



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS POLÍTICAS Y**  
**SOCIALES**

**“LA SEGURIDAD DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO**  
**EN LA CIUDAD DE CUENCA, EN EL PERÍODO COMPRENDIDO**  
**DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2015”**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del  
Título Especialista en Seguridad Ciudadana y  
Políticas Públicas.

**AUTOR:**

Ing. Germán Oswaldo Calle Álvarez  
C.I. 010371394-7

**TUTOR:**

Msc. Kleber Daniel Pontón Cevallos  
C.I. 170993101-6

**Cuenca-Ecuador**

**2017**



## **RESUMEN**

Las políticas de seguridad bancaria y el conocimiento de las mismas por parte de los usuarios que acuden al sistema financiero, motivan reflexionar sobre esta problemática social que se genera en este sector. Las entidades financieras generan políticas preventivas de seguridad que muchas veces no son conocidas por sus clientes, generando una problemática de inseguridad en bancos, cooperativas y mutualistas de la ciudad de Cuenca. Mayoritariamente los ciudadanos conocen de las acciones preventivas que tiene la banca para evitar el robo y hurto, sin embargo, la puesta en práctica y el desconocimiento son factores asociados para que se sigan presentando este tipo de delitos

**Palabras Claves:** Bancaria, ciudadanía, prevención, seguridad, sistema financiero



## **ABSTRACT**

Bank security policies and the knowledge of the same by the users that go to the financial system, motivate to reflect on this social problematic that is generated in this sector. Financial institutions generate preventive security policies that are often not known to their clients, generating a problem of insecurity in banks, cooperatives and mutualists in the city of Cuenca. Citizens are mostly aware of the preventive actions that banking has to prevent theft and robbery, however, implementation and ignorance are associated factors to continue to present these types of crimes

**Keywords:** Banking, citizenship, prevention, security, financial system



## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	5
ÍNDICE DE ANEXOS .....	6
DEDICATORIA .....	9
AGRADECIMIENTO .....	10
INTRODUCCIÓN .....	11
CAPITULO I .....	14
SEGURIDAD CIUDADANA .....	14
1.1 Definiciones de seguridad ciudadana .....	14
1.2 Políticas de seguridad ciudadana .....	15
CAPITULO II .....	18
SEGURIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO EN CUENCA .....	18
2.1 Antecedentes .....	18
2.2 Normativa legal de seguridad bancaria .....	19
2.2 Modalidades delictivas que afectan a los usuarios del sistema financiero .....	21
2.3 Modalidades delictivas en cajeros automáticos (ATMS) .....	22
2.4 La cultura de prevención .....	23
CAPITULO III .....	25



MARCO METODOLÓGICO Y RESULTADOS ..... 25

    3.1 Objetivos..... 25

    3.1 Diseño de la investigación..... 26

    3.3 Población y muestra ..... 26

    3.4 Método de investigación..... 26

    3.4 Procesamiento de la información ..... 26

    3.5 Resultados..... 27

CONCLUSIONES ..... 36

BIBLIOGRAFÍA ..... 38

ANEXOS ..... 40

### **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: ¿Conoce usted sobre los sistemas y procedimientos de seguridad implementados en las entidades financieras para la seguridad de los usuarios? ..... 27

Gráfico 2: ¿La entidad brinda información clara y completa sobre el uso de sus servicios bancarios y seguridad del usuario (folletos, trípticos, otros)? ..... 27

Gráfico 3: ¿Cuándo va realizar retiros de montos altos en efectivo como procede usted? ..... 28

Gráfico 4: ¿Sabía usted que cuando retira dinero en efectivo puede solicitar apoyo policial? ..... 29

Gráfico 5: ¿Conoce los servicios que brinda el departamento de servicios bancarios a sus usuarios, por su seguridad? ..... 30

Gráfico 6: ¿Ha hecho uso de uno de estos servicios, que brinda la entidad financiera por su seguridad como: cheques certificados y/o transferencias? ..... 31



Gráfico 7: ¿Considera que la seguridad física (guardias) en los bancos o cooperativas es adecuada?..... 32

Gráfico 8: ¿Se siente seguro al realizar transacciones en los cajeros automáticos?..... 33

Gráfico 9: ¿Qué es lo primero que toma en cuenta cuando va a una entidad financiera a realizar algún tipo de transacción y/o otro tipo de servicio? ..... 34

Gráfico 10: ¿Conoce las modalidades delictivas que afectan a usuarios y clientes del sistema financiero? ..... 35

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1: Formato de encuesta ..... 40



**Universidad de Cuenca**  
**Cláusula de derechos de autor**

---

Germán Oswaldo Calle Álvarez, autor del Trabajo de Titulación "La seguridad del usuario del sistema financiero en la ciudad de Cuenca, en el período comprendido de enero a diciembre del 2015", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Especialista en seguridad ciudadana y políticas públicas. El uso que ta Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 30 de mayo del 2017

Germán Oswaldo Calle Álvarez  
C.I. 0103713947




**Universidad de Cuenca**  
**Cláusula de Propiedad Intelectual**

---

Germán Oswaldo Calle Álvarez, autor del Trabajo de Titulación "La seguridad del usuario del sistema financiero en la ciudad de Cuenca, en el período comprendido de enero a diciembre del 2015", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 30 de mayo del 2017



---

Germán Oswaldo Calle Álvarez  
C.I. 0103713947





## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesina principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme llegar a esta instancia que es muy importante para mi vida. También a mi esposa y mis hijos que siempre estuvieron impulsándome con su amor y apoyo incondicional para alcanzar esta nueva meta profesional.

Oswaldo Calle Álvarez



## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a la Universidad de Cuenca por haberme aceptado a ser parte de ella y abrirme las puertas para el estudio de la Especialización, y a sus docentes por los conocimientos impartidos.

Agradezco de una manera muy especial a mi tutor el Msc. Daniel Pontón por su apoyo y orientación en el desarrollo de la tesina y al Msc. Diego Jadán Heredia que siempre me apoyo para poder culminar con éxito esta especialización

Oswaldo Calle Álvarez



## **INTRODUCCIÓN**

La seguridad ciudadana es entendida como una condición necesaria para el ejercicio de la libertad de los ciudadanos, por lo que es derecho de los pueblos contar con las condiciones adecuadas que garantizan su desarrollo económico, político y social en un ambiente con seguridad, libre de violencia y de criminalidad, que aseguren una buena calidad de vida (Cumbre Iberoamericana, 2011).

Siguiendo esta línea, el Ministerio del Interior del Ecuador enfatiza la seguridad ciudadana en el país, como la capacidad del Estado de consolidar las políticas necesarias para la erradicación de la violencia y la convivencia pacífica de sus miembros. Por lo que, los Gobernadores, como gestores políticos de los Seguridad Ciudadana y rectores de la policía nacional deben trabajar conjuntamente con las instancias necesarias del Estado, considerando los tres ejes fundamentales de la estrategia de seguridad, siendo estos: previsión, prevención y respuesta.

El eje previsión es entendido como la capacidad de articular las diferentes políticas del Estado en diversos sectores, prevención corresponde con la socialización e implementación de las políticas públicas para reducir la incidencia del delito y la violencia social; respuesta es el trabajo desarrollado por las instituciones competentes como policía, fiscalía y juzgados para enfrentar y sancionar el consentimiento del delito (Ministerio del interior, 2013).

Partiendo de todo lo dicho previamente, la seguridad del sistema financiero actualmente es un tema de preocupación, los delitos que se suscitan en este sector, muchas de las veces no son reportadas a las entidades competentes; y los que son reportados tienen que seguir un proceso jurídico lento a la espera de sus resultados positivos.



En marzo de 2017 en la ciudad de Cuenca, se reportó un robo de más de 10.000 dólares en la modalidad de “sacapintas”<sup>1</sup>, donde un ciudadano fue herido de bala tras el robo luego de retirar la suma de dinero en una entidad bancaria (Tiempo, 2017) los organismos de control como la Superintendencia de Bancos y la Junta Bancaria, han visto con tal preocupación estos hechos, estableciendo medidas de seguridad para que las diferentes entidades financieras acojan políticas de seguridad para minimizar estas actividades, buscando reducir los actos delictivos.

Las acciones emprendidas no han sido suficientes, cada día aparecen nuevas modalidades delictivas que se cometen en perjuicio de las instituciones del sistema financiero, siendo los más vulnerables los usuarios de dichos establecimientos. Es importante tomar en consideración, que en la institución financiera la seguridad no solo está enfocada a los sistemas y a la infraestructura que lo protege, está va más allá, empieza desde la entrada del usuario a la dependencia, hasta la protección de datos y del dinero digital.

A nivel general, entre los principales problemas de seguridad a lo cual tienen que hacer frente las instituciones financieras son: fraude, que comprende las duplicaciones de tarjetas; malos sistemas de autenticación y baja seguridad de los usuarios y vulnerabilidad en los sistemas informáticos.

Frente a esta problemática, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el alcance que ha tenido las medidas implementadas por los organismos de control para mitigar los delitos en el sistema financiero; y si los procedimientos han sido socializados y adoptados por la ciudadanía?, interrogante que se pretende sea respondida en el transcurso de esta investigación.

---

<sup>1</sup> Delincuentes que aprovechan la falta de precaución de las personas o clientes que realizan transacciones en un banco para robarles su dinero.



Todos los antecedentes antes citados, motivan a realizar esta investigación con el propósito de evaluar los procedimientos de seguridad financiera establecidos para la prevención de delitos adoptados en las entidades financieras en la ciudad de Cuenca, tomando en cuenta que muchas veces la falta de información y conocimiento a la normativa, reglamentos y procedimientos de seguridad por parte de la ciudadanía dejan entrever que no existe una cultura de seguridad y prevención al momento de acudir a una entidad financiera o cajeros automáticos para realizar sus transacciones.

A través de un sondeo se pudo identificar el nivel de conocimiento que posee la ciudadanía y los usuarios del sistema financiero, con respecto a las medidas, procedimientos, y normativa de seguridad que prestan los bancos y cooperativas en el país, así como su aplicación.

Para el cumplimiento del objetivo del estudio, se ha estructurado el trabajo en cuatro capítulos, en el primero se realiza el referente teórico sobre la seguridad ciudadana, en el segundo se aborda; la seguridad ciudadana en la ciudad de Cuenca; en tercero se describe la metodología utilizada y los principales resultados obtenidos, para finalizar con las conclusiones y recomendaciones.



## **CAPITULO I**

### **SEGURIDAD CIUDADANA**

#### **1.1 Definiciones de seguridad ciudadana**

El contexto de seguridad ciudadana está en el debate desde distintos puntos de vista, por un lado la prensa, tiende a resaltar los hechos violentos, los políticos son los que están llamados a fomentar políticas públicas para enfrentar este fenómeno; los especialistas buscan consensos para tratar este tema desde una concepción que oriente acciones efectivas para tratar el fenómeno; mientras que en los ciudadanos se aumenta la inseguridad y se generan acciones innovadoras muchas de las veces para suplir la ausencia de las entidades públicas que tienen el rol de velar por su seguridad. (Arreaga y Godoy, 1999)

Una deuda pendiente, que tienen los gobiernos de América Latina y en los que está inmerso el Estado ecuatoriano, es la seguridad ciudadana, si bien es cierto, la Constitución de la República del Ecuador de 2008 señala como política pública implementar políticas que garanticen la seguridad de todos los ecuatorianos, estas acciones no llegan a dar sus frutos deseados, ocasionando malestar en la ciudadanía.

La Ley de Seguridad Pública y del Estado define a la seguridad ciudadana como “una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador” (Ley de Seguridad Pública y del Estado, 2009)



## **1.2 Políticas de seguridad ciudadana**

La Constitución de la República de Ecuador (2008) en el art. 3, numeral 8 manifiesta que son deberes primordiales del Estado: garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción, siguiendo la misma línea, en el art. 163 establece que La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es obtener, y proteger el libre ejercicios de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional (Constitución de la República de Ecuador, 2008).

Finalmente, en el art. 393 señala que el Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en diferentes niveles de gobierno (Constitución de la República de Ecuador, 2008).

Es así que la Ley de Seguridad Pública y del Estado tiene como objeto regular la seguridad integral del Estado democrático de derechos y justicia y todos los habitantes del Ecuador, garantizando el orden público, la convivencia, la paz y el buen vivir, en el marco de sus derechos y deberes como personas naturales y jurídicas, comunidades, pueblos nacionales, (...). Por lo que, la prevención y las medidas para contrarrestar, reducir y mitigar los riesgos de origen natural y antrópico o para reducir la vulnerabilidad, corresponden a las entidades públicas y privadas, nacionales, regionales y locales.

## **1.3 La seguridad ciudadana en el ámbito nacional**

De manera global, una política de seguridad pública constituye un conglomerado de acciones gubernamentales y sociales que, de alguna manera, influyen en las condiciones



sociales, económicas, políticas y culturales de la colectividad, que aportan en la prevención y control de conflictos, violencia y delitos que se pueden evidenciar en el entorno social. En este contexto, toda política sea: social, cultural, económica, educacional o laboral podría considerarse como parte de las políticas de seguridad pública.

El profesor investigador Oswaldo Jarrín de FLACSO sede Ecuador, señala que los objetivos que persigue las políticas de seguridad ciudadana están orientados a:

- Generar conciencia con un enfoque multidimensional sobre la seguridad ciudadana
- Fortalecer la solidaridad, cohesión y cultura de seguridad en la población
- Integrar a las múltiples entidades gubernamentales y no gubernamentales, públicos y privados para participar en acciones conjuntas sobre esta temática.
- Motivar la cooperación interinstitucional para implementar sistemas y mecanismos de seguridad ciudadana. (Jarrín, 2004)

En un estudio realizado por Villacrés (2004) sobre victimización en las tres principales ciudades del país Quito, Guayaquil y Cuenca tuvo entre sus ejes conocer la percepción de la ciudadanía sobre la delincuencia e inseguridad, observando que el delito con mayor frecuencia es el fraude al consumidor, en el que se puede incorporar a delitos relacionados en entidades financieras.

#### **1.4 La seguridad ciudadana en el ámbito local**

Dentro de la ciudad de Cuenca, una de las instituciones encargadas de coordinar las acciones llevadas a cabo por las instituciones de la seguridad y socorro del cantón Cuenca, es el Consejo de Seguridad Ciudadana de Cuenca (CSC), organismo que articula con las instituciones que lo conforman, las estrategias y acciones dedicadas a la prevención del delito con las políticas de desarrollo humano, económico y social generando sinergias que van orientados a programas de promoción y fortalecimiento de una cultura de paz, seguridad ciudadana y valores compatibles con el sistema democrático respetando los derechos humanos (CSC, 2017).





Los organismos que forman parte del Consejo de Seguridad Ciudadana de Cuenca son: Alcaldía de Cuenca, Gobierno del Azuay, Policía Nacional del Ecuador, Tercera División del Ejército “Tarqui”, EMOV, Gestión de Riegos, Fiscalía General del Estado, Consejo de Juntas Parroquiales del cantón Cuenca, Equipo Operativo Interinstitucional Seguridad Ciudadana Cuenca, Cuerpo de Bomberos de Cuenca.

De acuerdo al Boletín Estadístico del Consejo de Seguridad Ciudadana de Cuenca, en la ciudad de Cuenca en el año 2016 se evidenció una caída de los delitos contra las unidades económicas. En el robo se evidencio una caída de 2 % en el número de casos, en el año 2015 se registró un total de 252 delitos, y en el año 2016 se cometieron 235 delitos. En cuanto al hurto, en el año 2016 se registraron 156 delitos, que es menos 26 % de los registrados en el año 2015 (CSC, 2014).

A pesar de las estadísticas alentadoras que se muestra en la ciudad de Cuenca, es importante conocer el nivel de conocimiento que tienen los ciudadanos, con relación a los sistemas y mecanismos de seguridad que tienen las entidades financieras y cómo actuar para prevenir delitos de robo en estas dependencias.



## **CAPITULO II**

### **SEGURIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO EN CUENCA**

#### **2.1 Antecedentes**

“El sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos” (Superintendencia de Bancos, 2016).

Partiendo de esta definición, en la ciudad de Cuenca existen 22 entidades financieras, las mismas que están integradas por 10 bancos privados, y 12 cooperativas de ahorro y crédito.

la seguridad del sistema financiero en este sector no está lejos de ser una problemática que usuarios tienen que hacer frente. De acuerdo a información proporcionada por el Consejo de la Seguridad Ciudadana, de los delitos hacia la ciudadanía en el año 2014 se registraron 5 casos de robo a personas dentro de una institución financiera, en el año 2015 sucedieron 4 y en el año 2016 se incrementaron el número de caso, pasando a ser el doble (9 casos).

Por otro lado, en un reporte de medios de comunicación, en la ciudad de Cuenca se han registrado 38 casos de robo vía electrónica a las instituciones financieras, durante el periodo agosto 2014 – julio 2015, en el cuál se considera esta práctica como un delito de apropiación fraudulenta utilizando medios electrónicos, que en su mayoría se dan en las instituciones financieras (El mercurio, 2015)



Así mismo, en el estudio Deloitte “Tendencias Gestión de Ciber-riesgos y Seguridad de la Información en Latinoamérica” realizado en el año 2016 citado por la Revista Lideres se evidenció que 54 % de las firmas cuentan con una estrategia de ciber amenazas y seguridad de la información, de las cuales casi todas pertenecen al sector bancario. Por ejemplo, Banco de Pichincha cuenta con el portal llamado Banca Segura implementado en el 2014, el cual permite que los clientes descarguen un aplicativo y generen un canal seguro entre su ordenador y los servidores del banco, cuyo resultado ha permitido que la institución logre bloquear el 98,5 % de ataques dirigidos a sus clientes. Por su parte, la revista manifiesta que el Banco de Guayaquil es la única institución financiera que cuenta con la certificación más alta de seguridad (Revista Líderes, 2016)

## **2.2 Seguridad bancaria**

Desde su origen, los bancos como institución han tenido que adoptar medidas de seguridad para proteger sus bienes y de los usuarios, los cuales pueden ser perjudicados por hechos delictivos acontecidos en este ámbito, convirtiéndose así en el principal objetivo de las organizaciones delictivas, la institución financiera se convierte en un medio vidente y fácil para conseguir recursos económicos.

Por esta razón la delincuencia criminal está permanentemente actualizando sus procedimientos operativos delictivos contra estas entidades, cuyas consecuencias por su accionar cada vez son más peligrosas y violentas que vulneran la seguridad ciudadana.

## **2.2 Normativa legal de seguridad bancaria**

La seguridad bancaria se encuentra siempre en constante evolución y sometida a distintas exigencias legislativas o regulaciones que plantean, con la premisa de preservar la vida de las personas, una permanente puesta al día para desarrollar acciones eficaces en la prevención del delito y los siniestros.



El país cuenta con una legislación referente a seguridad bancaria, razón por la cual las instituciones financieras que están bajo el control de la Superintendencia de Bancos y sus afiliados deben cumplir con el establecimiento de las medidas mínimas de seguridad estipuladas en la normativa legal vigente.

Resulta conveniente que los responsables de los Sistemas de seguridad física, electrónica, informática y prevención de ilícitos, conozcan los sistemas y procedimientos operativos enfocados a prevenir las amenazas contra los usuarios, el personal, instalaciones y valores del Sistema Bancario y Financiero.

En enero del 2011 la Junta Bancaria del Ecuador, emitió una resolución en la que las instituciones financieras que están bajo su control deben cumplir con ciertas medidas mínimas de seguridad. Para lo cual, dichas entidades deben contar con profesionales capacitados y con experiencia para que cumplan con funciones y responsabilidades, encaminadas a la dirección y gestión de los planes y medidas de seguridad.

El país dispone de una legislación relacionada a la seguridad bancaria, razón por la cual las instituciones financieras deben cumplir con el establecimiento de las medidas mínimas de seguridad estipuladas en la normativa legal:

I “Apertura y cierre de oficinas en el país y en el exterior, de las instituciones financieras privadas y públicas sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros”;

Que es necesario reformar dicha norma con el propósito de establecer las medidas de seguridad mínimas que deberán implementar las instituciones financieras en forma previa a la apertura de una oficina; y,”

“1. En el artículo 3, incluir como numeral 3.6 el siguiente y reenumerar los restantes:



“3.6 Presentar las medidas de seguridad a ser instaladas en la respectiva oficina, que deberán ser como mínimo las señaladas en la sección VIII, de este capítulo; y, en forma previa a la entrega del certificado de autorización en la apertura de oficinas, se deberá contar con el “certificado de seguridad” extendido por la Policía Nacional;” (SBS, 2011)

Entre algunas medidas de seguridad recomendadas esta la instalación de inhibidores de señal en cada una de las oficinas y/o agencias bancarias, con el fin de minimizar una de las modalidades de delictivas como son “los sacapintas”.

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones permite la instalación y operación de antenas inhibidoras de señal de telefonía celular en las oficinas de las instituciones del sistema financiero, que abarcará el área designada para atención a los usuarios, excluyendo la zona donde se encuentran instalados los cajeros automáticos, cuando éstos se encuentren fuera de las áreas de atención al público. (CONATEL, 2011)

## **2.2 Modalidades delictivas que afectan a los usuarios del sistema financiero**

Entre las modalidades delictivas que afectan a los usuarios y entidades financieras están:

- **Paquetazo:** modalidad utilizada por los delincuentes para engañar a las personas que acaban de realizar retiros en efectivo en una oficina bancaria y lograr apoderarse del dinero.
- **Suplantación de empleados bancarios:** modalidad en la cual los delincuentes logran apoderarse del dinero que un cliente pretende depositar o que acaba de retirar de las ventanillas, haciéndose pasar por empleados de la agencia bancaria mediante engaño y aparentando colaborar con un servicio.



- **Sacapintas:** los delincuentes previamente seleccionan a su potencial víctima y permanecen atentos a que ésta salga de la agencia bancaria luego de haber retirado dinero en efectivo de una de las ventanillas. Una vez que la potencial víctima ha salido de la agencia es seguida por los delincuentes a pie, en moto y/o vehículo, según sea el caso y posteriormente interceptada por los sujetos armados quienes bajo amenazas de matarla se apoderan de su dinero.
- **Asaltos armados:** los delincuentes armados ingresan a una agencia bancaria o financiera con el objetivo de apoderarse del dinero que está en las ventanillas e incluso el de los clientes, causando un impacto psicológico y económico, y en ocasiones físico de las personas que se encuentran al interior de la misma.

### **2.3 Modalidades delictivas en cajeros automáticos (ATMS)**

Entre las modalidades delictivas contra los cajeros automáticos están

- **Skimming:** es el robo de datos de la banda magnética de una tarjeta de crédito o débito a través de un dispositivo electrónico diseñado para este fin (skimmer), el cuál es colocado de manera sobrepuesta en la lectora de la tarjeta del cajero electrónico. Los datos obtenidos son introducidos en una tarjeta con banda magnética virgen con la que se realiza la estafa. Adicionalmente, a través de una cámara colocada en el mismo cajero, se obtiene la clave. Sin embargo, actualmente lo más común es la clonación en el cajero automático, también se lo realiza con la tarjeta de crédito al momento de realizar el pago cuando se pierde de vista al dependiente mientras procesa el pago.
- **Cambiazo:** es una modalidad en la cual los delincuentes se acercan a los cajeros automáticos y observan detenidamente a clientes que tienen dificultad con el manejo del cajero para ofrecerles su ayuda, engañarlos y cambiarles la tarjeta de débito por



otra similar pero perteneciente a otra persona. El delincuente consigue la clave ofreciendo ayuda para solucionar el problema del cajero, el mismo que por lo general fue manipulado por los propios delincuentes.

- **Trampa en la lectora de tarjeta (pescador – loop libanes):** consiste en que el delincuente coloca hilo dental u otro objeto similar en la lectora de tarjeta del cajero automático. Así, cuando el cliente ingresa la tarjeta, el cajero automático no detecta su presencia y la retiene sin pedirle la clave al usuario. En ese momento, el delincuente entra en acción y le explica al cliente que debe ingresar tres veces su clave para que la tarjeta le sea devuelta, cosa que nunca ocurre. Una vez que el cliente se aleja del cajero, el delincuente procede a retirar el hilo dental y la tarjeta de la boca de la lectora. Gracias a la clave, que tuvo ocasión de observar en tres ocasiones, procede a realizar retiros de la cuenta del cliente.

## **2.4 La cultura de prevención**

Existe todavía confusión conceptual en relación al término “cultura”. No se ha dado una definición unánimemente aceptada por la sociedad, no existen consensos sobre los indicadores de la misma y hay muy escasos trabajos que se han desarrollado para analizar la relación entre la cultura de seguridad y los resultados organizacionales.

Cuando se habla de la cultura de la prevención, no se trata únicamente de crear una nueva cultura. Si no de educar, crear conciencia, adoptar nuevas conductas y una actitud responsable y de respeto por la protección de las ciudadanía, la vida, el entorno; cultura de la prevención implica, una actitud colectiva que solo puede construirse mediante un largo proceso social, donde cada ser humano, ciudadano común y/o como parte de los sistemas estructurales que componen la sociedad, sea capaz de cambiar situaciones amenazantes que coadyuvan con la dinámica social en los procesos de desarrollo y de ser coherentes en las decisiones y en la práctica de sus acciones.



La cultura de la prevención en el sistema financiero se fundamenta en el compromiso y la participación de la ciudadanía y los diferentes organismos de control. Existen diferentes enfoques para abordar la prevención en el sistema financiero y cada uno de ellos puede resultar útil de algún modo. Una condición de éxito, necesaria pero no suficiente, es la participación de todos los usuarios del sistema financiero y entidades financieras. Pero esta participación tiene que ir acompañada del compromiso visible de todos los organismos de control implicados en la búsqueda de una cultura de la prevención financiera, el cual busca la excelencia en la calidad del servicio por parte de las instituciones financieras al cliente. En definitiva, la prevención debe integrarse en el día a día en las diferentes actividades financieras, como un auténtico "estilo de vida" y no como una imposición. La nueva cultura de la prevención es algo que ya existe realmente en nuestro entorno y que se está implantando, aunque de forma no tan rápida como se desearía que fuera.





## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO Y RESULTADOS

#### 3.1 Objetivos

##### **Objetivo general:**

Evaluar los procedimientos de seguridad financiera establecidos para la prevención de delitos adoptados en las entidades financieras en la ciudad de Cuenca en el periodo de enero a diciembre del 2015.

##### **Objetivos específicos:**

- Identificar las normas de seguridad para las diferentes actividades de los usuarios en el sistema financiero.
- Establecer los procedimientos de seguridad para el retiro de montos altos en efectivo.
- Determinar los conocimientos que posee la ciudadanía sobre los servicios que prestan las instituciones financieras.
- Analizar la seguridad del usuario en el sistema financiero proporcionando un referente que conduzca al mejor manejo ciudadano en los diferentes trámites bancarios, con la finalidad de reducir los asaltos y robos a los usuarios del sistema financiero en la ciudad de Cuenca en el periodo comprendido de enero a diciembre del 2015.

Con base a los objetivos planteados y para el cumplimiento de los mismos, se estableció el siguiente diseño metodológico:



### **3.1 Diseño de la investigación**

El desarrollo de la investigación tuvo un enfoque tanto cualitativo, cuantitativo y descriptivo, lo que permitió que estudio sea concluyente

### **3.3 Población y muestra**

La población la constituyó un grupo de personas que realizan transacciones en el sistema financiero o con características similares.

Considerando la particularidad del estudio, la muestra estuvo representada por 100 ciudadanos escogidos al azar y que acuden frecuentemente a las entidades bancarias.

### **3.4 Método de investigación**

El método de investigación fue la observación directa, para lo cual se utilizó como instrumento la encuesta tipo cuestionario.

#### **Técnicas indirectas:**

- Revisión bibliográfica

#### **Técnicas directas**

- Encuesta estructurada y dirigida a ciudadanos que acuden a las entidades bancarias de la ciudad de Cuenca

### **3.4 Procesamiento de la información**

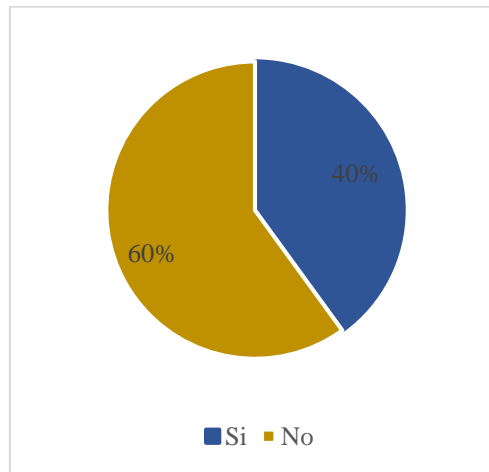
Para el procesamiento de la información se registró los datos de la encuesta en el programa estadístico Excel, posteriormente a través de gráficos y tablas analizar e interpretar los resultados.

Con la base a la información obtenida el estudio será concluyente de corte transversal.

Cuali-cuantitativo, es decir un estudio estadístico con muestra de las personas que accedieron hacer parte de la investigación, descriptiva, ya que permitió identificar el nivel de conocimiento de las personas con respecto a las políticas de seguridad bancaria y su aplicación y concluyente, puesto que permitió con ello abordar los objetivos planteados en la investigación.

### 3.5 Resultados

**Gráfico 1:** ¿Conoce usted sobre los sistemas y procedimientos de seguridad implementados en las entidades financieras para la seguridad de los usuarios?

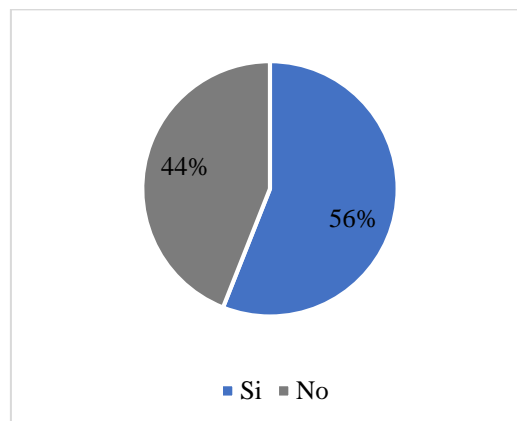


**Fuente:** Encuestas realizadas a la población

**Elaborado por:** Oswaldo Calle

Del total de los encuestados (100) el 60 % conoce de los sistemas y procedimientos que tienen las entidades financieras para la seguridad de sus clientes; 40 % sostiene que No. Estos datos evidencian que las acciones estratégicas de los bancos, cooperativas y mutualistas deben estar orientadas principalmente en dar a conocer a los usuarios de las políticas de seguridad, a través de canales idóneos en los cuales se pueda llegar a toda la población.

**Gráfico 2:** ¿La entidad brinda información clara y completa sobre el uso de sus servicios bancarios y seguridad del usuario (folletos, trípticos, otros)?



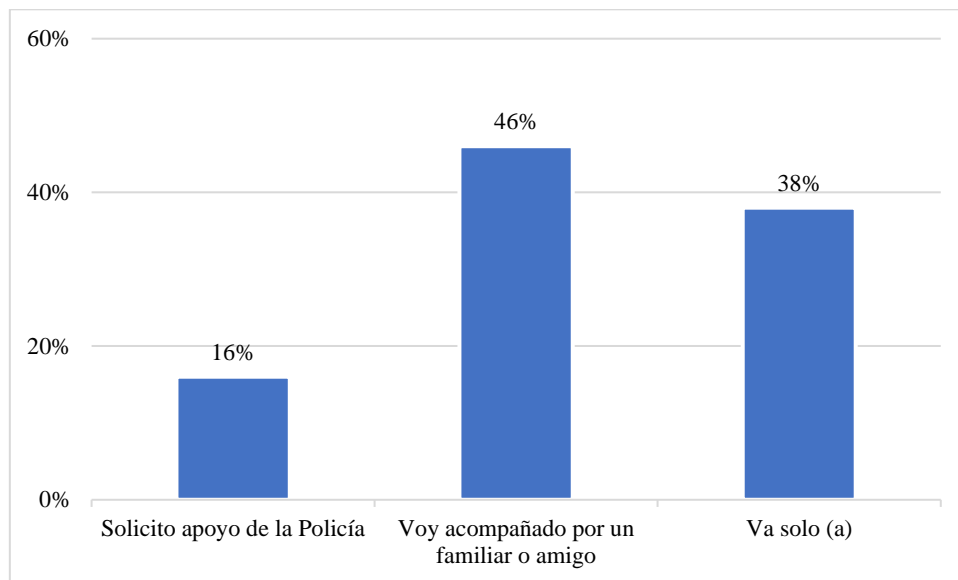
**Fuente:** Encuestas realizadas a la población

**Elaborado por:** Oswaldo Calle



El Gráfico 2 muestra que 56 % de los encuestados sostiene que las entidades financieras No brindan información adecuada con respecto a las alternativas que tienen para minimizar los riesgos al momento de realizar sus transacciones bancarias. Lo que deja en evidencia, que las acciones emprendidas tanto por las áreas de seguridad y de comunicación de las entidades no son los óptimos, razón por la cual, las acciones conjuntas que se den al interior de la organización deben tener como objetivo estratégico empoderar a todos los ciudadanos de los sistemas de seguridad disponibles para evitar delitos en sus dependencias.

**Gráfico 3:** ¿Cuándo va realizar retiros de montos altos en efectivo como procede usted?



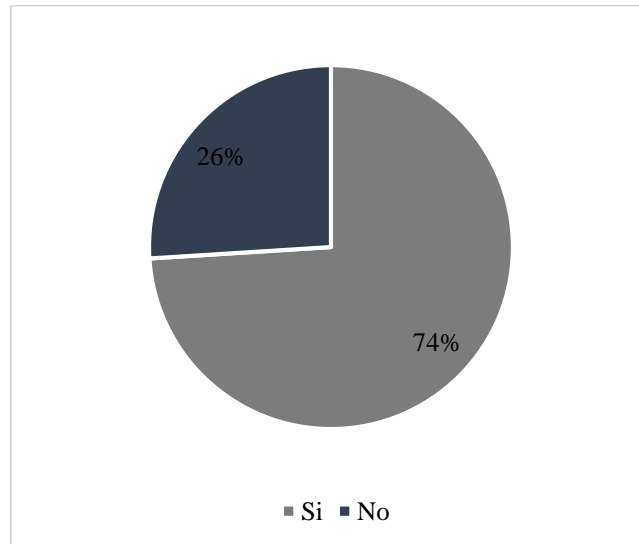
**Fuente:** Encuestas realizadas a la población

**Elaborado por:** Oswaldo Calle

Con relación a la forma de proceder del ciudadano cuando retira montos elevados de las instituciones financieras, el 46 % acude acompañado por un familiar o amigo; 38 % va solo; y el 16 % solicita apoyo a la Policía. La cultura de prevención no solo está orientada desde las políticas públicas emitidas por el Estado, ni de las acciones que tomen cada una de las entidades bancarias, sino de la responsabilidad compartida que tienen los usuarios. El reto de las entidades involucradas tanto públicas como privadas

está en generar esta cultura de prevención, acciones conjuntas permitirán que las estadísticas delictivas por atracos en este tipo de dependencias disminuyan.

**Gráfico 4:** ¿Sabía usted que cuando retira dinero en efectivo puede solicitar apoyo policial?

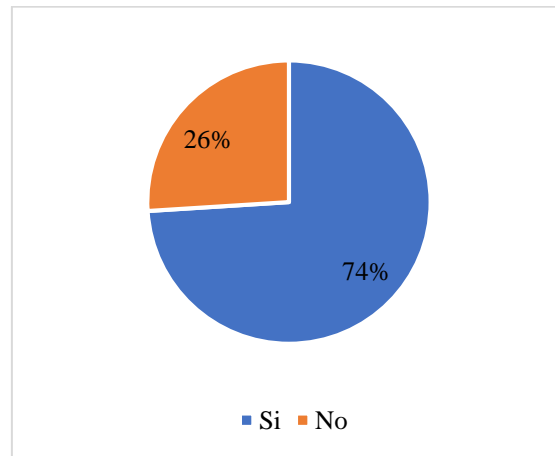


**Fuente:** Encuestas realizadas a la población

**Elaborado por:** Oswaldo Calle

Del total de los encuestados (100) el 74 % conoce del servicio que brinda la policía nacional para el acompañamiento cuando retira montos elevados de la entidad financiera; sin embargo, el 24 % afirma que No. Al comparar los resultados con la pregunta anterior, se observa que el 16 % ha solicitado este tipo de asistencias, lo que deja entrever, nuevamente la necesidad de articular acciones tendientes a establecer como política propia del banco ofrecer este servicio a los usuarios, en caso de no acogerlo, registrarlo con el propósito de llevar una estadística del comportamiento del usuario, lo que permitirá posteriormente establecer otras acciones estratégicas de prevención.

**Gráfico 5:** ¿Conoce los servicios que brinda el departamento de servicios bancarios a sus usuarios, por su seguridad?



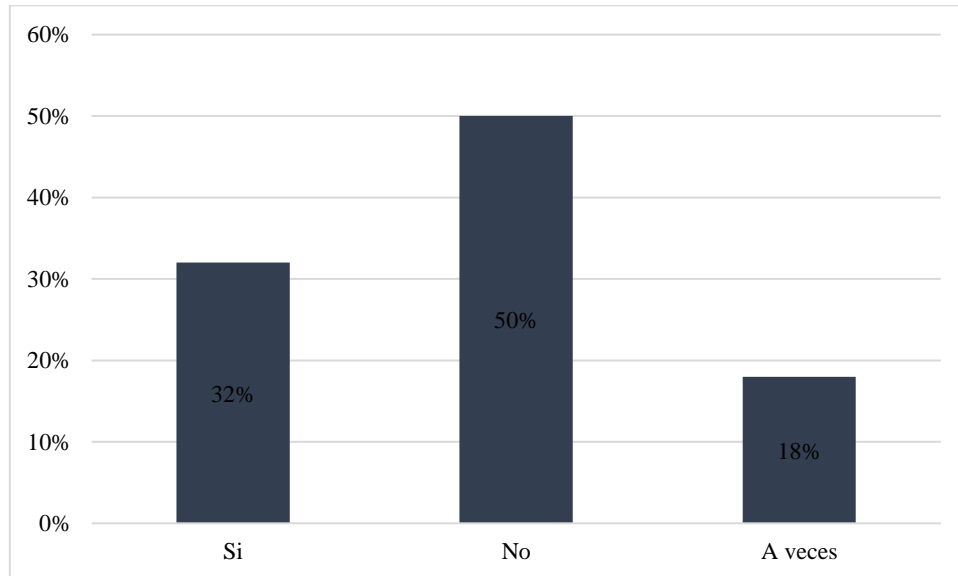
**Fuente:** Encuestas realizadas a la población

**Elaborado por:** Oswaldo Calle

El 74 % de los encuestados afirman conocer de los servicios bancarios que brinda la entidad financiera para su seguridad; 26 % sostienen que No. Si bien es cierto, los mecanismos de seguridad física demandan una atención particular, la seguridad informática revela también el ejecutar acciones de vanguardia que de la mano del avance tecnológico los bancos, cooperativas y mutualistas han adoptado. A pesar de ello, existe una parte de la población usuarios de las entidades financieras que no tienen a la mano, por ejemplo, acceso a internet, teléfonos inteligentes, etc., lo que los convierte en un grupo vulnerable, sumado a estos los adultos mayores y personas con movilidad reducida.

Ante esta particularidad, las acciones deben cubrir a todos los usuarios, sin excepción alguna, solo así conjuntamente con una adecuada cultura preventiva se logrará efectivizar las políticas de seguridad bancaria.

**Gráfico 6:** ¿Ha hecho uso de uno de estos servicios, que brinda la entidad financiera por su seguridad como: cheques certificados y/o transferencias?



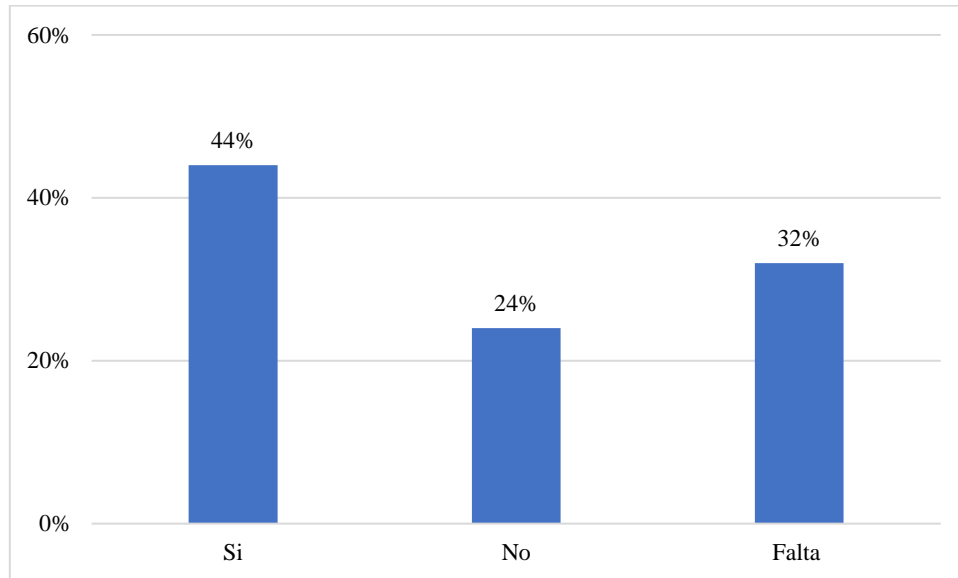
**Fuente:** Encuestas realizadas a la población

**Elaborado por:** Oswaldo Calle

Al preguntar a los usuarios de las entidades financieras, la frecuencia de uso de los servicios bancarios, el 50 % No los ha utilizado; 32 % afirma que Sí; mientras que el 18 % lo hace a veces. Estos resultados permiten reflexionar, en que si las acciones emprendidas por estas dependencias están orientadas a satisfacer las necesidades y requerimientos de seguridad de los clientes o más bien están enfocadas a minimizar los riesgos para la institución. Al respecto resulta pertinente canalizar una campaña a conocer la razón de no acceder a estos servicios, con el propósito de establecer acciones para efectivizar los mismos.



**Gráfico 7:** ¿Considera que la seguridad física (guardias) en los bancos o cooperativas es adecuada?

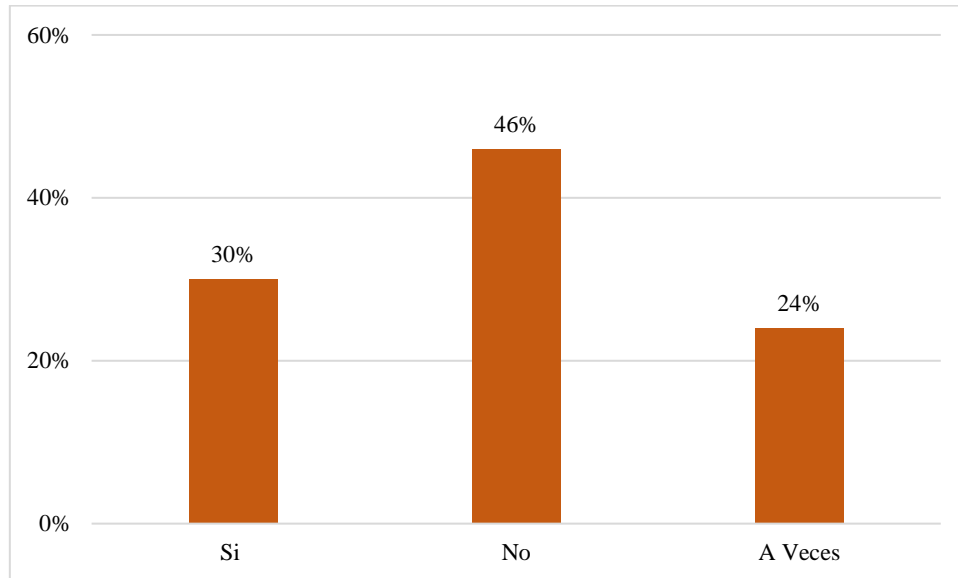


**Fuente:** Encuestas realizadas a la población  
**Elaborado por:** Oswaldo Calle

Del total de los encuestados (100) el 44 % cree que la seguridad física es adecuada; 32 % falta; y el 24 % opina que No. Indudablemente, para que la percepción de los ciudadanos sea distinta, es necesario un cambio radical en la modalidad de contratación que tienen las empresas que brindan seguridad privada, la falta de estructura organizacional y de un adecuado reclutamiento de personal, muchas veces ocasiona que personal no calificado brinde este servicio.



**Gráfico 8:** ¿Se siente seguro al realizar transacciones en los cajeros automáticos?



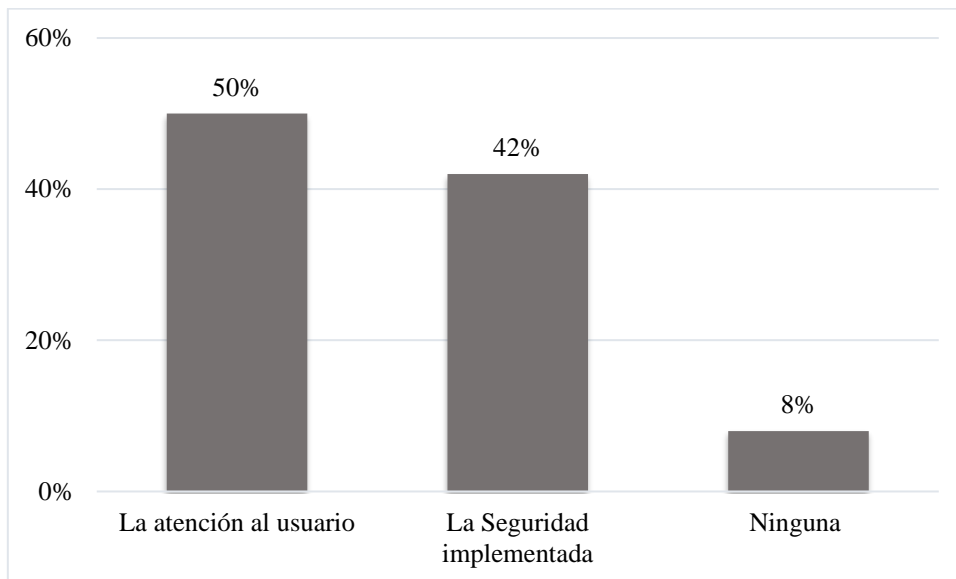
**Fuente:** Encuestas realizadas a la población

**Elaborado por:** Oswaldo Calle

El 46 % de los encuestados afirma No sentirse seguro cuando realiza transacciones en los cajeros automáticos; 30 % sostiene que Sí y el 24 % afirma que a veces. Esta información evidencia que es necesario la articulación integral tanto de autoridades de control públicas y privadas, así como la colaboración ciudadana. Las políticas de seguridad deben estar enfocadas a brindar resguardo de todas las transacciones en los cajeros ATM, las 24 horas del día los 7 días a la semana, la incorporación de cámaras no es suficiente, se debería incorporar a través de una estrategia público y privada, todos los sistemas de vigilancia al ECU 911.



**Gráfico 9:** ¿Qué es lo primero que toma en cuenta cuando va a una entidad financiera a realizar algún tipo de transacción y/o otro tipo de servicio?

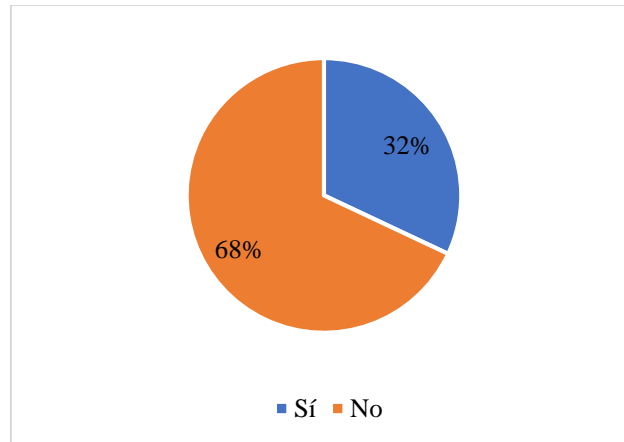


**Fuente:** Encuestas realizadas a la población

**Elaborado por:** Oswaldo Calle

La opinión de los encuestados respecto a que toma en cuenta cuando acude a la entidad bancaria a realizar algún trámite, el 50 % le motiva la atención al usuario; 42 % la seguridad y el 8 % ninguna. La razón de ser de una organización de servicios es satisfacer al usuario; sin embargo, la percepción de seguridad de los clientes en una entidad bancaria es muy importante, lo que origina reflexionar que existe mucho trabajo por hacer para fortalecer las acciones de seguridad bancaria, y solo podrán ser solventadas si se toman acciones conjuntas entre todos los involucrados.

**Gráfico 10:** ¿Conoce las modalidades delictivas que afectan a usuarios y clientes del sistema financiero?



**Fuente:** Encuestas realizadas a la población  
**Elaborado por:** Oswaldo Calle

Del total de encuestados (100) el 68 % No conoce; el 32 % sostiene que Sí. El conocer como operar las bandas delictivas resulta de gran utilidad al momento de acudir a una entidad bancaria, puesto que todos los usuarios pueden ser objeto de atraco en algún momento. La prevención será siempre la mejor estrategia para minimizar estos delitos, ya que las acciones correctivas muchas de las veces no compensan lo perdido, más aún cuando estas actividades ilícitas pueden ocasionar pérdidas humanas.



## CONCLUSIONES

Las políticas generales de seguridad ciudadana en el país están afianzadas en la Constitución de la República del Ecuador y por debajo de ella las leyes, normas, reglamentos y resoluciones que orientan a proteger al usuario cuando acude a una entidad financiera, las normas de seguridad están establecidas en las resoluciones emitidas por la Junta Bancaria del Ecuador y deben articularse con las políticas de cada institución financiera.

Para los montos altos de retiro en efectivo, es conveniente a más de los servicios que ofrece la Policía Nacional, levantar información primaria desde los puntos de retiro (cajas) la accesibilidad por parte de los clientes a este servicio, con ello estructurar acciones tendientes a fortalecer la cultura preventiva en las personas.

Los conocimientos que posee la ciudadanía con respecto a los servicios que ofrecen las instituciones financieras en los que están incluidos los temas de seguridad bancaria, evidencian que mayoritariamente los usuarios conocen del tema, a pesar de ello la cultura preventiva de seguridad es una falencia, que desde todas las aristas debe ser abordada, con el propósito de articular acciones que permitan minimizar los delitos bancarios.

Las modalidades delictivas en las instituciones financieras en el Ecuador son constantes lo que constituye un problema serio dentro de una sociedad, instituciones financieras y el Estado buscan erradicar este problema que afecta a la tranquilidad de los usuarios y sobre todo generan inseguridad en toda la ciudadanía; sin bien es cierto en algunos casos la ciudadanía tiene un conocimiento básico de las normativas vigentes establecidas para contrarrestar este tipo de delitos, en otros es importante reconocer que esta no se aplica.



Es necesario la revisión de los acuerdos ministeriales, normativa vigente y procesos de seguridad establecidos por las diferentes entidades financieras y entes gubernamentales para verificar si han alcanzado los objetivos para los cuales fueron creados o si ameritan una reestructuración de los mismos.

Actualmente se ha invertido mucho en seguridad ciudadana, dotando de una tecnología moderna, recursos y personal a los diferentes organismo de seguridad; pero es necesario que las instituciones financieras y el Estado ecuatoriano a través de los ministerios o responsables de esta temática se preocupen en generar y difundir una cultura de seguridad y prevención financiera a la ciudadanía que permita contrarrestar a la delincuencia, pudiendo ser está a través de los diferentes medios de comunicación y socialización en áreas públicas o privadas de masiva concurrencia.



## BIBLIOGRAFÍA

- Angarita, A. T. (2012). *Capítulo I La seguridad ciudadana en Ecuador, un concepto en construcción: estado del arte de investigaciones producidas entre los años 2000 y 2004. Violencia y seguridad ciudadana: algunas reflexiones*, 33.
- Arreaga y Godoy. (1999). *Seguridad ciudadana y violencia en América Latina: diagnóstico y políticas en los años noventa*. Chile.
- CONATEL. (2011). *Resolución No. 001 TEL C Conatel 2011*. Quito.
- Constitución de la República de Ecuador. (2008). *Constitución de la República de Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.
- CSC. (2014). *Boletín estadístico del Consejo de Seguridad Ciudadana de Cuenca*. Cuenca: Consejo de Seguridad Ciudadana Cuenca.
- CSC. (29 de mayo de 2017). *Consejo de Seguridad Ciudadana de Cuenca*. Obtenido de <http://csc.gob.ec/CSCWeb/quienes-somos/>
- Cumbre Iberoamericana. (2011). Recuperado el 24 de mayo de 2017, de Comunicado especial sobre seguridad ciudadana y seguridad pública: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/CE-XXI-CUMBRE-Seguridad-Ciudadana.pdf>
- Dammert, L. (2007). *Perspectivas y dilemas de la seguridad ciudadana en América Latina (Vol. 2)*. Flacso-Sede Ecuador.
- El mercurio. (2015). El mercurio Diario de Cuenca. *En 11 meses, 38 delitos informáticos*. Obtenido de <http://www.elmercurio.com.ec/492022-hay-normas-para-prevenir-robos-electronicos/>
- Jarrín, O. (2004). *El proyecto "Política Pública"*.



Ley de Seguridad Pública y del Estado. (2009). *Ley de Seguridad Pública y del Estado*.

Quito: Asamblea Nacional.

Ministerio del interior. (2013). *La seguridad ciudadana es un concepto integral para*

*alcanzar el Buen Vivir.* Obtenido de

<http://www.ministeriointerior.gob.ec/ministro-serrano-la-seguridad-ciudadana-es-un-concepto-integral-para-alcanzar-el-buen-vivir/>

Núñez, J. (2011). *Crítica a la ideología de la Seguridad Ciudadana en Ecuador: 91 estrategias contra la violencia.* Flacso-Sede Ecuador.

Revista Líderes. (10 de octubre de 2016). *El delito informático, otra inquietud de las*

*empresas.* Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/delito-tecnologia-internet-empresas-fraude.html>

SBS. (2011). *Resolución No. JB 2011 1851.* Quito.

SBS. (30 de mayo de 2017). <http://www.sbs.gob.ec>.

Superintendencia de Bancos. (2016). *El Sistema Financiero Ecuatoriana.* Obtenido de

[http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id\\_contenido=23](http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23)

Tiempo, E. (22 de marzo de 2017). <http://www.eltiempo.com.ec>. Recuperado el 30 de

mayo de 2017, de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/sucesos/9/409706/robo-de-10-000-dolares-en-la-modalidad-sacapintas-en-cuenca>

Vallejo, E. P. (2007). *Diagnóstico sobre seguridad ciudadana en el Ecuador.*

*Investigación de seguridad ciudadana) Ciudad de Quito-Ecuador.*

Villacrés, N. (2004). *Encuesta de victimización de Quito, Guayaquil y Cuenca.*



## ANEXOS

### Anexo 1: Formato de encuesta

#### ENCUESTA

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para evaluar el conocimiento y uso de los diferentes sistemas y procedimientos de seguridad para el usuario del sistema financiero. Le agradeceremos brindarnos un minuto de su tiempo y responder las siguientes preguntas:

1. ¿Conoce usted sobre los sistemas y procedimientos de seguridad implementados en las entidades financieras para la seguridad de sus usuarios?

- Si
- No

2. ¿La entidad brinda información clara y completa sobre el uso de sus servicios bancarios y seguridad del usuario (folletos, trípticos, otros)?

- Si
- No

3. ¿Cuándo va realizar retiros de montos altos en efectivo como procede usted?

- Solicito apoyo de la Policía
- Voy acompañado por un familiar o amigo
- Va solo (a)

4. ¿Sabía usted que cuando retira dinero en efectivo puede solicitar apoyo policial?

- Si
- No

5. ¿Conoce los servicios que brinda el departamento de servicios bancarios a sus usuarios, por su seguridad?

- Si
- No

6. ¿Ha hecho uso de uno de estos servicios, que brinda la entidad financiera por su seguridad: cheques certificados y/o transferencias?

- Si
- No
- A veces

7. ¿Considera que la seguridad física (guardias) en los bancos o cooperativas es adecuada?

- Si
- No
- Falta

ESPECIALIDAD EN SEGURIDAD CIUDADANA Y POLITICAS PÚBLICAS

MS





8. ¿Se siente seguro al realizar transacciones en los cajeros automáticos?

- Si
- No
- A Veces

9. ¿Qué es lo primero que toma en cuenta cuando va a una entidad financiera a realizar algún tipo de transacción y/o otro tipo de servicios?

- La atención al usuario
- La Seguridad implementada
- Ninguna

10. ¿Conoce las modalidades delictivas que afectan a usuarios y clientes del sistema financiero?

- Si
- No