



REFLEXIONES CONTABLES

ACCOUNTING REFLECTIONS

reflexionescontables@ufps.edu.co



Artículo Original

<https://doi.org/10.22463/26651408.4393>

Guía para la Prevención de Estafas Virtuales en Paquetes de Turismo

Guide for the Prevention of Virtual Scams in Tourism Packages

Solangie Cifuentes-Gutiérrez^a, Dixon Cobaria-Tarazona^b

^aEstudiante de administración turística hotelera, art_sd_cifuentes@fesc.edu.co, <https://orcid.org/0009-0009-6731-9335>, Fundación Estudios Superiores Fesc, Cúcuta, Colombia

^bEstudiante de administración turística hotelera, est_da_cobaria@fesc.edu.co, <https://orcid.org/0009-0002-1158-856X>, Fundación Estudios Superiores Fesc, Cúcuta, Colombia

Recepción: Septiembre 18 de 2023

Aprobación: Diciembre 23 de 2023

Forma de citar: Cifuentes-Gutiérrez, S. & Cobaria-Tarazona, D. (2024). Guía para la Prevención de Estafas Virtuales en Paquetes de Turismo. *Reflexiones Contables*, 7 (1) pp. 17-27. <https://doi.org/10.22463/26651408.4393>

Palabras clave

Agencias,
Estafas,
Paquetes,
Turismo,
Virtuales.

Resumen: Se sumerge en un análisis exhaustivo de los riesgos cibernéticos inherentes a la adquisición de servicios turísticos a través de plataformas electrónicas, explorando tanto las amenazas que enfrentan los usuarios como las organizaciones en este contexto. Este estudio identifica de manera detallada los ataques más recurrentes que las empresas turísticas experimentan, junto con las tácticas empleadas por los ciberdelincuentes para acceder a información confidencial. Además, subraya los efectos negativos que estas situaciones pueden tener en la productividad y credibilidad de los servicios prestados en el ámbito turístico. El enfoque multifacético del estudio no solo señala las amenazas y riesgos existentes, sino que también propone soluciones prácticas y estratégicas. La creación de una guía para prevenir estafas virtuales en paquetes de turismo es uno de los pilares principales, con objetivos claros de recopilación de información, diseño y evaluación de esta guía a través de diferentes fases metodológicas. Se parte de la recolección exhaustiva de información sobre las amenazas cibernéticas asociadas a la adquisición de servicios turísticos electrónicos, utilizando diversos recursos, desde bases de datos hasta investigaciones en línea. Luego, se selecciona y resume esta información clave para establecer los fundamentos de la guía. Los resultados revelan cifras alarmantes: un porcentaje significativo de encuestados carece de prácticas de seguridad básicas, exponiéndolos a amenazas cibernéticas y mostrando una susceptibilidad considerable a caer en estafas. En última instancia, la conclusión obtenida destaca la importancia crítica de esta guía propuesta para prevenir estafas en el sector turístico. La información recopilada y las estrategias ofrecidas pueden ser fundamentales para educar, concientizar y equipar a los usuarios y empresas con medidas de seguridad efectivas, contribuyendo a la prevención y disminución de incidentes cibernéticos en el ámbito turístico.

*Autor para correspondencia: est_da_cobaria@fesc.edu.co



Editada por la Universidad Francisco de Paula Santander. Este es un artículo bajo la licencia [CC BY NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Keywords

Agencies, Packages,
Scams, Tourism,
Virtual.

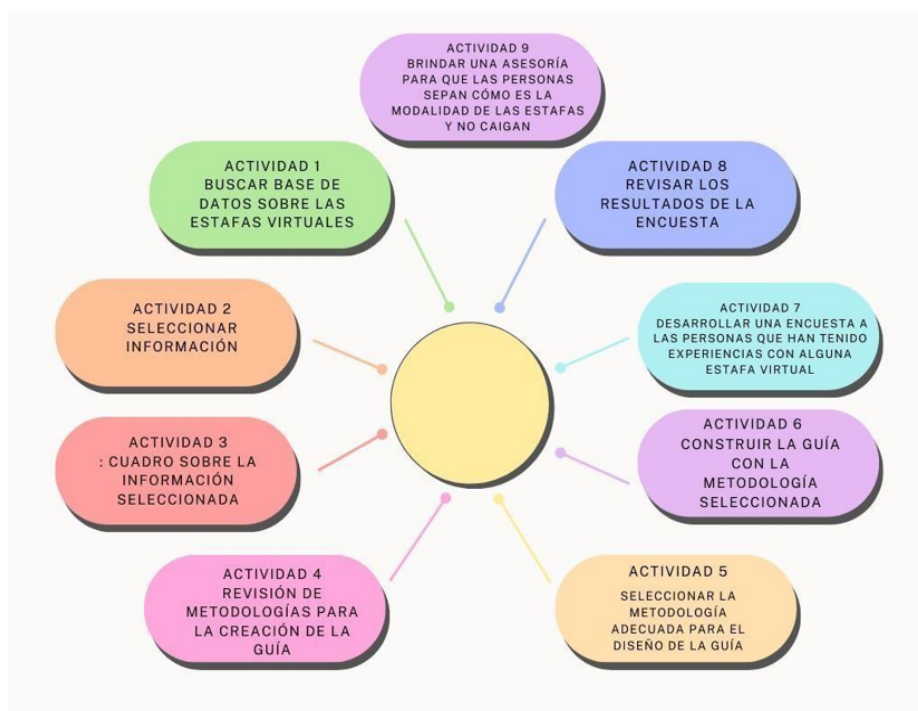
Abstract: It dives into a comprehensive analysis of the cyber risks inherent in the acquisition of tourism services through electronic platforms, exploring both the threats faced by users and organizations in this context. This study identifies in detail the most recurring attacks that tourism companies experience, along with the tactics used by cybercriminals to access confidential information. Furthermore, it highlights the negative effects that these situations can have on the productivity and credibility of the services provided in the tourism field. The multifaceted approach of the study not only points out existing threats and risks, but also proposes practical and strategic solutions. The creation of a guide to prevent virtual scams in tourism packages is one of the main pillars, with clear objectives of information collection, design and evaluation of this guide through different methodological phases. It starts from the exhaustive collection of information on cyber threats associated with the acquisition of electronic tourism services, using various resources, from databases to online research. This key information is then selected and revisited to establish the foundation of the guide. The results reveal alarming numbers: a significant percentage of respondents lack basic security practices, exposing them to cyber threats and showing considerable susceptibility to falling for scams. Ultimately, the conclusion obtained highlights the critical importance of this proposed guide to prevent scams in the tourism sector. The information collected and the strategies offered can be essential to educate, raise awareness and equip users and companies with effective security measures, contributing to the prevention and reduction of cyber incidents in the tourism field.

Introducción

Actualmente se han presentado diversos cambios en el mundo por lo cual las empresas se deben adaptar, ya que es fundamental estar al día en cuanto a nuevas estrategias digitales que ayuden a visibilizar y difundir los diferentes servicios y productos que ofrece, además de generar confianza en las personas al tener nuevos escenarios tecnológicos que ayuden a agilizar los procesos y operaciones dentro de las empresas y más las que hacen parte de las zonas turísticas. Slotnisky (2015) Por otro lado la tecnología ha sido fuente de innovación y crecimiento en diferentes áreas ya sean económicas, comerciales o financieras generando mayor optimización en los procesos y permitiendo que tenga mayor conexión con otros medios nacionales e internacionales. Por tal motivo, el sector turístico ha tenido mayor beneficio en cuanto al crecimiento de las tecnologías logrando mayor alcance de usuarios. (Guerrero, 2020) ante la importancia de estar actualizado hoy en día las empresas que se enfocan en los turismos deben ofrecerles a sus clientes espacios modernos donde puedan disfrutar y poder acceder a cualquier herramienta tecnológica logrando facilitar los procesos en cuanto a la experiencia del hotel, la compra, conexión y socialización logrando entrar a un mercado competitivo ya que el turismo en los últimos años se ha convertido en un factor clave de desarrollo. De acuerdo, a lo anterior es importante que las empresas de este sector aprovechen al máximo el furor que ejercen las redes las páginas los comentarios o el hoy llamado marketing digital que permite que diferentes personas de todo el mundo puedan observar y revisar los servicios que tienen disponibles y puedan acceder a comprar o interactuar permitiendo reconocimiento y publicidad del lugar. (OMT, 2018). (Guerrero, 2020).es decir, que la tecnología y el turismo están entrelazadas Longui (2008) explicó que a finales de los 90, gracias al desarrollo del internet nacen los primeros modelos de negocios enfocados en el sector turismo llamados Online Travel Agencies, OTAs. Es así como, en 1995 aparece la primera OTA llamada Internet Travel Network (ITN) creada por Dan Whaley y Bruce Yoxsimer, convirtiéndose en una de las primeras agencias en ofrecer tarifas y disponibilidad de servicios en tiempo real, cabe mencionar que para realizar este proceso fue necesario utilizar el GDS Apoyo. (Guerrero, 2020) todo se realizó gracias a la ayuda y a la revolución que generó el internet por tal motivo el presente trabajo se desarrolló con el fin de plasmar el gran impacto e importancia que genera la tecnología a través del tiempo en el sector turismo y

la influencia de estos medios en cuanto a la difusión y comercialización de los servicios y productos donde se debe adaptar a los cambios que generan mayor optimización en los procesos mediante las herramientas digitales y tecnológicas lo cual permite mayor ingreso tanto económico como comercial al ingresar gran flujo de usuarios al igual permite que la región crezca.(Piguave.2018)

Materiales y Métodos



Guía para la prevención de estafas virtuales

Protege tu información personal:

Limita la cantidad de información personal que compartes en línea. Sé escéptico respecto a lo que compartes en redes sociales y plataformas de citas.

Configura la autenticación de dos factores (2FA):

Activa la autenticación de dos factores siempre que sea posible en tus cuentas en línea. Esto proporciona una capa adicional de seguridad.

Mantente informado:

Está al tanto de las estafas en línea comunes y de las nuevas tácticas que los estafadores utilizan. La educación es una de las mejores defensas.

Ten cuidado con las ofertas demasiado buenas para ser verdad:

Desconfía de las ofertas en línea que parecen demasiado buenas para ser verdad, como premios no solicitados o sitios web que prometen ganancias fáciles.

No proporciones información personal por teléfono:

Si recibes una llamada no solicitada que solicita información personal o financiera, cuelga y verifica la autenticidad de la llamada antes de tomar medidas.

Reporta cualquier actividad sospechosa

Si crees que has sido víctima de una estafa en línea o has encontrado una actividad sospechosa reporta el incidente a las autoridades pertinentes y a la plataforma en cuestión.

Educa a tus seres queridos:

Comparte estos consejos con amigos y familiares para ayudar a protegerlos también.

Educación y Conciencia:

- Mantente informado sobre las últimas estafas y tácticas utilizadas por los estafadores.
- Comprende los riesgos y las señales de advertencia de posibles estafas.

Contraseñas Fuertes:

- Utiliza contraseñas robustas y únicas para cada cuenta.
- Cambia tus contraseñas regularmente.
- Emplea una combinación de letras, números y caracteres especiales.

Autenticación de Dos Factores (2FA):

● Habilita la autenticación de dos factores siempre que sea posible para agregar una capa adicional de seguridad.

Actualizaciones y Parches:

● Mantén tu sistema operativo, antivirus y otras aplicaciones actualizadas con los últimos parches de seguridad.

Cuidado con los Correos Electrónicos:

- No hagas clic en enlaces ni descargues archivos de correos electrónicos desconocidos.

- Verifica la autenticidad de los correos electrónicos, especialmente si solicitan información personal o financiera.

Navegación Segura:

- Evita sitios web sospechosos y utiliza conexiones seguras (HTTPS).
- Instala extensiones de navegadores que bloqueen sitios web maliciosos.

Privacidad en Redes Sociales:

- Ajusta la configuración de privacidad en tus perfiles de redes sociales.
- Ten cuidado con la información personal que compartes en línea.

Compras Seguras en Línea:

- Compra solo en sitios web confiables y verifica la autenticidad de los vendedores.
- Utiliza métodos de pago seguros y evita compartir información financiera innecesaria.

Protección Antivirus y Antimalware:

- Instala un buen software antivirus y antimalware y manténlo actualizado.

Desconfía de Ofertas Demasiado Buenas:

- Sé escéptico ante ofertas que parecen demasiado buenas para ser verdad.
- Verifica la autenticidad de las promociones y descuentos.

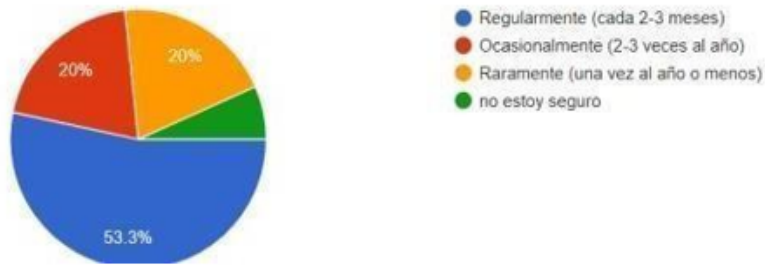
Monitoreo de Cuentas:

- Revisa regularmente tus cuentas bancarias y de tarjetas de crédito para detectar actividad sospechosa.

Backup de Datos:

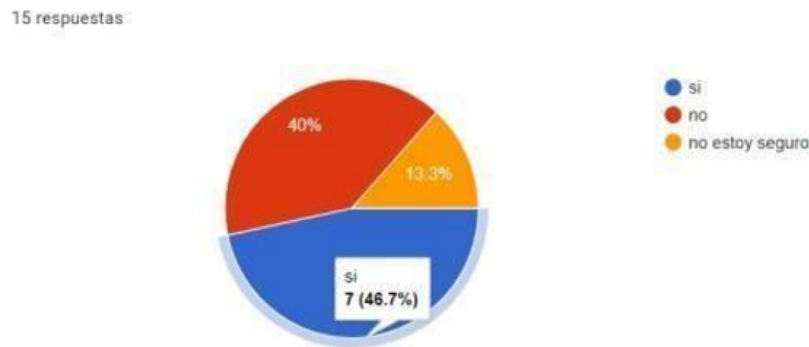
- Realiza copias de seguridad periódicas de tus datos importantes para evitar la pérdida de información en caso de un ataque.

Resultados y Análisis



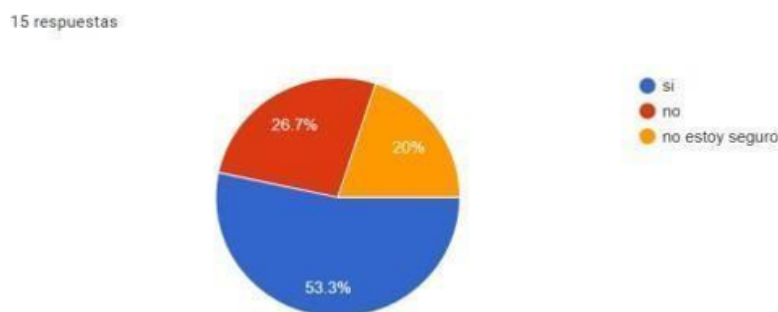
Gráfica 1. Con qué frecuencia actualizas tus contraseñas de cuentas en línea

Gracias a la encuesta realizada podemos observar que el 53% de los encuestados actualizan sus contraseñas regularmente.



Gráfica 2. ¿Utilizas un administrador para gestionar tus contraseñas?

El manejo de contraseñas es crucial para la seguridad en línea. Si el 40% de los encuestados no cuenta con un administrador que gestione sus contraseñas, eso significa que estas personas podrían estar manejando sus credenciales de acceso de manera insegura o poco eficiente.



Gráfica 3. Recibes correos electrónicos o mensajes sospechosos que te piden información personal o financiera.

El hecho de que el 53.3% de los encuestados reciba mensajes y correos sospechosos regularmente es una estadística preocupante. Estos mensajes sospechosos podrían incluir correos electrónicos de phishing, mensajes de texto fraudulentos o llamadas telefónicas maliciosas.

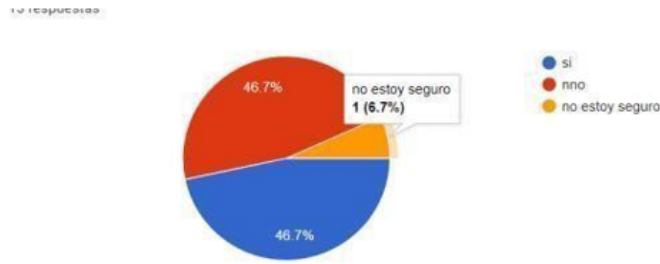


Gráfico 4. Has compartido información personal o financiera en respuesta a correo electrónico o mensaje sospechoso.

El hecho de que la mitad de los encuestados haya compartido información personal en respuesta a un correo sospechoso es alarmante y plantea preocupaciones significativas sobre la seguridad en línea y la conciencia de seguridad cibernética de las personas.

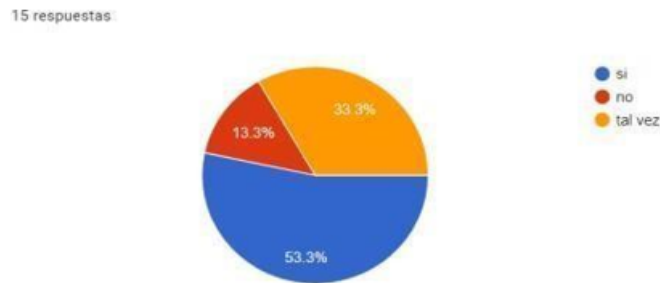


Gráfico 5. Verificar la autenticidad de los sitios web antes de ingresar información personal o financiera.

El 53% de los encuestados verifica las páginas web antes de ingresar a ellas. Esta práctica es fundamental para mantener la seguridad en línea y protegerse contra posibles amenazas cibernéticas como el phishing, el malware o las estafas.

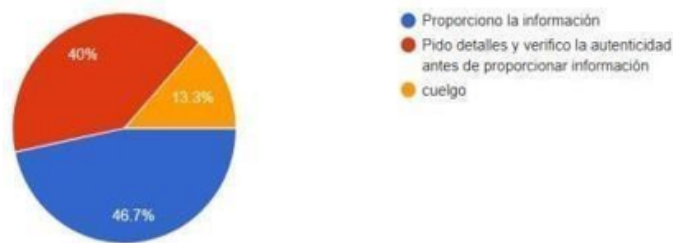


Gráfico 6. Que haces si recibes una llamada no solicitada que solicita información personal o financiera por teléfono.

El hecho de que el 46% de los encuestados proporcionen su información sin solicitar verificación cuando reciben una llamada plantea preocupaciones significativas sobre la seguridad de la información personal.

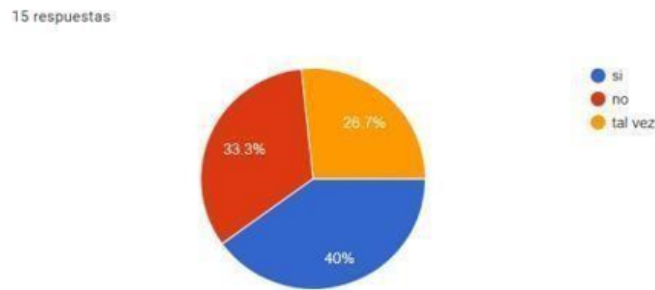


Gráfico 7. Conoces algunos ejemplos comunes de estafas virtuales, como el phishing, el fraude en línea o las ofertas falsas.

El 40% de los encuestados está familiarizado con algunos de los mecanismos de estafa más comunes en la actualidad! Esto sugiere un nivel de conciencia sobre las amenazas en línea y puede ayudar a proteger a estas personas de posibles engaños y fraudes.

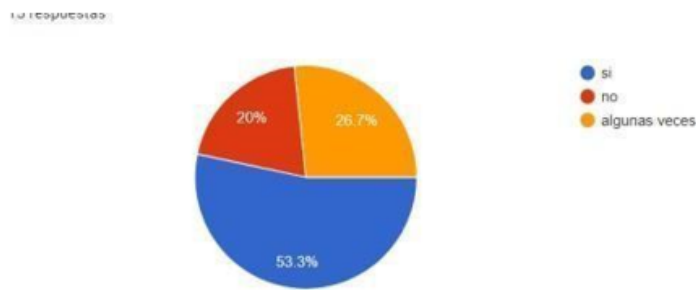


Gráfico 8. Has educado a tus amigos o familiares sobre la prevención de estafas en línea.

El 53% de las personas están educando a sus conocidos sobre estafas en línea es un paso muy positivo para aumentar la conciencia y la seguridad cibernética en la comunidad. Educar a otros sobre las estafas en línea tiene varios beneficios:

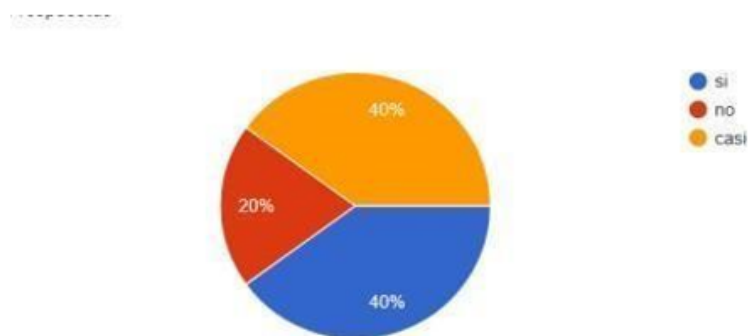


Gráfico 9. Has experimentado alguna vez ser víctima de una estafa en línea o actividad en línea.

Es preocupante que el 40% de las personas encuestadas hayan sido víctimas de estafas virtuales, y otro 40% hayan estado cerca de serlo. Esto destaca la magnitud de las amenazas en línea y subraya la importancia de la concienciación sobre la seguridad cibernética.

Conclusiones

Una guía destinada a prevenir estafas virtuales en paquetes de turismo representa un recurso invaluable en un entorno donde las amenazas cibernéticas son cada vez más sofisticadas. Este análisis resalta la importancia crítica de tal guía, ya que no solo identifica riesgos y ataques frecuentes en el sector turístico electrónico, sino que también propone estrategias concretas para mitigar estas amenazas. La recopilación exhaustiva de información, el diseño cuidadoso de la guía y su evaluación a través de encuestas revelan una realidad preocupante: una proporción significativa de personas están expuestas a ser estafadas debido a prácticas inseguras. En consecuencia, la conclusión es clara: esta guía no solo es esencial, sino que también tiene el potencial de educar, capacitar y proteger a los usuarios y empresas involucrados en la industria turística electrónica, proporcionándoles herramientas efectivas para prevenir y enfrentar estafas, fortaleciendo así la seguridad y confianza en este ámbito crucial de la economía.

Referencias

- Almario Peña, J. E. (2022). *Análisis de las amenazas y riesgos cibernéticos que afrontan los usuarios y las organizaciones en la consulta y/o adquisición de servicios turísticos a través de medios electrónicos*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Recuperado a partir de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/53985>
- Armijos Zhindon, Y. C. (2023). *El delito de estafa en redes sociales y el impacto en la sociedad ecuatoriana*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Recuperado a partir de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/16548/1/USD-DER-EAC-032-2023.pdf>
- Brida, J. G., Monterubbianesi, P. D., & Zapata-Aguirre, S. (2011). Impactos del turismo sobre el crecimiento económico y el desarrollo. El caso de los principales destinos turísticos de Colombia. *Revista de turismo y patrimonio cultural*, 9(2), 291-303. <https://www.pasosonline.org/Publicados/9211/PASOS24.pdf#page=75>
- Barifouse, R. & Marocico, O. (2022). "Mis vacaciones soñadas fueron una estafa de US\$30.000": la creciente ola de delitos de supuestos agentes de viajes a través de las redes sociales. *BBC*. Recuperado a partir de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-63761722>
- Colom Torres, À. (2022). *Ciberdelitos en el sector turístico: tipologías más habituales, prevención y la respuesta penal ante los mismos*. [Tesis de pregrado, Universitat de les Illes Balears] https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/159509/Colom_Torres_%C3%80ngela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Consumo responde. (2021). *¿Qué es consumo responsable?* Recuperado a partir de https://www.consumoresponde.es/quienes_somos_0
- El tiempo. (2022). *Estas son las claves para evitar estafas al comprar paquetes turísticos*. Recuperado a partir de <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/claves-para-evitar-estafas-al-comprar-paquetes-turisticos-643341gob.pe>. (2021). "Pagos fantasmas" identificados por la Contraloría suman casi S/ 36 millones. Recuperado a partir de <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/523898-pagos-fantasmasidentificados-por-contraloria-suman-casi-s-36-millones>

- Grau-Palomares, S., Teruel-Serrano, M. D., & Palomares-Chust, A. (2017). Las OTAs como elemento dinamizador de un destino turístico inteligente: procesos de integración y negociación con proveedores y clientes. *Rua. Seminario Destinos Turísticos Inteligentes 2017 - Libro de Actas*. Recuperado a partir de <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/70152>
- Huayre-Torres, I. G. (2022). *El impacto del cibercrimen en delitos de estafa en el Distrito de Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Recuperado a partir de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAS_8fd35a016528dc4f56c92f8024ed6c52/Details
- Hostel tour. (2019). *Las estafas online afectan a un 6% de los turistas españoles*. Recuperado a partir de https://www.hosteltur.com/129328_las-estafas-online-afectan-a-un-6-de-los-turistas-espanoles.html
- Harrar, S. (2021). *6 estafas de viajes que debes evitar AARP*. Recuperado a partir de <https://www.aarp.org/espanol/dinero/estafas-y-fraudes/info-2021/enganos-por-reapertura-de-turismo.html>
- Oropeza, I. (2022). ¡No caigas! alertan por fraudes en ofertas de viajes en redes sociales. *Tendencias*. Recuperado a partir de <https://www.escapadah.com/tendencias/2022/4/7/no-caigas-alertan-por-fraudes-en-ofertas-de-viajes-en-redes-sociales-1366.html>
- Pulido-Arbelaez, L. N., & Cabello-Beltrán, E. A. (2020). *Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turístico en Colombia*. [Tesis de especialización, Universidad Católica de Colombia]. Recuperado a partir de <https://core.ac.uk/download/pdf/344715264.pdf>
- Piguave-Mero, C. R. (2018). Influencia de la tecnología en el turismo: El internet. *Polo del conocimiento*, 3(6), 429-440. Recuperado a partir de https://www.researchgate.net/publication/335671793_Influencia_de_la_tecnologia_en_el_turismo_El_internet
- Palomares, S. G., Serrano, D. T., & Chust-Palomares, A. A. (2017). Las OTAs como elemento dinamizador de un destino turístico inteligente: procesos de integración y negociación con proveedores y clientes. *In Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*, 355-370. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6221870>
- Rues. (2023). *Consulta del registro único empresarial*. Recuperado a partir de <https://www.rues.org.co/>
- Segovia Guerrero, M. L. (2020). *El impacto de la transformación digital y las OTAs en los canales de venta de las agencias de viajes en Miraflores, Lima-2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Recuperado a partir de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47702>
- Santos-Gaspar, M. E., González-Atencio, R. E., Piloso-Coronel, J. E., & Arrias-Añez, J. C. (2020). Publicidad engañosa en actividades turística y hotelera. *Iustitia Sociales: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 5(9), 550-560. <file:///C:/Users/Aula%20105/Downloads/DialnetPublicidadEnganosaEnActividadesTuristicaYHotelera-8965312.pdf>

Tele medellin. (2023). *¡pilas tenga cuidado con las estafas en los planes turísticos*. Recuperado a partir de <https://telemedellin.tv/pilastenga-cuidado-con-las-estafas-en-los-planes-turisticos/599254/>

Zalasar, M. (2023). *Cómo detectar una estafa a la hora de comprar un paquete turístico*. *infobae*. Recuperado a partir de <https://www.infobae.com/economia/2023/04/11/como-detectar-una-estafa-a-la-horade-comprar-un-paquete-turistico/>