



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN DE AUDITORÍA
FORENSE COMO MÉTODO DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE DE UNA
EMPRESA ENVASADORA DE BEBIDAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

AUTORES:

López Piguave, Diana Aurora
Fuentes Cantos, Kimberly Griselda

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TUTOR:

CPA. Jurado Reyes, Pedro Omar, MBA.

Guayaquil, Ecuador

11 de septiembre del 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Diana Aurora López Piguave y Kimberly Griselda Fuentes Cantos como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

TUTOR (A)

f. _____
(CPA. Jurado Reyes, Pedro Omar, MBA.)

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
(CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe, MSc.)

Guayaquil, a los 11 días del mes de septiembre del año 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, López Piguave, Diana Aurora y Fuentes Cantos, Kimberly Griselda

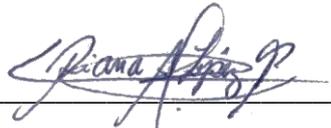
DECLARAMOS QUE:

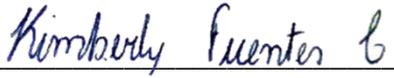
El Trabajo de Titulación “Propuesta metodológica para la aplicación de auditoría forense como método de prevención del fraude de una empresa Envasadora de bebidas en la ciudad de Guayaquil” previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 11 días del mes de septiembre del año 2020

LOS AUTORES

f. 
López Piguave, Diana Aurora

f. 
Fuentes Cantos, Kimberly Griselda



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

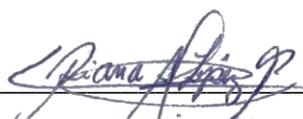
AUTORIZACIÓN

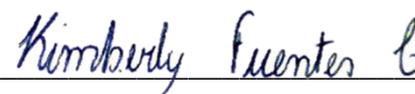
Nosotras, López Piguave, Diana Aurora y Fuentes Cantos, Kimberly Griselda

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “Propuesta metodológica para la aplicación de auditoría forense como método de prevención del fraude de una empresa Envasadora de bebidas en la ciudad de Guayaquil”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 11 días del mes de septiembre del año 2020

LOS AUTORES

f. 
López Piguave, Diana Aurora

f. 
Fuentes Cantos, Kimberly Griselda

REPORTE URKUND

<https://secure.arkund.com/view/74988422-289742-971844#/details/fulltext>



Document Information

Analyzed document	TT LOPEZ PIGUAVE, DIANA AURORA; FUENTES CANTOS, KIMBERLY GRISELDA FINAL.docx (D78317805)
Submitted	8/28/2020 6:29:00 PM
Submitted by	Pedro Jurado Reyes
Submitter email	pedro.jurado@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	pedro.jurado.ucsg@analysis.arkund.com

TUTOR (A)

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Pedro Jurado Reyes", written over a horizontal line.

f. _____
CPA. Jurado Reyes, Pedro Omar, MBA.)

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por haber forjado mi camino y dirigirlo por el sendero correcto, ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez.

Le doy gracias a mis padres Nelson y María por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A mis abuelos, que son mis segundos padres Hilario y Victoria, y a mis hermanos, de manera especial a Nayeli por el apoyo emocional e incondicional, por motivarme a seguir adelante cada vez que sentía no poder más, gracias por esas palabras de aliento, por no perder la fe en mí, por estar conmigo cuando más lo necesite. Los amo.

A mi hija Ruth Cantos que, a pesar de su corta edad, ha aceptado mis ausencias por motivos de trabajo y estudios, y cuando me ha visto triste me ha consolado. Gracias hija.

Agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a cada uno de los profesores que he tenido en este ciclo universitario, de manera especial al CPA. Pedro Omar Jurado Reyes por su apoyo y guía durante la etapa de titulación, por impartirme sus conocimientos y brindarme las pautas necesarias para llevar a cabo mi tesis, ya que, gracias a sus conocimientos y su gran trayectoria, ha logrado en mí culminar mis estudios con éxito.

Gracias al Ing. Luis Cueva por creer en Diana y en mí, y habernos dado la oportunidad de desarrollar nuestra tesis profesional en su empresa y por todo el apoyo y facilidades que nos fueron otorgadas en la misma. Por darnos la oportunidad de crecer profesionalmente y aprender cosas nuevas.

A Diana por haber sido una excelente compañera de tesis y amiga, por la confianza depositada en mí, por compartir sus experiencias, trabajo y por la oportunidad de compartir este logro.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

Kimberly Griselda Fuentes Cantos

Agradezco a Dios por darme la salud e inteligencia, para poder lograr mis metas, a mi familia que ha sido mi pilar fundamental, en especial a mi esposo Alex Bastidas, que cuando quería desistir el me daba palabras de motivación para seguir en el camino, a mi tutor CPA. Pedro Jurado por el apoyo y guía durante la etapa de titulación a mi compañera de tesis Kimberly por la ayuda brindada en este proceso y a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por el conocimiento impartido a través de todos estos años, ya que me han enriquecido de aprendizaje y valores que me sirven en mi vida profesional y personal.

Diana Aurora López Piguave.

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Kimberly Griselda Fuentes Cantos.

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios por darme vida, sabiduría y salud, para llegar hasta esta estancia y conseguir el tan anhelado título, a mis padres el sr. Félix López y la Sra. Gloria Piguave, a mis hermanos Martha e Iván López Piguave, a mi esposo Alex e hijos Paulo y Alexander Bastidas, por ser el motor que me impulsan e inspiran a seguir forjando un futuro mejor y así servir de ejemplo para ellos, en su vida personal y profesional.

Diana Aurora López Piguave.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe MSc.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Econ. Bernabé Argandoña, Lorena Carolina, MAE
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

CPA. José Antonio Rodríguez Samaniego, MSc
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CALIFICACIÓN

f. _____

CPA. Jurado Reyes, Pedro Omar, MBA.

TUTOR

ÍNDICE GENERAL

Introducción	2
Antecedentes	4
Planteamiento del Problema	5
Justificación	7
Objetivos	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Preguntas de Investigación	9
Fundamentación Teórica	11
Marco Teórico	11
El triángulo del Fraude	11
Teoría del Comportamiento Planificado TCP	17
Teoría de la asociación diferencial: Sutherland y los delitos de cuello blanco	19
Marco Conceptual	21
Características de las empresas envasadoras de bebidas de agua en Guayaquil	21
Organigrama de una empresa envasadora de bebidas de la ciudad de Guayaquil	22
¿Qué es el fraude?	23
Tipos de Fraudes	24
Esquemas de fraude. Algunos esquemas de fraude comunes incluyen:	24
¿Qué es la auditoría forense?	27
Impacto del fraude en empresas familiares	28
Herramientas para Prevenir y detectar irregularidades	29
<i>Posibles riesgos de fraude</i>	33
<i>Matriz de riesgo inherente</i>	34
Evaluación del Control Interno en Ventas	35
Marco Referencial	36
Estudios Previos: ACFE 2014, Reporte a las Naciones en fraude Ocupacional	36
Fraude Corporativo en Ecuador	39
Marco Legal	47
Norma Internacional de Auditoría 240 “Responsabilidades del auditor en la auditoría de estados financieros con respecto al fraude”	47
La norma Internacional de Auditoría 315 “Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno”	49

Capítulo II	50
Metodología de la Investigación.....	50
Diseño de la investigación.....	50
Tipo de investigación	51
Enfoque de investigación.....	52
Fuentes de Información	52
Fuentes de información primarias.....	52
Fuentes de información Secundarias.....	53
Herramientas de Investigación	53
Diagnóstico y evaluación del problema de investigación	53
Entrevistas.....	53
Encuesta.....	64
Capítulo 3	84
Propuesta Metodológica	84
Conocimiento del negocio	84
Misión	84
Visión.....	84
Valores	84
Nuestros Productos.....	85
Organigrama Estructural.....	86
Flujograma del Proceso de Ventas.....	86
Funciones Administrativas	87
Estimación de la Hipótesis	90
Enunciado del caso práctico	91
Metodología del desarrollo del servicio ofrecido	93
Trabajo de auditoría forense	93
Cuestionario para la evaluación de riesgo de fraude en el departamento de Ventas ..	96
Matriz de riesgo para el departamento de ventas de empresa envasadora de bebidas	100
Estudio y evaluación del control interno	101
Capítulo 4	116
Conclusiones y Recomendaciones	116
Conclusiones	116
Recomendaciones	119

Referencias.....	120
------------------	-----

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de Hallazgos de Entrevista a Expertos.....	63
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos.....	68
Tabla 3. Estadísticas de Fiabilidad	68
Tabla 4. Tabla de Frecuencia que indica si la toma de pedidos por parte del personal de ventas se realiza en el horario programado	69
Tabla 5. Tabla de Frecuencia que indica si la toma de pedidos y la fecha de entrega de mercadería se realizan en días separados.....	70
Tabla 6. Tabla de Frecuencia que indica si el personal de ventas utiliza algún instrumento para la toma de pedidos.....	71
Tabla 7. Tabla de Frecuencia que indica si la entrega de mercadería se realiza respetando el pedido del cliente	71
Tabla 8. Tabla de Frecuencia que indica si la entrega de mercadería se realiza respetando la programación de entrega	72
Tabla 9. Tabla de Frecuencia que indica si la documentación referente a su compra es entregada por el personal de ventas	73
Tabla 10. Tabla de Frecuencia que indica si el personal de ventas que lo atiende muestra interés en solucionar problemas referentes a los pedidos	73
Tabla 11. Tabla de Frecuencia que indica si se le ha informado de alguna línea telefónica u otro medio en el cual pueda hacer una denuncia en caso de inconsistencias en su pedido.....	74
Tabla 12. Tabla de Frecuencia que indica si en caso de haber denunciado alguna inconsistencia en su pedido, ésta ha sido solucionada.....	74

Tabla 13. Tabla de Frecuencia que indica si ha recibido alguna llamada de parte del Gerente de la empresa, para conocer como está siendo atendido por su personal..... 75

Tabla 14. Programa de Trabajo para Atestiguar 112

Índice de Gráficos

Ilustración 1. Proceso de envasado de agua 22

Ilustración 2. Organigrama de empresa envasadora de bebidas..... 23

Ilustración 3. Tipos de Fraude (Espinoza & Solange, 2014) 24

Ilustración 4. Análisis caso Ecuacorp..... 45

Ilustración 5. Fases de la entrevista a profundidad..... 54

Ilustración 6. Estructura Organizativa de la empresa..... 56

Ilustración 7. La toma de pedidos por parte del personal de ventas se realiza en el horario programado..... 76

Ilustración 8. La toma de pedidos y la fecha de entrega de mercadería se realizan en días separados..... 77

Ilustración 9. El personal de ventas utiliza algún instrumento para la toma de pedidos 77

Ilustración 10. La entrega de mercadería se realiza respetando el pedido del cliente 78

Ilustración 11. Tabla de Frecuencia que indica si la entrega de mercadería se realiza respetando la programación de entrega..... 79

Ilustración 12. La documentación referente a su compra es entregada por el personal de ventas..... 80

Ilustración 13. Tabla de Frecuencia que indica si el personal de ventas que lo atiende muestra interés en solucionar problemas referentes a los pedidos 80

Ilustración 14. Tabla de Frecuencia que indica si se le ha informado de alguna línea telefónica u otro medio en el cual pueda hacer una denuncia en caso de inconsistencias en su pedido.	81
Ilustración 15. Tabla de Frecuencia que indica si en caso de haber denunciado alguna inconsistencia en su pedido, ésta ha sido solucionada.....	82
Ilustración 16. Tabla de Frecuencia que indica si ha recibido alguna llamada de parte del Gerente de la empresa, para conocer como está siendo atendido por su personal.	82
Ilustración 17. Organigrama Estructural.....	86
Ilustración 18. Flujograma del Proceso de Ventas.....	87
Ilustración 19. Jineteo de Fondos empresa envasadora de bebidas objeto de estudio	90
Ilustración 20. Matriz de Probabilidad	99
Ilustración 21. Matriz de Consecuencia	99
Ilustración 22. Matriz de Riesgo Graficada	100
Ilustración 23. Matriz de Riesgo para el departamento de Ventas de empresa envasadora de bebidas objeto de estudio	100
Ilustración 24. Formato de Entrega y Salida de Mercadería	103
Ilustración 25. Cédula de Verificación de Datos en Guía de Remisión	104
Ilustración 26. Cédula de Verificación de Firmas de respaldo en Guía de Remisión.....	107
Ilustración 27. Cédula de Verificación de Documentación de Soporte.....	109
Ilustración 28. Cédula de Verificación de Planillas de Distribución	109
Ilustración 29. Planillas de Distribución Vs. Guías de Remisión	113

Resumen

RESUMEN/ABSTRACT:

El presente trabajo de titulación se llevó a cabo con el fin de obtener una propuesta metodológica, que permita prevenir el fraude en una empresa familiar, envasadora de bebidas en la ciudad de Guayaquil, específicamente de agua, en el área de ventas y logística, a la vez este trabajo también permitió identificar cuáles son los principales esquemas del fraude que este tipo de empresas pueden ser víctimas, la forma de prevenirlos, detectarlos y mitigarlos. Revisando los controles internos que existen en la empresa, evaluando sus fortalezas y debilidades. Se encontró que la empresa está siendo víctima de un jineteo de fondos, por no poseer controles suficientes en los procesos para estas áreas, debido a que es una compañía con poco tiempo en el mercado, que se ha enfocado en el crecimiento de las ventas, restándole importancia al fortalecimiento del control interno de las áreas en estudio las cuales actualmente se encuentran vulnerables.

Palabras Claves: *Prevenir, fraude, logística, ventas, envasadora, jineteo de fondos.*

(ABSTRACT)

The present degree work was carried out in order to obtain a methodological proposal that allows prevent fraud in a family business, a beverage bottler in the city of Guayaquil, specifically water, in the area of sales and logistics, at the same time, this work also made possible to identify which are the main fraud schemes that these types of companies can be victims of, the way to prevent, detect and mitigate them. Reviewing the internal controls that exist in the company, evaluating its strengths and weaknesses. It was found that the company is being victim of misappropriate funds, for not having sufficient controls in the processes for these areas, because it is a company with little time in the market, which has focused on the growth of sales, downplaying the importance of strengthening internal control of the areas under study which are currently vulnerable.

Introducción

El presente proyecto se orienta en desarrollar una propuesta metodológica que permita a dar pautas para la prevención, detección y mitigación del riesgo de fraude en una empresa envasadora de bebidas de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de conocer cuáles son los esquemas de fraudes más aplicados en este tipo de industria.

A través del desarrollo de la investigación se lograrán detectar los riesgos existentes en el área de ventas y de manera específica en el proceso de logística de la empresa a quien se denominará empresa envasadora de bebidas objeto de estudio, para proteger la confidencialidad de la información; y en base a la cual se desarrollará la propuesta metodológica para prevenir el fraude.

Carlos Yance (2017) indica que en la actualidad las Pymes representan la mayor fuerza económica del país. La globalización y los rápidos cambios en la tecnología, imponen enormes retos a las empresas para crecer y afrontar con éxito nuevos desafíos y asegurar su permanencia en los mercados, y como si esto fuera poco estas empresas se encuentran expuesta al fraude interno por parte de sus colaboradores, que en muchos de los casos no son detectados a tiempo, y generan grandes pérdidas económicas y ponen en riesgo la supervivencia de la empresa.

La carencia de cultura organizacional en las empresas de Ecuador, y más aún en las instauradas por personas que ignoran los riesgos que en estas se pueden presentar, permiten que sus actividades se generen sin meditar la puesta en marcha de controles que dificulten las acciones fraudulentas.

En todas las empresas ecuatorianas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las mismas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un adecuado control interno, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de

procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. Aguirre & Armenta (2012) indica que el Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Cuando la empresa se encuentra siendo víctima de fraude se contempla que esta acción fraudulenta puede haberse dado por el personal que trabaja en la empresa, más aún por el que ha permanecido por mucho tiempo trabajando para la compañía, este supuesto se da ya que estas personas conocen como operaran las diferentes áreas del negocio, y asume que solamente por el hecho de trabajar durante tanto tiempo en el mismo lugar de trabajo tiene derechos acerca de los beneficios que produce la entidad.

Ciertos comercios gozan de un elevado nivel de ventas, no obstante, al momento de verificar sus finanzas perciben pérdidas y muchas veces estas bajas no tienen probatorio alguno, por este motivo durante esta investigación se examinarán los procesos relacionados con el área de ventas de una compañía envasadora de bebidas de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de establecer los esquemas de fraude que son usados en este tipo de empresas y el ambiente en base al cual se manifiestan para de esta manera desarrollar una propuesta metodológica que permita prevenir el fraude, o a su vez puedan ser detectados y mitigados. Por lo que se propondrá un método antifraude, con la intención que las empresas puedan orientarse y adaptarlas como consideren conveniente.

En el capítulo número uno se fijarán los antecedentes en base al problema a tratar en el desarrollo de la investigación, con el objeto de desarrollar una propuesta metodológica que permita prevenir el fraude en el área de logística de ventas de una empresa envasadora de bebidas de la ciudad de Guayaquil. En esta misma sección se examinarán las teorías que

tienen relación con el perpetrar de acciones fraudulentas, el perfil del defraudador, y demás aspectos valiosos que permitan detectar el fraude.

En el segundo capítulo se definirá la estrategia o el camino a seguir para resolver el problema, mediante el plan o diseño de investigación, el tipo de investigación, las fuentes de información a consultar, los tipos de datos y las herramientas que se utilizarán para levantar dichos datos. En este capítulo también se tratará acerca del enfoque que se le va a dar a la investigación, la población y muestra que será objeto de estudio, el tipo de muestreo a utilizar y la forma de analizar estos datos.

En el tercer capítulo se aplicará la metodología para prevenir el fraude a una empresa envasadora de bebidas en la ciudad de Guayaquil al área de ventas específicamente al proceso de logística. En el cuarto y último capítulo se presentarán las conclusiones y recomendaciones para esta investigación.

Antecedentes

En la prehistoria el trueque era la forma de intercambio de bienes materiales o de servicios por otros objetos o servicios, hasta la aparición de la moneda, esto da a notar que ha existido el comercio desde la existencia del hombre hasta la actualidad, pero, de igual manera existían personas que sobresalían por su inteligencia y poca honestidad, debido a esto empezaron a presentarse robos, estafas, violaciones y otros delitos.

Sanpedro (2009) indica que Hammurabi (1792-1752 a de C.) fue el sexto rey de la I dinastía de Babilonia, región que se convirtió durante su reinado en la potencia dominante y unificadora de Mesopotamia. En torno a 1752 a de C., cerca del final de su vida, proclamó un edicto o código en el que se regulaban tarifas y precios y se fijaban unas normas de derecho penal y matrimonial, este código tuvo como nombre Código Hammurabi, las leyes establecían una proporcionalidad jurídica entre la agresión o daño y el castigo, teniendo en cuenta la intencionalidad y la clase social a la que pertenecía la víctima y el agresor, la mayoría de los castigos recogidos en el Código consistían en multas, sobre todo cuando el agresor tenía mayor categoría social que el agredido, eran frecuentes las penas de mutilación y la pena de

muerte, a veces incluso para algunos delitos menores. La ley del Tali3n, el ancestral «ojo por ojo y diente por diente», solía reservarse como compensaci3n legal cuando ofensor y ofendido eran de la clase dominante, en este c3digo tambi3n se contemplaba el hurto como un delito. Luego del C3digo Hammurabi apareci3 la Legislaci3n Romana, y con esto las leyes fueron cambiando, hasta la actualidad en donde se cuenta con c3digos penales que permiten aplicar la justicia en variados aspectos.

Debido a la evoluci3n de la humanidad, se han presentado muchos relatos que tratan acerca del fraude, evidenci3ndose que el fraude es un fen3meno que amenaza y que est3 presente en la mayor3a de las organizaciones. Las empresas tienen muchos riesgos y el fraude es uno de ellos y como la mayor3a de los riesgos, dif3cilmente puede eliminarse, sin embargo, puede mitigarse para limitar su probabilidad de ocurrencia y costos relativos. A trav3s de la implementaci3n de los controles adecuados, los riesgos pueden evitarse, transferirse a un tercero, mitigarse (o aceptarse como tales). (Ru3z, 2011)

Hoy en d3a las empresas buscan fijar mejoras en los controles en los procesos, a fin de no ser afectados por defraudadores. En consecuencia, se observar3 en el transcurso de la investigaci3n los esquemas que se usan para cometer fraude en el 3rea de ventas y de manera espec3fica en el proceso de log3stica en una empresa envasadora de bebidas de la ciudad de Guayaquil.

Planteamiento del Problema

El fraude, es un riesgo del cual toda empresa puede ser v3ctima, en los 3ltimos a3os la auditor3a forense es una herramienta valiosa para combatir esta problem3tica ya que permite identificar y demostrar el fraude o el il3cito perpetrado o a su vez prevenir y reducir el fraude a trav3s de la implementaci3n de recomendaciones para el fortalecimiento de acciones de control interno propuestas por el auditor; sin embargo el 3ndice de fraudes en empresas comercializadoras se mantiene, ya sea porque estas no se est3n protegiendo lo suficiente contra el fraude o porque los defraudadores se le est3n adelantando a los controles, siendo las m3s vulnerables a estos delitos

el área de operaciones y producción, ventas y atención al cliente, alta gerencia, tesorería, compras y bodega, generando consecuencias negativas en las finanzas de la empresa y comprometiendo considerablemente la continuidad del negocio.

Según el Informe 2018 a las Naciones se basa en los resultados de la Encuesta Global de Fraude ACFE 2017, una encuesta en línea de Examinadores de Fraude Certificados realizada entre julio de 2017 y octubre de 2017, en el cual expone el efecto que ocasiona en las empresas los distintos tipos de fraude que se suscitan en ellas, en este reporte se encuentran sumidas las empresas pequeñas, y según el estudio indica que estas se llevan la peor parte de las pérdidas por fraude de manera desproporcionada, siendo víctimas en un 28%, este estudio además indica que el área de ventas ocupa el segundo lugar de los departamentos en donde más se origina el fraude, otro dato importante que nos da a conocer este estudio es que el 42% de los casos de fraude fueron cometidos por empleados de la misma empresa.

En Ecuador, los recursos públicos son controlados por la Contraloría General del Estado, sin embargo, en las empresas privadas la implementación del control interno es un proceso que lleva a cabo la gerencia de la organización y este debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos, pero ¿qué pasa si este no ha sido diseñado correctamente?, o en el peor de los casos la empresa privada no cuenta con controles internos que prevengan y mitiguen el riesgo de fraude en la empresa, como consecuencia se tendría una empresa que posiblemente está siendo víctima de fraude, es por ello que hoy en día muchas empresas optan por realizar auditoría forense ya que esta labor de auditoría se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero; y la ley después se ocupará de examinar, conceptuar y condenar la infracción perpetrada, además la auditoría forense se encarga del análisis, cuantificación de pérdidas, investigaciones, recolección de evidencia, mediación, arbitramento y testimonio como un testigo experto. (García, 2018)

Es preciso levantar información cualitativa respecto a cuáles son los principales riesgos de fraude a los que se enfrenta una empresa envasadora de bebidas, debido a que son pocos los estudios que se han orientado la auditoría forense a este tipo de empresas, es por esto que resulta relevante visibilizar cuales son los esquemas de fraude más comunes y realizar una propuesta metodológica que sirva como método de prevención de fraude a cualquier empresa envasadora de bebidas.

El experto el Ing. Luis Cueva gerente de la empresa envasadora de bebidas, recalca la importancia de la aplicación de una auditoría forense en su negocio, ya que como dueño por medio de la observación ha detectado indicios de fraudes en el área de logística de ventas, es por tal motivo aplicaremos las técnicas y procedimientos de la auditoria forense, para mejorar los procesos de control y así resolver el problema actual de vulnerabilidad de la misma.

Justificación

En la actualidad las empresas comerciales son víctimas de fraude, lo que genera un flagelo que golpea las finanzas de los empresarios privados y compromete la continuidad del negocio. El fraude corporativo es el delito elegido por las economías modernas y está presente en todo tipo de organizaciones donde haya dinero u otros bienes; tiene bajo riesgo de descubrimiento, rinde más que un delito violento, con menor riesgo físico, sanciones leves y con mayor impunidad; trae aparejado un beneficio propio o compartido generando pérdidas a la organización; y a pesar que las empresas toman medidas para mitigarlo, lejos de reducirse, tiende a aumentar.

El presente proyecto ayudará a analizar metodologías de prevención y gestión anti fraude en el área de ventas, de manera específica en el proceso de logística para las empresas envasadora de bebidas, que están ubicadas en la ciudad de Guayaquil, para de esta manera visualizar la posición real de sus controles de modo que ayude para descubrir los potenciales ambientes de fraude en la empresa. De esta forma se instaurarán mejoras a las técnicas actuales con la finalidad de que estos ambientes se transformen en seguros y

mejoren la utilización de los recursos. Es fundamental ejecutar controles que posibiliten reducir el riesgo de fraude, debido a que los procesos al ser dirigidos por personas propenden a ser susceptibles a las circunstancias que presenten estas, lo cual coloca en compromiso su moralidad.

Esta investigación será útil para que las instituciones encargadas de brindar asesorías o estudios de auditoría forense, puedan prevenir y resolver casos de fraudes que se perpetúan en este tipo de empresas y la principal importancia de esta metodología radica en causar un impacto positivo en el futuro. Con esta metodología también se beneficiará a las personas que incursionen o emprendan un negocio de envasadora de bebidas, tendrá un esquema de cómo aplicarla para el control de logística de ventas y así evitar un posible fraude en el futuro.

Este estudio será beneficioso para que las instituciones encargadas de brindar servicios de asesorías o estudios de auditoría forense, tengan acceso a este documento científico sobre la metodología para prevenir fraudes en el departamento de logística de ventas, causando así un impacto positivo a futuro y tener una mejor visión específica de la misma, ya que las empresas de bebidas son vulnerables en esta área. También se favorable a las personas que incursionen o emprendan un negocio de envasadora de bebidas, tendrá un esquema de cómo aplicarla para el control de logística de ventas y así evitar un posible fraude en el futuro. Ya que comprende un amplio estudio de las técnicas y procedimientos de auditoría forense.

Objetivos

Objetivo General.

Establecer una propuesta metodológica para la aplicación de auditoría forense como método de prevención del fraude de una empresa envasadora de bebidas en la ciudad de Guayaquil

Objetivos Específicos.

1. Fundamentar teórica, conceptual y legalmente los aspectos relacionados a la aplicación de auditoría forense para prevenir fraudes en el área de logística de ventas de una empresa envasadora de bebidas.

2. Diseñar un marco metodológico compatible con la investigación, para recolectar información cualitativa previa al establecimiento del análisis de resultados.
3. Definir los procesos críticos como resultado de la recolección de información cualitativa de la situación actual de la compañía.
4. Recomendar una metodología que permita prevenir, detectar y mitigar el fraude en procesos críticos dentro de empresas envasadoras de bebidas de la ciudad de Guayaquil.

Preguntas de Investigación

1. ¿Por qué el área de logística de ventas es más factible a ser víctima de fraude en una empresa envasadora de bebidas?
2. ¿Qué factores inciden en aumentar el riesgo de fraude en el área de logística de ventas?
3. ¿Cuáles son los esquemas de fraude más común en el área de logística de ventas?
4. ¿Cuál es el impacto en la empresa que puede ocasionar el no detectar a tiempo un fraude en el área de logística de ventas?
5. ¿Qué tipos de metodologías existen actualmente para prevenir el fraude en el área de logística de ventas una empresa envasadora de bebidas?
6. ¿Qué tipo de estrategias se recomiendan para implementar una propuesta metodológica que permita prevenir el fraude en el área de logística de ventas en una empresa envasadora de bebidas?

Delimitaciones

Esta investigación científica, se realizará en empresas envasadoras de bebidas específicamente de agua. Además, el estudio se centra en microempresas de administración familiar domiciliadas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, en el área de ventas y de manera específica en el proceso de logística.

Limitaciones

La principal limitación es la falta de cooperación de los empleados del área de logística de ventas, para suministrar información y la suspensión del 50% de las actividades de la empresa por la crisis sanitaria que vive actualmente el país.

Capítulo I

Fundamentación Teórica

Marco Teórico

El triángulo del Fraude

El fraude es una conducta antiética, no profesional e ilegal, se está propagando como un virus en las más grandes y prestigiosas entidades del mundo. Además, como en una película de espionaje, los temas principales son deslealtad o traición, conspiración, avaricia de poder, engaños, robo y todos bajo los tentáculos del fraude. (López Moreno & Sánchez Ríos, 2012) Los expertos han determinado que para que se materialice el fraude deben existir el poder, la oportunidad de cometerlo y la racionalización (Cressey, 1961, p, 57).

Incentivo/Presión.

El poder, primer elemento del triángulo del fraude, puede ser por incentivo o presión, representa lo que motiva el cometimiento del fraude; expresa el deseo o necesidad material o psicológica que tiene la persona para cometer el fraude, donde se reconoce que muchas veces es el ánimo de lucro; aunque se concede que hay situaciones excepcionales donde necesidades legítimas o circunstanciales han provocado esta necesidad.

Este elemento del triángulo del fraude puede materializarse cuando la gerencia u otros funcionarios de la empresa tiene ánimo de cometer un fraude o en el caso de los empleados trabajan bajo presión. La persona puede estar inmersa en problemas financieros, estos pueden ser a nivel personal (demasiadas deudas) o a nivel profesional (su trabajo o negocio están en peligro), y al no encontrar un modo de poder solventarlos, considera llevar a cabo un acto ilícito, como robar efectivo o falsificar la información contable, para de esta manera poder resolver sus problemas. (Olcina, 2016)

La Asociación de Certificadores de Fraude ACFE Capítulo España (2014 – 2018) señala algunos ejemplos de situaciones de presión comunes que conducen a las personas a cometer un fraude:

- a) Imposibilidad de pagar las facturas.

- b) Dependencia a estupefacientes o apuestas.
- c) Necesidad de obtener utilidad para conservar a los capitalistas.
- d) Necesidad de alcanzar unos objetivos de productividad.
- e) Deseos de tener un estatus de vida superior, con una casa más grande un coche más bonito, etc.
- f) *Solo estoy tomando prestado el dinero*
- g) Me lo deben porque me lo merezco
- h) *Es porque mi familia lo necesita*
- i) *No me pagan lo suficiente para el trabajo que hago*

(Ortiz Paniagua et al., 2018) Señala que los principales postulados de este elemento son:

1. La situación económica de algunos empleados dado su estilo de vida superior a sus posibilidades reales; el deficiente manejo de su presupuesto personal y familiar; la pobre remuneración salarial que dificulta mantener un estatus de vida deseado o necesario, las deudas, entre otras. Todo ello provoca variaciones de la actitud de estos empleados hacia la institución donde laboran, y llegan a constituir poderosos motivos que los llevan a involucrarse en hechos ilícitos.

2. Necesidades legítimas o circunstanciales personales, que le imponen una gran presión psicológica, tales como el acceso de sus hijos a instituciones educativas, enfermedades de la familia donde el seguro no cubre los gastos (o no lo poseen); entonces se sienten acorralados y sin posibilidad de una salida honrada al problema.

Oportunidad.

La oportunidad, segundo elemento del triángulo del fraude, puede materializarse cuando existen una eventualidad que facilite la oportunidad para cometer el fraude, sean estas ausencia o ineficacia de controles, o cuando la administración tiene el poder de anular los controles.

Este elemento define el método por el cual se cometerá el ilícito, la persona debe buscar alguna forma por la cual puede usar o abusar su posición de confianza para resolver sus problemas financieros, corriendo el poco riesgo

de ser descubierto, aunque en otros casos más críticos se puede cometer el fraude y la persona resuelve sus problemas financieros en secreto.

El elemento de la oportunidad, se relaciona con la percepción del defraudador de que puede realizar el fraude sin que sea descubierto. Mucha gente comete fraudes, delitos de guante blanco, para mantener su estatus social. Si un perpetrador de fraude es descubierto manipulando o falsificando información financiera, esto dañará su estatus tanto como los problemas subyacentes que estaba tratando de conciliar.

Por lo tanto, el defraudador, no sólo será capaz de robar fondos, también tiene que ser capaz de hacerlo de tal forma que no pueda ser cogido y que el delito en sí mismo no pueda ser detectado.(Ortiz Paniagua et al., 2018) muestra los postulados más reconocidos de este elemento:

1. El exceso de confianza, relacionado con las atribuciones o facultades que le otorgan los dueños o jefes a determinados empleados sin que exista supervisión, responsabilidad y rendición de cuentas.
2. El acceso privilegiado, que se le otorga a algunos empleados -por el dueño o los jefes- para acceder a lugares restringidos, como archivos, base de datos, registro de firmas, almacenes, entre otros, que les posibilita acceso a información y activos de alta sensibilidad y confidencialidad.
3. Conocimiento del lugar de trabajo, relacionado con la cognición que por sus propias actividades pueden tener los empleados, del proceso administrativo, operacional y financiero de la entidad, el cual les permite valorar los riesgos, organizar y planificar el fraude.
4. Faltas, fallas, desconocimientos, ignorancia, incompetencia y debilidades de control interno: se relaciona con las insuficiencias y ausencias de los sistemas de control interno, que al no detectar en tiempo las irregularidades administrativas, operacionales y financieras, crean las condiciones para que se realicen actividades ilícitas, conjuntamente con la percepción de inmunidad o que no van a ser detectados o que será difícil probar los hechos y ser procesados.

5. Ausencia de controles de seguridad, congruente con las fallas del personal y de la infraestructura de seguridad, con el deficiente control del personal, entre otros que posibilita la comisión de actos fraudulentos en la entidad.
6. Faltas, fallas, desconocimientos, se vincula con la ignorancia, incompetencia y debilidades del personal encargado de supervisar y controlar, por falta de capacitación y adiestramiento especializado. Se crean entonces las condiciones para que el empleado deshonesto pueda cometer actos ilícitos impunemente.

Racionalización/Actitud.

La racionalización o actitud es el tercer componente del triángulo del fraude, esta señala que los individuos ven el cometer fraude como un hecho normal, se refiere a la actitud de las personas que son capaces de racionalizar un acto fraudulento en total congruencia con su código de ética personal o que poseen una actitud, carácter o conjunto de valores que les permiten, consciente e intencionalmente, cometer un acto deshonesto.

La racionalización también llamada justificación, expresa la percepción del individuo que comete fraude, de que el hecho cometido es ético y moralmente correcto y justificable. En resumen, este elemento representa la justificación moral que se da a sí mismo el defraudador ante el delito cometido; es su explicación racional justificante de su actuar delictivo. Son personas que se ven a sí mismo como normales, personas honestas que han sobrevivido a una serie de situaciones, estas personas tratan de justificar sus actos de una forma aceptable o justificable.

La ACFE indica racionalizaciones que normalmente se hace una persona que comete un fraude:

- a) “Solo estoy tomando prestado el dinero”
- b) “Me lo deben porque me lo merezco”
- c) “Es porque mi familia lo necesita”
- d) “No me pagan lo suficiente para el trabajo que hago”

(Ortiz Paniagua et al., 2018) indica los postulados más comúnmente

reconocidos de este elemento:

- a) Motivo ideológico, es la explicación desde la óptica ideológica, la cual expresa el conjunto de ideas fundamentales que caracterizan el pensar de una persona, por lo cual es la concepción personal que define su vida y razón de ser como individuo, que lo justifica como que no está haciendo nada ilegal, sino que su actuar es justo. Por lo tanto, se relaciona con el sistema de valores que porta el individuo.
- b) Sentimiento de injusticia, relacionado con la percepción del empleado que es injustamente tratado, que recibe maltrato psicológico, abuso de poder, acoso, intimidación, inequidad, originado por la pobre retribución salarial y de estímulos, la falta de capacitación y adiestramientos, la pobre comunicación del patrón con los empleados, entre otras.

Los componentes del triángulo del fraude, de acuerdo al criminólogo Donald Cressey (1961), “surgen cuando una persona tiene altos estándares de moralidad, probablemente tiene dificultad de cuestionamiento moral cuando está cometiendo un fraude. Aquellos que no tienen principios, simplemente encuentran una excusa y se justifican a sí mismos diciendo que no hay nada malo en lo que están haciendo”.

Los tres factores del triángulo del fraude no suelen manifestarse de forma independiente y aislada, al contrario, detrás de la mayoría de fraudes ocurren dos o tres de los factores de forma combinada. Generalmente destaca uno por encima de los otros, pero en la mayoría de fraudes se dan dos o tres de los factores, aunque, como mencionaba, en distinta intensidad o proporción. (Olcina, 2016)

El triángulo del fraude se originó a partir de la hipótesis de Donald Cressey: “Las personas de confianza se convierten en violadores de confianza” cuando se conciben a sí mismos teniendo un problema financiero que no es compartible, son conscientes de que este problema puede ser

resuelto en secreto violando la posición de confianza financiera que tienen, y son capaces de aplicar a su propia conducta en esa situación, verbalizaciones que les permitan ajustar sus concepciones de sí mismos como personas de confianza, con sus concepciones de sí mismos como usuarios de los fondos o propiedades encomendadas”. (Patterson, 1973)

Triángulo del Fraude ejecutivo

En base al triángulo del fraude y su vivencia, Laura Wagoner Downing expuso el concepto del Triángulo de fraude del Ejecutivo, en el que sustenta que el ejecutivo, conjuntamente de los tres componentes del triángulo del fraude, posee la potestad y dominio para proceder como desee, y esto permite conllevar una conducta ilegítima, toma de equivocadas resoluciones, falsedad y estafa.

Usando su autoridad y poder, un ejecutivo sin principios ni valores, puede sobrepasar monitoreos internos, derrochar efectivo de la entidad, engañar a los auditores, falsificar documentos, ocultar información en los estados financieros, y demás comportamientos inadecuados; olvidando que su responsabilidad es actuar siempre a favor de la organización, cumpliendo con los códigos de ética y conducta. Es por esto que Wagoner ubica en el centro del triángulo de fraude un gran “YO”, rodeado de 3 elementos que promueven el fraude:

a) Codicia: debido a que el ejecutivo puede usar su posición y autoridad para conseguir lo que quiere (dinero, estatus, título, y servicios).

b) Orgullo y soberbia: el ejecutivo que se siente superior a los demás, y no permite que nadie lo cuestione o descalifique.

c) El pensamiento del derecho a merecer todo: el ejecutivo que piensa que tiene derecho a todo, que merece lo mejor, y por eso hace lo posible para obtenerlo.

Un ejecutivo que tenga este tipo de conductas y actitudes, tiene una gran probabilidad de cometer fraude, es por esto que es necesario un castigo real y apropiado para dichos comportamientos, logrando una detección y prevención del fraude. Un ejecutivo que con su ejemplo demuestra a todos los

empleados los valores y principios éticos, establece un precedente en su empresa y lleva a cabo una prevención del fraude eficaz. ((carolina.moncayo, 2015).

Teoría del Comportamiento Planificado TCP

Conocer las motivaciones que hace que una persona sea más propensa a tener un comportamiento poco ético y, más concretamente, a cometer fraude contable, es una cuestión de alto interés. Medina et al., (2017) enfatiza sobre las motivaciones en los rasgos psicológicos de los individuos y analiza si el desplazamiento de la responsabilidad tiene relación con la intención de defraudar, enmarcado en el contexto de la Teoría del Comportamiento Planeado.

Según la Teoría del Comportamiento Planificado (Ajzen, 1991), las personas se comportan de forma distinta ante una misma situación, circunstancia que implica que su comportamiento se encuentra influido por variables internas. Como parece lógico pensar, los directivos no son una excepción y, consecuentemente, ante una misma circunstancia no todos tendrán la misma intención de acometer acciones que les lleven a obtener un propósito determinado (Sánchez-Medina et al., 2014).

Según Azjen (1991), las intenciones son impulsadas por las actitudes hacia el comportamiento (valoración positiva/negativa de la conducta), las normas sociales percibidas (pueden ejercer presión social para llevar a cabo o no un comportamiento), y el control percibido (fácil/difícil realizar la conducta) sobre la posibilidad de poder realizar el comportamiento. En relación a las hipótesis planteadas respecto al modelo de intenciones, se han propuesto las inicialmente establecidas por Azjen (1991).

La difusión o desplazamiento de la responsabilidad es una de las categorías que las personas pueden utilizar para desactivar de forma selectiva la desvinculación moral (Bandura, 1999a). La desvinculación moral hace referencia a la capacidad de un individuo para desactivar su autorregulación moral y su autocensura y para adoptar un comportamiento que es inconsistente con las normas morales, sin las auto sanciones y culpabilidad

asociados (Bandura et al. 1996).

Para Bandura (1999), es más probable que las personas actúen éticamente cuando reconocen que tienen un papel en el comportamiento ético en el que se involucran. En este sentido, pueden desenganchar sus controles morales si niegan la responsabilidad de sus acciones, ya que éstas se encuentran fuera de su control (por la presión ejercida por el grupo, todo el mundo lo hace) (Barsky, 2011).

La teoría del comportamiento planeado (fue desarrollada en 1985, basándose en la Teoría de la Acción Razonada. Esta teoría (TCP) contiene tres variables donde se incluye el parte de la actitud, la norma subjetiva y el locus de control, dichas variables tienen una influencia en la intención de llevar a cabo una conducta, por lo que a mayor intención mayor probabilidad de que la conducta sea realizada.

A diferencia de la teoría de la acción razonada, a la teoría del comportamiento planeado se le agrega el control del comportamiento percibido también conocido como locus de control (como un posible equivalente de la autoeficacia), el cual se refiere a las percepciones de una persona sobre la presencia o ausencia de recursos y oportunidades requeridos, lo cual lleva a la persona a una evaluación de la situación como que tan probable es que con sus recursos pueda realizar su conducta, esto además de los factores externos de los cuales el sujeto no tiene control absoluto. Asimismo, la teoría del comportamiento planeado ha demostrado ser superior a la teoría de la acción razonada para la predicción del comportamiento.

Variables. - Según la teoría del comportamiento planeado, las intenciones y los comportamientos son una función de tres determinantes básicos, uno de naturaleza personal, otro que refleja la influencia social, y el último que trata con temas de control.

De acuerdo con Ajzen (1991), hay tres tipos de creencias relacionadas con los constructos de la teoría del comportamiento planeado que son:

Actitud: La valoración personal que hace un individuo de una conducta,

si la valoración es positiva la intención es mayor. Incluye aspectos como las creencias de comportamiento - Creencias que tienen sobre las probables consecuencias u otros atributos del comportamiento.

Norma Subjetiva: Creencias normativas - Están relacionadas con las expectativas normativas de otras personas, es decir de lo que los grupos sociales a los que pertenece el sujeto esperan de él.

Control del Comportamiento Percibido: Creencias de control - Tienen que ver con la presencia de factores que pueden dificultar el desempeño del comportamiento.

Teoría de la asociación diferencial: Sutherland y los delitos de cuello blanco

Sutherland en su teoría de asociación diferencial sostiene que la conducta criminal es parte de un proceso de aprendizaje, donde el individuo no nace o hereda este tipo de comportamiento, al contrario, este aprende tácticas, estrategias para cometer actos ilícitos. El delito de cuello blanco fue ideado y presentado por Sutherland en la reunión anual organizada por la *American Sociological Society* que tuvo lugar en Filadelfia, en diciembre de 1939.

Se entiende por "delito de cuello blanco" a aquellos ilícitos penales cometidos por sujetos de elevada condición social en el curso o en relación con su actividad profesional. El objeto de estudio seleccionado permitió vislumbrar claramente las falencias o contradicciones intrínsecas al sistema penal.

Obligando a afrontar ciertos problemas de fondo de la criminología como: la real distribución de la conducta desviada entre las distintas capas sociales, y la consecuente ruptura con la ficción que consideraba al delito como patrimonio exclusivo de las "*lower class*", el convencimiento acerca de la existencia de una "cifra negra" de la delincuencia y de que la ley penal se aplicaba diferenciada y selectivamente.

Características por las cuales la delincuencia "de cuello blanco" se distingue del resto según Sutherland y otros autores:

- a) La lesión de la confianza en el tráfico mercantil.
- b) El uso de la credulidad o ignorancia de la víctima, una especial astucia (apariencia legal del hecho) o afección de vastos sectores de la población, e incluso a países enteros. Todo lo dicho torna prácticamente imposible la identificación del autor.
- c) La circunstancia de que la sociedad tenga conciencia de la ilicitud del hecho, pero no de su trascendencia criminal.
- d) La imagen de honorabilidad del autor, debido a su posición política, social y económica. Su respetabilidad obligó a establecer una relación cercana entre poder económico y poder político.
- e) La escasa visibilidad del delito.
- f) La volatilización de la cantidad de víctimas.
- g) Las estructuras anónimas de comunicación.
- h) El no aparecer en las estadísticas criminales a pesar del alto costo social causado; sea por la imposibilidad de desenmascararlos, o por los obstáculos para perseguirlas por vía de la administración de justicia penal.

El problema del delito de cuello blanco señala que no debe acotarse el campo de estudio a los hechos relacionados con la pobreza y sus patologías relacionadas, debido a que de este modo se deja afuera un conglomerado de relevantes conflictos. Considera además que uno de los principales inconvenientes con los que se encuentra quien intente estudiar este tipo de delitos está dado porque las explicaciones comunes resultan inválidas debido a que las estadísticas están viciadas.

La cifra "negra" de la delincuencia y su problemática se entiende fundamentalmente en estos supuestos. Se advierte que los ámbitos en los que se cometen son bastante diversos, puede darse en la política, en la medicina, en la industria, en el comercio, etcétera. Sin embargo, a pesar de todo lo dicho se sabe que los costos financieros son mucho más altos que los de otros delitos.

Marco Conceptual

Características de las empresas envasadoras de bebidas de agua en Guayaquil.

Las empresas envasadoras de bebidas en la ciudad de Guayaquil se caracterizan por la estructura administrativa, por el proceso del embotellado y su comercialización. El envasado de agua es un proceso complejo que hace necesarios estándares de profesionalidad muy elevados para ser realizado adecuadamente.

Cuando hablamos de embotellado de agua, surgen muchos temas, como higiene, purificación, seguridad y contaminación: para que el proceso se realice con éxito, se deben utilizar solo las mejores máquinas disponibles en el mercado.

El proceso de envasado de agua incluye 4 pasos:

Limpieza: la limpieza de las botellas vacías es probablemente el paso más importante en el embotellado de agua. La razón es sencilla: una limpieza adecuada es la única manera de asegurar la higiene y seguridad del agua que se está embotellando.

Purificación del agua: En esta etapa el agua que se tiene almacenada en las grandes cisternas, se les da un tratamiento físico y químico que tiene como objeto eliminar toda impureza, pasa por algunos filtros que la purifican al cien por ciento con los más altos estándares de calidad, para que obtengan un mejor sabor y esté lista para el consumo humano.

Llenado: llenar las botellas con agua es sin ninguna duda el objetivo de cualquier planta envasadora de agua. Este proceso es bastante sencillo: las botellas son tomadas por las pinzas, al tiempo que las boquillas situadas encima de éstas vierten el agua en las mismas.

Taponado: es el paso final del embotellado de agua. Las botellas se mueven a una máquina de taponado que pone un tapón en cada una de ellas y sella el agua en una atmósfera protegida. Después del taponado, el agua está preparada para la comercialización y venta a nivel local o a gran escala



Ilustración 1. Proceso de envasado de agua

Organigrama de una empresa envasadora de bebidas de la ciudad de Guayaquil

La estructura organizacional o conocido como organigrama es la herramienta de planificación estratégica donde se divide el trabajo, se establecen las reglas y los niveles de jerarquía entre el personal que labora en una empresa.

Organigrama de una empresa familiar envasadora de agua en la ciudad de Guayaquil.

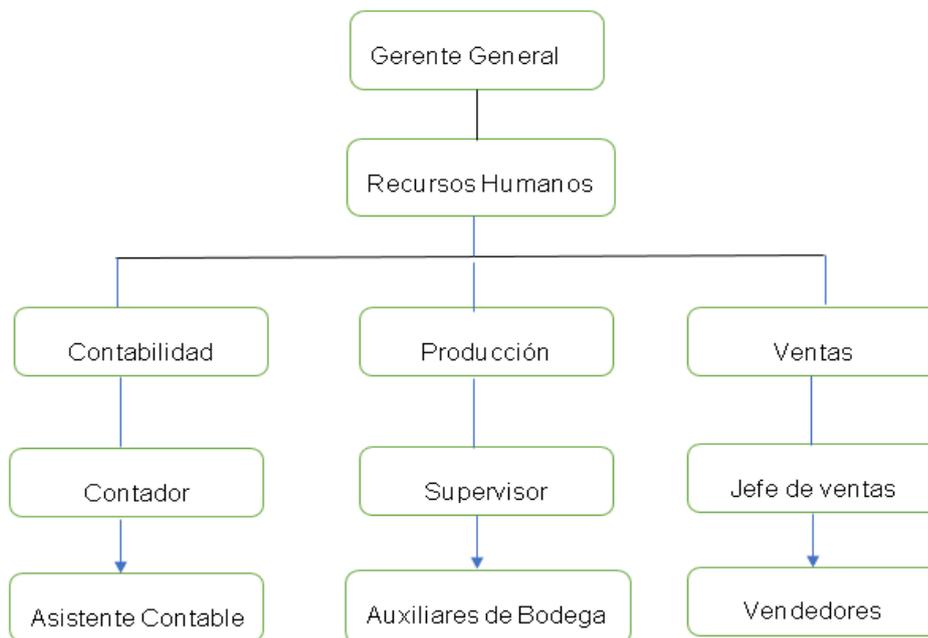


Ilustración 2. Organigrama de empresa envasadora de bebidas

¿Qué es el fraude?

Existen varios conceptos que diversas entidades, libros y normas le han dado al fraude, lo más relevantes son los siguientes:

según la NIA 240 (IASB, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) 2004) califica como fraude a “un acto intencional por parte de una o más personas de la administración, los encargados del gobierno corporativo, empleados o terceros, implicando el uso de engaño para obtener una ventaja injusta o ilegal”, (NIA 240 p def.pdf, s. f.)

El fraude es realizado por personas u organizaciones para:

- a) Obtener dinero, propiedades o servicios
- b) Evitar pagos o pérdida de servicios
- c) Asegurar una ventaja personal o del negocio”

Tipos de Fraudes

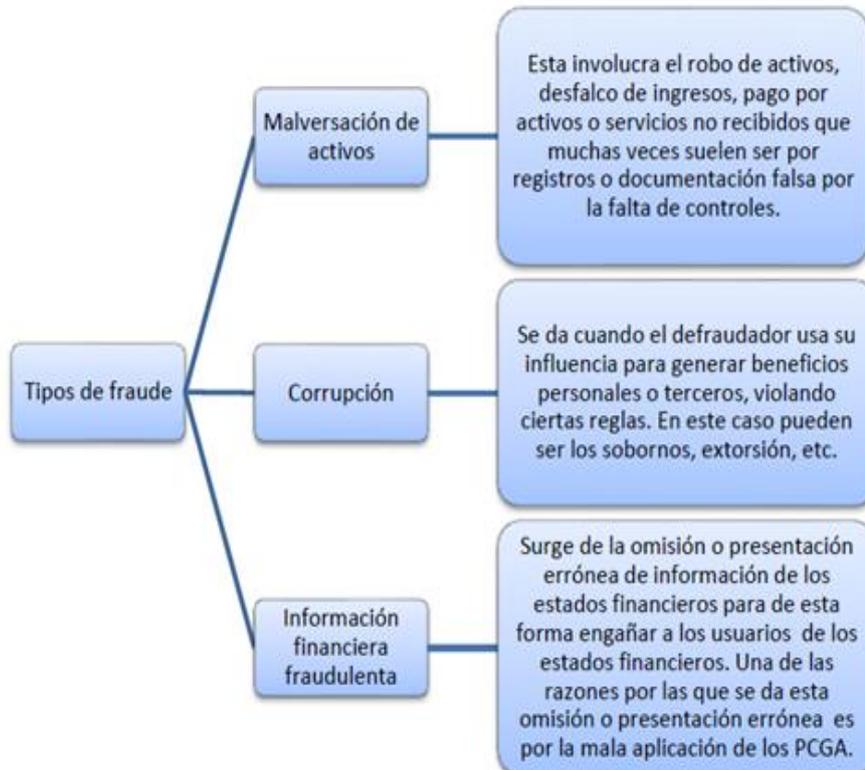


Ilustración 3. Tipos de Fraude (Espinoza & Solange, 2014)

Esquemas de fraude. Algunos esquemas de fraude comunes incluyen:

Malversación de activos que involucra el robo de efectivo o activos (suministros, inventarios, equipos e información) de la organización. En muchos casos, el perpetrador intenta ocultar el robo, usualmente incorporando ajustes en los registros.

El descremadoll (*skimming*, en inglés) se produce cuando el efectivo de una organización es robado antes de ser registrado en los libros y registros de la organización.

El fraude por reembolso de gastos Este tipo de fraude se realiza cuando algún empleado se le cancela por gastos que no se han realizado o nunca existieron por ejemplo una mercadería dice que utilizo taxi en todos sus recorridos y presenta un informe por viáticos y la empresa le reembolsa esta cantidad, pero en realidad no realizo las visitas.

El fraude por pago de nómina. Este pasa cuando la persona que realiza el fraude hace que la empresa emita una orden de pago, para luego presentar reclamos fraudulentos por compensación.

Fraude en los Estados Financieros involucra la inclusión de información falsa como parte de los estados financieros, por lo general sobreestimando los activos o ingresos o subestimando pasivos y gastos. El fraude de estados financieros es generalmente perpetrado por los gerentes de una organización quienes buscan afianzar la imagen económica de la misma. Miembros de la gerencia podrían beneficiarse directamente del fraude al vender acciones, recibir bonos de desempeño.

Fraude de desembolso se produce cuando la empresa realiza un pago por un bien o servicio a una persona que presenta facturas ficticias o infladas por compras personales.

La presentación de información falsa involucra la inclusión de información adulterada, usualmente para quienes están fuera de la organización. Más frecuentemente estos fraudes involucran estados financieros fraudulentos, aunque también puede ocurrir que se falsifique la información utilizada como medición de desempeño.

Corrupción este esquema se realiza por individuos que le dan mal manejo al poder que se les asigne para así lucrarse económicamente, este tipo de fraudes incluyen sobornos y demás usos impropios del poder. Los empleados corruptos no tienen que cambiar fraudulentamente los estados financieros para encubrir sus delitos, simplemente reciben pagos en efectivo bajo la mesa. En la mayoría de los casos, estos delitos son descubiertos a través de indicios o quejas provenientes de terceros, con frecuencia a través de una línea de denuncias de fraude (*fraud hotline*, en inglés). La corrupción frecuentemente involucra la función de compras.

El soborno es el acto de corromper a un individuo con el ofrecimiento de alguna cosa de valor, para así obtener un beneficio que influyan en los resultados.

En el caso típico, un agente de compras acepta beneficios para favorecer a un vendedor externo en la compra de bienes o servicios. La otra cara de ofrecer o recibir cualquier cosa de valor que se exige como condición para la adjudicación de negocios es denominada extorsión económica.

Desviación Acto de desviar una transacción potencialmente rentable, que normalmente generaría utilidades para la organización, hacia un empleado o hacia una tercera parte externa.

Actividad entre partes relacionadas constituye una situación en donde una de las partes recibe de la otra relacionada algún beneficio que no se obtendría en una transacción de negocios normal y justa.

La evasión de impuestos constituye un reporte intencional de información falsa en una declaración de impuestos con el fin de disminuir los impuestos que se adeudan. (*14 Tipos de Fraudes*, s. f.)

Programa antifraude

Un Programa de anti-Fraude es un conjunto de medidas de prevención de fraude aplicadas como una estrategia optimizada basada en el análisis de riesgos de fraude y su valoración. Existen varias interpretaciones de lo que debe contener un programa antifraudes.

Aquí se mencionan aquellos que están basados en 3 líneas de defensa:

- 1. línea de defensa:** Crear una cultura de Honestidad y altos estándares de Ética. Se basa en el hecho de que las personas se reflejan en sus líderes, por lo tanto, si el que lidera mantiene una cultura de honestidad en la organización, es menos probable que alguien se atreva a cometer un fraude.
- 2. línea de defensa:** Evaluar sus procesos, riesgos y controles Antifraude. Se basa en el hecho de que si el sistema está protegido de eventuales riesgos de fraude es menos probable que alguien intente cometer un fraude.
- 3. línea de defensa:** Realizar un monitoreo independiente del proceso antifraude. Se basa en el hecho de que si se realizan auditorias

sorpresivas o se coordina enfoques de auditoría externa o interna con énfasis en detección de fraudes es más probable que se detecte un posible fraude. (Fabian & Ec, s. f.)

¿Qué es la auditoría forense?

Es una técnica que tiene como objetivo la investigación criminalística, integrada en el ámbito de la contabilidad, conocimientos jurídico-procesales y enfocada hacia habilidades en finanzas y de negocio.

Los objetivos básicos de una auditoría forense se resumen a continuación:

- a) Promover la responsabilidad y la transparencia en las empresas y negocios.
- b) En el caso de organizaciones gubernamentales, brindar soporte técnico (evidencias sustentables) a los órganos del Ministerio Público Fiscal y de la Función Judicial, para la investigación de delitos y su ulterior sanción.
- c) Identificar y demostrar el fraude o el ilícito perpetrado;
- d) Mediante el diseño e implementación de auditoría forense se pretende Obtener evidencia suficiente y adecuada con respecto a los riesgos valorados de incorrección material debida a fraude.
- e) Participar en el desarrollo de programas de prevención de pérdidas y fraudes.
- f) Participar en la evaluación de sistemas y estructuras de control interno.
- g) Prevenir y reducir el fraude a través de la implementación de recomendaciones para el fortalecimiento de acciones de control interno propuestas por el auditor.
- h) Realizar evaluación mediante la revisión de los controles existentes para detectar e impedir transacciones fraudulentas.
- i) Recopilar evidencias aplicando técnicas de investigación.

Impacto del fraude en empresas familiares

Características: El defraudador suele tener comportamientos inusuales, tales como trabajar por fuera de horarios laborales sin causa aparente; realizan actividades tediosas que normalmente se delegarían y contacto frecuente con funcionarios que no tienen que ver con las actividades propias.

El defraudador suele hacer ciertos actos que aparentemente son violaciones menores a las normas que podrían pasar desapercibidos sin embargo pueden tener un efecto importante. Un ejemplo podrían ser los atrasos en los libros de contabilidad o de actas propician la ocurrencia inadvertida de irregularidades y, consecuentemente, de fraude.

Un estilo de vida costoso, esto es muy común dentro de las empresas familiares, ya que se dan una vida que no va de acuerdo a lo que supuestamente gana, esto es un indicador de fraude bien conocido. Algunas personas acostumbran a satisfacer sus gustos a toda costa y se resisten a vivir en condiciones inferiores a su "clase".

Una moral baja más la necesidad hace que el defraudador florezca cada vez más. Es poco probable que el personal desmotivado opere efectivamente los controles; en cambio, es muy posible que actúe sin mayor diligencia. Cuando los empleados se sienten maltratados por la empresa, pueden inclinarse al robo como venganza.

Yo recomiendo mantener una relación no tan estrecha entre los funcionarios de la empresa familiar y los miembros del núcleo familiar, no porque no se puedan llegar a crear relaciones beneficiosas, sino porque se debe mantener una separación entre la familia y los negocios.

También para evitar el riesgo de fraude es necesario que se lleve a cabo una buena planeación estratégica de la mano de un protocolo familiar, esto lo recomiendo para que la gestión de tu empresa sea mejor y los resultados que esperas pasen de lo intangible a lo tangible. (adminme, 2017)

Herramientas para Prevenir y detectar irregularidades

Entre las principales herramientas para prevenir y detectar irregularidades se pueden mencionar:

- Canales de denuncia anónimas para que empleados clientes y proveedores puedan hacer llegar sus inquietudes respecto de posibles conductas fraudulentas. Estos sistemas si son correctamente implementados bajan el costo del fraude en un 50 a 60 por ciento.
- Sistemas de alerta temprana y monitoreo continuo que permitan detectar online situaciones anómalas e informarlas.

Adicionalmente, existen procedimientos que habitualmente se realizan en los departamentos de auditoría interna con el objeto de prevenir y detectar irregularidades:

- a) Fijar por escrito responsabilidades y funciones de los distintos funcionarios que componen el sector. Los mismos deben prestar conformidad de las responsabilidades y obligaciones que están asumiendo. Esto permite que al momento de asignar responsabilidades se puedan determinar claramente las mismas.
- b) Entregar a los vendedores el código de ética de la compañía y los principios generales para realizar negocios con la empresa (documentar la entrega).
- c) A través del sistema se debería asignar a los distintos funcionarios la responsabilidad de reconciliar las cuentas de ventas y que los mismos dejen asentado en el sistema si a su juicio la cuenta está reconciliada o no y si existen diferencias. Esto genera mayor compromiso de los funcionarios con la labor realizada.
- d) Verificar si existen clientes con distinta razón social, pero con la misma dirección o teléfono.

- Ver si los datos de los clientes (razón social, teléfono y dirección) coinciden en algún caso con los de los empleados de la empresa.
- Circularizar a los proveedores y además verificar la entrega de pedidos a los clientes a una fecha. Así mismo controlar que todas las operaciones declaradas por los vendedores coincidan con las operaciones procesadas por la empresa, de esta forma se puede detectar la carga de comprobantes ficticios en proveedores reales.
- Chequear si existen clientes que facturan en forma correlativa.

Establecer controles de venta y flujos de aprobación

Todas las solicitudes de venta deben ser autorizadas y aprobadas por una persona encargada en la organización que pueda cumplir el papel de gerente administrativo, operativo o de finanzas. Te recomendamos que, según la cantidad de la venta, la aprobación deba provenir de diferentes personas.

Todas las guías de remisión deben tener una orden de compra autorizada previamente; si eso no está en su lugar, se debe realizar una investigación adecuada para comprender las brechas en el proceso y cómo cubrir las. Para las ventas, que se realizan a través de tarjetas de crédito, es importante solicitar un recibo válido y una justificación para aprobar el crédito, incluida una aprobación comercial.

Realizar auditorias

Verificar cuatro documentos que son necesarios, para auditar que el proceso de ventas se haya hecho de forma correcta. Éstos son: órdenes de pedido, salida de bodega, guías de remisión y facturas. Auditar regularmente que todas las órdenes de venta se entreguen con estos documentos, será mucho más sencillo prevenir fraudes en la empresa además que esto garantiza que el dinero por las ventas efectivamente si llegó a la oficina.

Desarrollar un control automatizado

Los departamentos de ventas pueden implementar fácilmente softwares destinados a la gestión automatizada de procesos básicos. Estos no solamente ayudan a mejorar la productividad del equipo, sino que también ofrecen múltiples ventajas para la prevención de fraudes.

***Riesgo de Fraude en el área de Almacén, Custodia y Despacho.
¿En qué Forma?***

En el área de almacén, custodia y despacho pueden presentarse riesgos que deriven en esquemas de fraude. Partamos del supuesto de que se trata de una empresa comercializadora de determinados productos que vende al por mayor y menor. Cuando la empresa vende y algún comprador le devuelve la mercancía, puede suceder que al llegar de nuevo al almacén (o nunca regresa), la misma no es registrada en el sistema de información como devolución en ventas, y tampoco se le da nuevo ingreso (físico) al almacén, es decir, no se registra el movimiento de inventario, que identifique y asegure su reingreso físico y administrativo, pudiéndose desviar dicha mercancía a otro sitio que solo conocen la persona o las personas responsables de efectuar esas transacciones y/o movimientos.

Visto así, puede ocurrir colusión interna (ventas – almacén – despacho – transporte) y externa, con la participación de algún representante del comprador o un tercero diferente de éste y del vendedor.

Como se puede apreciar, las tres situaciones expuestas son desviaciones que pueden generar típicos esquemas que conducen a la perpetración del Fraude.

Por supuesto, esto generalmente ocurre cuando el sistema de control interno es deficiente o simplemente no existe como tal.

¿Qué se recomienda?

Diseñar adecuados mecanismos de control interno que incluyan el monitoreo o seguimiento, revisando y evaluando los procesos, para mejorarlos de manera continua; mecanismos que, además de permitir la detección de los riesgos, también dicten alertas tempranas o «banderas rojas» en tiempo real, que faciliten la toma de decisiones de manera oportuna.

Diseñar o contratar o instalar un sistema de información (software) adecuado que cumpla con los requisitos de control interno, incluyendo los tan recomendados rastros de auditoría. Los softwares más avanzados ofrecen todas las herramientas y ventajas para ejercer controles detallados desde una estación de trabajo, así como también se puede hacer uso de los circuitos cerrados de vigilancia con una red de cámaras y monitores, incluyendo un centro de control y monitoreo permanente.

Evaluar las capacidades y los comportamientos del personal responsable de cada una de las posiciones involucradas en esas actividades y procesos. esto incluye monitorear de manera permanente el estilo de vida de los trabajadores que se desempeñan en esas actividades. Los cambios bruscos en los estilos de vida de algunos trabajadores son síntomas que deben ser analizados e investigados para determinar las causas reales que motivaron esos cambios.

También debe revisarse si los colaboradores o trabajadores designados en esos puestos de trabajo reúnen las capacidades, habilidades y destrezas requeridas en dichos cargos, verificando, además, si se cumplió el debido proceso de reclutamiento, selección y empleo.

Revisar y reforzar el proceso de Reclutamiento, Selección y Empleo: se busca que dicho proceso cumpla su función a cabalidad en cuanto a los controles inherentes al mismo para garantizar que, no solamente ingrese personal que cumpla con el perfil del cargo, sino que sea un personal honesto, íntegro, responsable y con la mejor actitud para el logro de los objetivos de la empresa.

Rotación Interna Planificada del Personal: existen varias posiciones en la estructura orgánica de la empresa donde debe procurarse una rotación interna bien planificada.

La Rotación debe hacerse porque cuando un trabajador permanece, de manera ininterrumpida y por muchos años en la misma posición o cargo, tienden a crearse vicios que pueden derivar en riesgos, desde el no hacer bien el trabajo hasta prestarse para acciones ilícitas dentro de la empresa para la cual presta sus servicios.

Posibles riesgos de fraude

- Entrega de Pedidos a clientes no autorizados
- Pedidos innecesarios por fraude
- Pedidos a precios diferentes a los pactados o superiores al mercado
- Aceptar cantidades superiores o inferiores al pedido
- Contabilización de facturas incorrectas por fraude
- Falta de guías de remisión
- Malversación de fondos

Otros posibles riesgos de fraude

- Selección inadecuada del personal
- Ausencia del manual de funciones
- No documentación de los procesos
- Pago directo a los vendedores
- Fraude por parte del encargado del proceso
- Falsificación de planillas de distribución.

- Intereses personales por parte del proveedor o dueño del proceso.

Matriz de riesgo inherente

a) Ejecución Presupuestaria: Obtenga el monto por Grupo y Renglón de la Ejecución Presupuestaria (por el período auditado).

b) Muestra Seleccione los renglones que serán objeto de muestra y elija uno para determinar el riesgo inherente.

c) Monto Que el valor neto de la orden de venta sea igual al total del documento de soporte en lo que corresponde.

d) Afectación contable Que la orden de venta esté debidamente documentada con el soporte que corresponda de acuerdo a sus afectaciones contables.

e) Cálculos aritméticos Que haya evidencia de la revisión de los cálculos, dentro del documento por parte de los responsables en el Departamento Financiero.

f) Firmas de los responsables Que las ventas estén firmados por los responsables de acuerdo a los manuales de funciones.

g) Beneficiario Que el beneficiario asignado corresponda a la misma entidad o persona que identifican los documentos de soporte.

h) Documentos de soporte (Orden de Pedido, Planilla de Distribución, Guía de Remisión, Factura) Que el documento de soporte este de acuerdo a la orden de pedido.

i). Almacén Que la salida de mercadería haya sido dada de baja en el almacén y operados los registros oportunamente.

j). Registros Que los registros que amparan la salida de mercadería del almacén e inventarios se encuentren al día, así como operados los egresos respectivos.

Evaluación del Control Interno en Ventas

Esta área se considera de mucha importancia derivado que permite evaluar la forma de cómo se están utilizando los recursos para la venta de mercadería, para lo cual se deben considerar aspectos relevantes tales como precio, calidad, servicio, etc., indicadores que facilitan verificar la eficiencia y eficacia de la empresa. Los procedimientos y técnicas de evaluación del Control Interno que se apliquen en esta área tienen los siguientes objetivos:

- a) Evaluar que los productos sean vendidos a empresas legalmente establecidas en el mercado y a precios competitivos.
- b) Determinar que no exista colusión en las ventas.
- c) Evaluar que existan criterios debidamente sustentados, en la venta cuando se trate de una sola empresa en especial.
- d) Establecer que no realicen ventas, sin que estas hayan sido aprobadas previamente.
- e) Comprobar que las operaciones se realicen conforme a los procesos aprobados.

Los procedimientos y técnicas de evaluación del Control Interno a utilizar son los siguientes:

- a) Establecer que la metodología utilizada en las ventas, se efectúe tomando en consideración los procedimientos que son requeridos para su funcionamiento.

- b) Evaluar niveles de autorización y aprobación.
- c) Establecer que exista segregación de funciones.
- d) Determinar que no existan hallazgos pendientes de auditorías anteriores.
- e) Realizar pruebas de cumplimiento en función de la muestra obtenida, debiendo cerciorarse a qué venta corresponde.

Marco Referencial

Estudios Previos: ACFE 2014, Reporte a las Naciones en fraude Ocupacional.

La ACFE es una organización internacional que agrupa a más de 85.000 expertos en la prevención, disuasión y detección de fraudes en las organizaciones. La integran profesionales vinculados a diversas áreas como son: auditores internos, forenses, investigadores, policías, jueces, académicos, contralores, auditores externos, fiscalizadores, expertos en evaluación de riesgos, y otros afines. Su misión es brindar e impulsar la educación continua en temas relacionados con fraude ocupacional, a través de libros, cursos y seminarios presenciales y online.

Según el Reporte a las Naciones 2018 con respecto al abuso y fraude ocupacional realizado por la Asociación de Examinadores Certificados de Fraude (ACFE), dio como resultado que 2.910 casos que ocurrieron en 125 países, teniendo un impacto estimado de más de 7,1 billones de dólares americanos, en pérdidas totales.

El objetivo principal del estudio, fue aportar elementos y conocimientos, que permitieran a los profesionales interesados en combatir el fraude, implementar las acciones necesarias para prevenirlo, detectarlo e investigarlo en sus organizaciones.

El estudio comprendió 2.910 casos sobre fraude, cuyo análisis brinda valiosa información acerca de cómo se comete y se detecta este delito; y los procedimientos y controles que deben tomar en cuenta las organizaciones para enfrentarlo. Incorpora tópicos innovadores sobre las estrategias

utilizadas para delinquir y los costos que genera su incidencia. Como asimismo se presentan datos interesantes sobre el perfil de los perpetradores y de las víctimas del fraude ocupacional.

Entre los numerosos resultados del estudio se puede destacar:

a) Los participantes del estudio estimaron que una organización típica pierde en promedio 5% de sus ingresos anuales producto del fraude. Esta cifra se traduce en una pérdida total por fraude de más de 7,1 billones de dólares americanos (USD).

b) La pérdida promedio causada por los casos de fraude ocupacional en el estudio fue de USD 130.000. Adicionalmente, un 22% de los casos involucraron pérdidas por fraude por al menos USD 1.000.000.

c) La duración de los fraudes antes de ser detectados, fue en promedio de 16 meses.

d) Un 69% de los perpetradores considerados en el estudio fueron hombres, con fraudes por USD 156.000 en promedio. Por su parte, el 31% de las mujeres perpetradoras, cometieron fraudes por USD 89.000 en promedio.

e) Los fraudes identificados en el estudio se clasificaron en tres tipos de esquemas: apropiación indebida de activos, corrupción y fraude en los estados financieros.

f) De los esquemas anteriores, los de apropiación indebida de activos fueron la forma más común de fraude detectada, con un 89% de los casos, aunque también fueron los menos costosos, provocando una pérdida promedio de USD 114.000. En contraste, los esquemas de fraude en los estados financieros, se ubicaron en el extremo opuesto del estudio. Estos representaron solo un 10% de los casos, pero causaron una pérdida promedio de USD 800.000. Los esquemas de corrupción se ubicaron en el medio de las categorías, con un 38% de los casos, con una pérdida promedio de USD 250.000. Lo anterior, considerando que un caso de fraude pudo haber sido clasificado en más de un esquema a la vez.

g) El estudio reflejó que el fraude ocupacional tiene mayores probabilidades de ser detectado a través de los “tips” (avisos o denuncias) que

por cualquier otro medio. Un 40% de los casos fueron detectados a través de este método. Las organizaciones con “*hotlines*” (líneas directas) fueron mucho más propensas (46%) a conocer el fraude a través de “tips” (avisos o denuncias) que las que no contaban con ellas (30%).

h) Las organizaciones más pequeñas tienden a sufrir pérdidas de mayor cuantía que las más grandes, debido al fraude ocupacional (pérdida promedio de USD 200.000 versus pérdida promedio de USD 104.000 en las más grandes). Además, los riesgos específicos de fraude que enfrentan las empresas pequeñas difieren de las que enfrentan las de mayor tamaño. Determinadas categorías de fraude son mucho más prominentes en las empresas pequeñas, que, en las más grandes, por ejemplo, fraude en estados financieros, en facturación y en la manipulación de pagos y cheques.

i) Las industrias de servicios bancarios y financieros, la manufacturera y la administración pública, siguen teniendo el mayor número de casos reportados en el estudio, mientras que las industrias de comunicaciones y publicidad, energía y servicios profesionales, reportaron las mayores pérdidas en promedio.

j) La presencia de controles antifraude está directamente relacionada con la reducción de las pérdidas por fraude y con una menor duración del delito. Los esquemas de fraude que se produjeron en las organizaciones víctimas que habían implementado algunos de los controles antifraude más comunes, fueron significativamente menos costosos y se detectaron con mayor rapidez, que los fraudes en las organizaciones que carecían de estos controles.

k) Entre los controles antifraude más comunes implementados en las organizaciones destacan: los códigos de ética con un 80%, las auditorías externas a los estados financieros con un 80% y las auditorías internas con un 73%.

l) Cuanto más alto es el nivel de autoridad del perpetrador, las pérdidas por fraude tienden a ser mayores. Los fraudes cometidos por los propietarios y altos ejecutivos, representaron una pérdida promedio de USD 850.000. Los

empleados, por el contrario, cometieron fraudes por una pérdida promedio de USD 50.000. Los gerentes de línea, cometieron fraudes, con una pérdida promedio de USD 150.000.

m) La colusión ayuda a los empleados a evadir los controles antifraude existentes, lo que les permite sustraer grandes montos de dinero. La pérdida promedio de un fraude cometido por una sola persona fue de USD 74.000, pero a medida que el número de perpetradores se incrementó, las pérdidas aumentaron dramáticamente. En los casos con dos perpetradores la pérdida promedio fue de USD 150.000 y para tres o más perpetradores fue de USD 339.000.

n) Aproximadamente, el 63% de los fraudes considerados en el estudio, fueron cometidos por personas que trabajan en uno de los siguientes departamentos: contabilidad, operaciones, ventas, gerencia superior, servicio al cliente y soporte administrativo.

o) La mayoría de los perpetradores fueron personas que cometieron un fraude por primera vez. Solo el 4% había sido previamente condenado por un delito relacionado con fraude, y el 89% no tenía antecedentes penales ni había sido previamente despedido por conductas relacionadas con fraudes.

p) El estudio describe que después que un fraude ha ocurrido, las organizaciones víctimas recuperan rara vez los activos perdidos. Al momento del estudio, el 53% de las organizaciones no había recuperado ningún activo sustraído, un 32% había recuperado parcialmente los activos y solo un 15% había recuperado todos los activos perdidos.

Fraude Corporativo en Ecuador

Caso Seguros Inca S.A.

El caso de Seguros Incas S.A. trata de un fraude estimado en USD 125 000; Matilde Almeida quien se desempeña en la investigación de delitos corporativos, la manera de operar de los antisociales, liderada por un "profesional del derecho" -según las investigaciones de Almeida-, es asegurar a personas por montos de hasta USD 500 000. Luego, con coimas en

poblados rurales, se falsean actas de defunción y hasta los documentos de los deudos.

Almeida fue contratada para dar con el paradero de un cliente que había estafado a esa institución financiera, por varias decenas de miles de dólares. La investigadora montó una escena teatral afuera del domicilio del presunto delincuente. Con la ayuda de policías judiciales le hizo creer a él que su automóvil había sido implicado en un accidente de tránsito. "El engañador fue engañado.

Él apareció a esclarecer que no había tenido ningún percance vehicular. En ese instante fue detenido", recuerda la investigadora, que prefiere no profundizar sobre sus familiares cercanos. Un caso que resolvió a finales de la década de los noventa desenmascaró a una banda que cobraba seguros de vida fingiendo la muerte de los asegurados en accidentes de tránsito ficticios. Se trata del trabajo que hizo para la extinta firma de Seguros Inca S.A. y en la que laboró para Martín Vilches.

La investigación de Almeida concluyó en que un vehículo reportado como incinerado en un choque no era el mismo que había sido asegurado, que el número del chasis no correspondía al que rezaba en la póliza contratada y que todo fue trucado.

Una de las investigaciones que ella realizó para esta firma porteña fue localizar un contenedor de polietileno que se le había sido sustraído a la industrial Plastex, domiciliada en Quito. Según recuerda Vélez, para dar solución a aquel caso, la investigadora se hizo pasar por una empresaria que estaba interesada en aquella materia prima robada.

Los primeros contactos con los delincuentes se dieron pues quienes tenían las bases plásticas robadas a Plastex respondieron a un anuncio publicado en un periódico. En el dominical se buscaba de suma urgencia contactar con un proveedor de polietileno. Los presuntos delincuentes citaron a Almeida hasta unas bodegas en el sector de Pomasqui (al norte de Quito), para dar paso a la venta del material plástico. Tras dos horas de

conversaciones con ellos, en las cuales ella decía ser una emprendedora del sector plástico, se realizó su captura en flagrancia.

El proceso terminó con un enfrentamiento con los policías, y se desarticuló a la supuesta banda dedicada al atraco de contenedores. "Se evitó un cuantioso robo a nuestra compañía", señala Alejandro Cerda, jefe nacional administrativo de la importadora Frutera del Litoral. La información que consiguió esta investigadora indicaba que un empleado de la misma empresa había planificado un asalto y un secuestro al presidente de la firma, y que no alcanzó a perpetrarse.

Actualmente dedica su pericia a una investigación para dar con el paradero de una "estafadora", según dice esta investigadora. La presunta delincuente, al alcanzar un cargo en una cadena de servicios, habría hecho un desfalco por USD 500 000. Almeida también procesa un caso para la aseguradora Panamericana del Ecuador y el de una importadora. Sus estrategias para resolver los delitos corporativos surgen en el manejo de fuentes e informantes.

Caso Ecuacorp.

Según un artículo publicado por Diario El Universo el 25 de septiembre del 2011, en Ecuador, si alguna institución del sistema financiero presentaba iliquidez, según las leyes que regían en 1996, esta podía solicitar préstamos al Banco Central del Ecuador (BCE). Para acceder a ellos debía mostrar su cartera como garantía, es decir, los pagarés de los créditos que entregaban a sus clientes, entre otros requisitos.

La Corporación Ecuatoriana de Inversiones Financieras (Ecuacorp S. A.), accedió a la llamada Mesa de Cambio del Banco Central, pero sin cumplir con los requisitos. El 1 de febrero de 1996, la entidad financiera entregó al Banco Central, como pago de los préstamos que le fueron otorgados, el cheque N° 1885, por la suma de \$ 6'420.000; y al día siguiente, entregó los cheques N° 1169 y 1171, por \$ 4'760.000 dólares y \$50.000, respectivamente.

Ninguno pudo ser cobrado. Los cheques, del Banco Popular Miami Agency (de Miami, Estados Unidos), y que sumaban \$11'230.000 (alrededor de 33.000 millones de sucres, entonces), no tenían fondos.

El jueves 8 de febrero de 1996 César Vega, director general de la sucursal mayor de Guayaquil del BCE, presentó una denuncia por estafa y uso indebido de fondos públicos contra los representantes de Ecuacorp en el juzgado Décimo Cuarto de lo Penal del Guayas. La jueza Ángela Albán de Ángel ordenó la prisión de los acusados: Juan Carlos Zurita Salazar, presidente de la financiera, y Abel Antonio Sarmiento Racines, desvinculado de Ecuacorp desde diciembre de 1995 (reemplazado por Byron López Moncayo), pero cuya firma aparecía en los cheques. El primero fue capturado la misma tarde, y el segundo se mantuvo prófugo. El mismo día, también se dispuso el embargo de todos los bienes inmuebles de Ecuacorp.

Zurita Salazar, declaró ante investigadores de la Policía haber sido detenido en las oficinas de Guayaquil del BCE, a las 18:30, mientras esperaba al doctor Augusto de la Torre, gerente general de la institución. Zurita dijo que Tomás Plúas, jefe de Recuperaciones y Crédito del BCE lo citó a las 16:30 para que él y De la Torre traten sobre unos cheques de Ecuacorp que habían sido devueltos por insuficiencia de fondos.

Vicente Taiano, entonces abogado defensor del Banco Central y actual asambleísta por el Prian, explicó a este Diario que el modus operandi de Ecuacorp consistía en que una vez que sus clientes les entregaban sus solicitudes de préstamos con sus datos personales, la entidad financiera falsificaba las firmas y presentaba esos documentos al BCE como respaldo de que entregó esos créditos, y que por tanto tenía dinero por cobrar.

Ante las sospechas, el BCE investigó directamente con los supuestos beneficiarios de los créditos y verificó que en su gran mayoría jamás habían recibido esos recursos.

En el juzgado Décimo Cuarto de lo Penal del Guayas, el proceso refería que la Mesa de Cambios del Banco Central es un instrumento al que acceden exclusivamente las entidades calificadas por la Superintendencia de Bancos,

pero que Ecuacorp, en forma dolosa, eludió los controles especiales que le fueron impuestos a partir de diciembre de 1995, por lo cual también entraron a investigación las autoridades de la entidad controladora.

Cuando Zurita ya había sido trasladado a la Penitenciaría del Guayas, se publicó una declaración de Taiano, donde explica la celeridad de las acciones que toma la parte acusatoria dentro del proceso: mantenemos una gran preocupación al habernos enterado de que la jueza que tramita la causa (Ángela Albán de Angel, magistrada Decimocuarta de lo Penal del Guayas) dispuso el día viernes 9 de febrero por la noche que el detenido (Juan Carlos Zurita Salazar) sea trasladado a una casa asistencial.

Aunque este traslado no se realizó debido a que Zurita fue atendido por médicos de la Policía, quienes establecieron que no ameritaba sacarlo del recinto carcelario, Taiano indicó que la situación del traslado podría interrumpir la etapa de investigación, además de que existía el inminente peligro de fuga. El abogado defensor de Zurita Salazar, Gutemberg Vera, lo desmintió.

El 22 de febrero de 1996, el Juzgado Decimocuarto de lo Penal del Guayas llamó al vicepresidente de Ecuacorp, Byron López Moncayo, a rendir su testimonio indagatorio el 5 de marzo del mismo año; a la par del llamado a declaración que se hizo a directivos de la Superintendencia de Bancos: Juan Carlos Delgado, María José Silva, María Agustina Galán, Mariuxi Lima y Mauro Intriago Dunn; y la notificación a las autoridades migratorias del impedimento de salida del país para los acusados.

Sin embargo, en la providencia dictada a las 08:15 del viernes 30 de agosto de 1996, la jueza anotó que una vez que Zurita Salazar presentó el certificado de depósito judicial N° 008436 se revoca la orden de prisión preventiva dictada en contra de Zurita, quien presentó un escrito a la jueza, donde señaló: Pagué al Banco Central del Ecuador hasta el último centavo que le adeudaba, tanto por el préstamo de liquidez, como por el contravalor en sures de la fallida negociación de los cheques.

Juan Carlos Zurita, representante legal de Ecuacorp, fue imputado, pero se fue al extranjero prófugo y prescribió la acción. El BCE no recuperó esos recursos porque la causa prescribió debido a que se la tramitó como estafa, figura que prescribe en cinco años.

El BCE solicitó ante el juzgado Décimo Cuarto de lo Penal del Guayas que se procese la causa por peculado, pero el pedido fue negado. La liquidación forzosa en la que se encontraba Ecuacorp concluyó mediante resolución de la Superintendencia de Bancos N° SBS-2009-726 del 31 de diciembre del 2009.

El caso terminó, aparentemente, pero el 20 de diciembre del 2010, se conoció que la *Quiebra del sistema financiero tiene nombres y apellidos* y entre los documentos de las financieras declaradas en proceso de liquidación forzosa aparecen los de Ecuacorp S.A., de la cual Juan Paredes Fernández (quien dictó tres años de prisión para los directivos de este Diario y el pago de \$ 40 millones para el presidente Correa) fue administrador y vicepresidente ejecutivo, aseguran.

Ecuacorp S.A. entró a liquidación forzosa el 5 de marzo de 1998 por resolución de la Junta Bancaria; su pérdida patrimonial al 31 de diciembre del 2009 sumó \$ 1'096.940,15; y la Superintendencia de Bancos concluyó que la entidad presentó diferencias en los balances y saldos, cartas de garantías, avales emitidos vencidos; mala gestión por acción u omisión de exadministradores y exdirectivos.

La primera reacción de Paredes fue mantener el silencio ante las interrogantes de si fue uno de los administradores de Ecuacorp. Pero el 21 de septiembre pasado, en una rueda de prensa, remarcó que nunca ejerció un cargo directivo en las instituciones quebradas durante la crisis financiera de hace más de una década, pero admitió que sí intentó ocupar la vicepresidencia de dicha financiera. Narró que por la época de 1997 él trabajaba en el estudio jurídico de Viterbo Zevallos Alcívar, quien manejaba la defensa de Ecuacorp, y que el entonces presidente ejecutivo de esa corporación, Juan Carlos Zurita Salazar, le propuso ser el vicepresidente

ejecutivo porque se produjo esa vacante, pero que nunca se concretó. No obstante, datos de la Superintendencia de Bancos indican que Paredes firmó los balances de Ecuacorp en los años 1999 y 2000.

Análisis del Caso Ecuacorp.

Causas que originaron el Fraude.

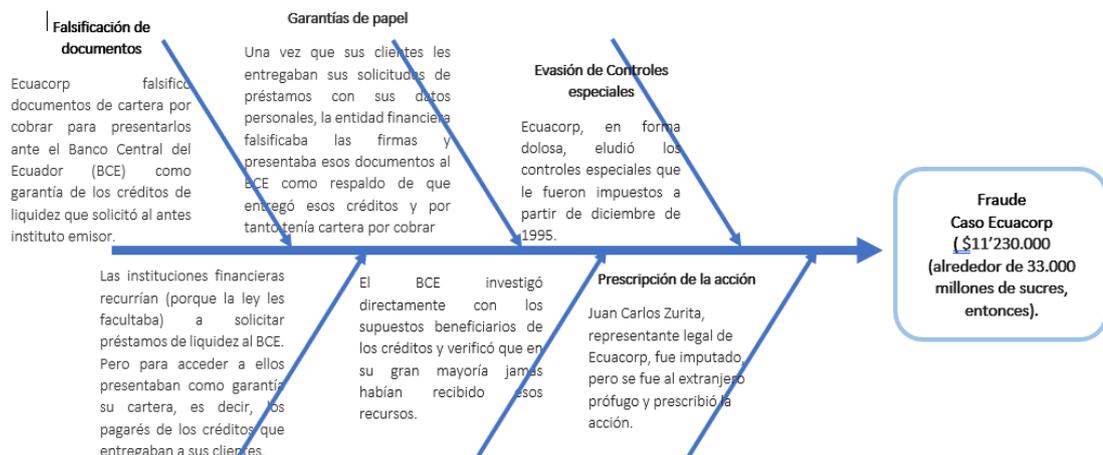


Ilustración 4. Análisis caso Ecuacorp

Monto del fraude involucrado.

El 1 de febrero de 1996, la entidad financiera entregó al Banco Central, como pago de los préstamos que le fueron otorgados, el cheque N° 1885, por la suma de \$ 6'420.000; y al día siguiente, entregó los cheques N° 1169 y 1171, por \$ 4'760.000 dólares y \$50.000, respectivamente. Ninguno pudo ser cobrado. Los cheques, del Banco Popular Miami Agency (de Miami, Estados Unidos), y que sumaban \$11'230.000 (alrededor de 33.000 millones de sucres, entonces), no tenían fondos.

¿Por cuánto tiempo se prolongó ese fraude?

En el juzgado Décimo Cuarto de lo Penal del Guayas, el proceso refería que la Mesa de Cambios del Banco Central es un instrumento al que acceden exclusivamente las entidades calificadas por la Superintendencia de Bancos, pero que Ecuacorp, en forma dolosa, eludió los controles especiales que le fueron impuestos a partir de diciembre de 1995, por lo cual también entraron a investigación las autoridades de la entidad controladora.

Según el portal Ecualeaks, Ecuacorp S.A. entró a liquidación forzosa el 5 de marzo de 1998 por resolución de la Junta Bancaria; su pérdida patrimonial al 31 de diciembre del 2009 sumó \$ 1'096.940,15; y la Superintendencia de Bancos concluyó que la entidad presentó diferencias en los balances y saldos, cartas de garantías, avales emitidos vencidos; mala gestión por acción u omisión de exadministradores y ex directivos.

¿Cómo se descubrió el Fraude? ¿Quiénes estuvieron involucrados?

El 1 de febrero de 1996, la entidad financiera entregó al Banco Central, como pago de los préstamos que le fueron otorgados, el cheque N° 1885, por la suma de \$ 6'420.000; y al día siguiente, entregó los cheques N° 1169 y 1171, por \$ 4'760.000 dólares y \$50.000, respectivamente. Ninguno pudo ser cobrado. Los cheques, del Banco Popular Miami Agency (de Miami, Estados Unidos), y que sumaban \$11'230.000 (alrededor de 33.000 millones de sucres, entonces), no tenían fondos.

El jueves 8 de febrero de 1996 César Vega, director general de la sucursal mayor de Guayaquil del BCE, presentó una denuncia por estafa y uso indebido de fondos públicos contra los representantes de Ecuacorp en el juzgado Décimo Cuarto de lo Penal del Guayas.

La jueza Ángela Albán de Ángel ordenó la prisión de los acusados: Juan Carlos Zurita Salazar, presidente de la financiera, y Abel Antonio Sarmiento Racines, desvinculado de Ecuacorp desde diciembre de 1995 (reemplazado por Byron López Moncayo), pero cuya firma aparecía en los cheques. El primero fue capturado la misma tarde, y el segundo se mantuvo prófugo. El mismo día, también se dispuso el embargo de todos los bienes inmuebles de Ecuacorp.

El modus operandi de Ecuacorp consistía en que una vez que sus clientes les entregaban sus solicitudes de préstamos con sus datos personales, la entidad financiera falsificaba las firmas y presentaba esos documentos al BCE como respaldo de que entregó esos créditos, y que por tanto tenía dinero por cobrar.

Ante las sospechas, el BCE investigó directamente con los supuestos beneficiarios de los créditos y verificó que en su gran mayoría jamás habían recibido esos recursos. Juan Carlos Zurita, representante legal de Ecuacorp, fue imputado, pero se fue al extranjero prófugo y prescribió la acción.

El BCE no recuperó esos recursos porque la causa prescribió debido a que se la tramitó como estafa, figura que prescribe en cinco años. El BCE solicitó ante el juzgado Décimo Cuarto de lo Penal del Guayas que se procese la causa por peculado, pero el pedido fue negado.

¿Por qué no se descubrió a tiempo?

En aquel entonces, las personas que se encontraban a cargo del BCE no revisaron la información antes de conceder el Crédito a esta entidad bancaria. Las personas solicitantes de crédito no siguieron recurriendo al banco o no retiraron su documentación una vez denegado el crédito. No se realizaron las acciones necesarias para responsabilizar a los culpables antes de que el caso prescribiera.

Marco Legal

Norma Internacional de Auditoría 240 “Responsabilidades del auditor en la auditoría de estados financieros con respecto al fraude”

La Norma Internacional de Auditoría 240 trata de las responsabilidades del auditor de acuerdo con el fraude en auditoría, por lo que establece lineamientos para el momento de considerar los fraudes o errores. Esta norma se relaciona mucho con la NIA 315 y la NIA 330 debido a las valoraciones de los riesgos y los errores de importancia relativa.

Diferencia entre fraude y error según la NIA 240: El fraude en los estados financieros es intencional mientras que los errores en los estados financieros no son intencionales.

Responsabilidad de la gerencia junto al auditor.

Es importante que la gerencia o administración, sea responsable de tener un diseño apropiado para reducir la existencia de fraudes o errores en los estados financieros es decir poner más énfasis a este punto. El auditor

siempre va a recomendar implantar un tipo de sistema que ayude a la disminución de tales fraudes o errores. Esto implica el compromiso de crear una cultura de honestidad y comportamiento ético.

Característica del fraude.

Aunque “fraude” es un concepto jurídico amplio, a los efectos de las NIA al auditor le concierne el fraude que da lugar a incorrecciones materiales en los estados financieros. Para el auditor son relevantes dos tipos de incorrecciones intencionadas: las incorrecciones debidas a información financiera fraudulenta y las debidas a una apropiación indebida de activos. Aunque el auditor puede tener indicios o, en casos excepcionales, identificar la existencia de fraude, el auditor no determina si se ha producido efectivamente un fraude desde un punto de vista legal. (*NIA 240 p def.pdf*, s. f.)

Según la *ACFE* en la evaluación de riesgo de fraude señala que se necesita saber con qué alcance la entidad diseñó un proceso continuo para la identificación regular de los riesgos de fraude significativos a los que está expuesta:

- a) Potenciales riesgos catastróficos
- b) Riesgos Costosos
- c) A medida de la entidad
- d) Pueden ser parte del proceso de gerenciamiento global del Riesgo.

Es de suma importancia que el Directorio pondere de buena manera el proceso de evaluación de riesgos de fraude, para lo cual debe cerciorarse que ésta incluye a toda la organización a través de sus principales procesos.

Por otro lado, de acuerdo con la Guía Gestión de Riesgos de Fraude (SEPCHILE, 2017) las etapas de un proceso de evaluación de riesgos de fraude contemplan lo siguiente:

- a) Identificar las áreas a evaluar
- b) Identificar y clasificar los riesgos de fraude de cada área

c) Ponderar los riesgos de fraude en base al grado de nivel de prevención e importancia.

d) Mitigar los riesgos identificados con los controles pertinentes.

(ACFE – Association of Certified Fraud Examiners, s. f.)

La norma Internacional de Auditoría 315 “Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno”

Los procedimientos de valoración del riesgo incluirán los siguientes:

a) Indagaciones ante la dirección y ante otras personas de la entidad que, a juicio del auditor, puedan disponer de información que pueda facilitar la identificación de los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error.

b) Procedimientos analíticos. (Ref: NIA 315 Apartados A7-A10)

c) Observación e inspección. (Ref: NIA 315 Apartado A11)

1. El auditor considerará si la información obtenida durante el proceso de aceptación y continuidad del cliente realizado por el auditor es relevante para identificar riesgos de incorrección material.

2. Cuando el auditor tenga la intención de utilizar información obtenida de su experiencia anterior con la entidad y de procedimientos de auditoría aplicados en auditorías anteriores, determinará si se han producido cambios desde la anterior auditoría que puedan afectar a su relevancia para la auditoría actual.

3. El socio del encargo y otros miembros clave del equipo discutirán la probabilidad de que en los estados financieros de la entidad existan incorrecciones materiales, y la aplicación del marco de información financiera aplicable a los hechos y circunstancias de la entidad. El socio del encargo determinará las cuestiones que deben ser comunicadas a los miembros del equipo que no participaron en la discusión. (NIA 315 p def.pdf, s. f.)

Capítulo II

Metodología de la Investigación

El desarrollo de este proyecto está orientado a conseguir los objetivos planteados para la resolución del problema, por tal motivo se planteará la metodología de investigación, ésta implica el diseño, el tipo de investigación a realizar, el enfoque, población, muestra y el análisis de los datos.

Diseño de la investigación

Hernández, et.al., (2010) indica que una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon las hipótesis (o no se establecieron debido a la naturaleza del estudio), el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea.

Vallejo, (2002) señala que los diseños observacionales son aquellos en los que el investigador permanece a la expectativa, ya sea de los efectos de la exposición en los sujetos de estudio o de la asociación entre los factores de riesgo y el evento final.

Rivas & Ortiz, (2007) brinda información acerca del diseño de metodología prospectivo, indica que el inicio del estudio es anterior a los hechos estudiados y que los datos se recogen a medida que se van sucediendo. Adicionalmente, Lavel & Argüello, (2003) indica que el diseño de investigación prospectivo es un aporte a la reflexión y sirve de análisis a futuro en torno a los problemas y planteamientos del desarrollo que contribuyan a un mejor diseño de controles y tengan una incidencia en la transformación nacional.

Los estudios transversales tienen como principal característica que de manera simultánea y en un periodo determinado, miden tanto la exposición

en una población definida. Su objetivo principal es describir la frecuencia, la distribución, los determinantes en una población dada. (Vallejo, s. f.)

El diseño metodológico que utilizaremos en esta investigación para resolver el problema de fraude en empresas envasadoras de bebidas en la ciudad de Guayaquil, de acuerdo al propósito será observacional debido a que se acudirá a una empresa envasadora de bebidas para visualizar el comportamiento de los empleados y los procedimientos que se realizan en el área de logística de la empresa.

En lo que respecta a la cronología se utilizará el diseño de investigación prospectivo, debido a que este estudio se realizará en base a hechos anteriores que han sucedido en la empresa y los datos se irán recogiendo a medida que se van sucediendo, de igual manera este estudio servirá en los posterior para estudios similares, para concluir con el diseño de investigación según el número de mediciones se utilizará la metodología transversal, dado que, se levantarán los datos en un momento determinado en la cual tendremos un principio y un fin.

Tipo de investigación

Yanapa (2018) indica que el tipo de investigación descriptivo consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables y si diseño es de diagnóstico.

En esta investigación científica, el tipo que se utilizará será concluyente descriptiva donde se hará el levantamiento de datos de la información, con el fin de profundizar, explorar, analizar y concluir la investigación. Se usarán herramientas cualitativas y cuantitativas, tales como entrevistas y encuestas, mismas que se basarán en la opinión de expertos y personal de la empresa objeto de estudio.

Enfoque de investigación

Hernández, Fernández y Batista (2010) manifiestan que la investigación mixta no tiene como meta remplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

Guelmes & Nieto. (2015) manifiestan que el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio.

El enfoque de investigación que se utilizará para el desarrollo del presente trabajo de investigación será mixto, el cual permitirá interpretar, reflexionar y explicar la investigación, desde el ángulo complementario de los métodos en el campo de investigación, con el fin de obtener resultados esperados.

Fuentes de Información

Fuentes de información primarias

Couselo, et al. Brinda información acerca de fuentes de información, donde se indica que las fuentes primarias contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual, mientras que las fuentes secundarias contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales.

En el presente trabajo de investigación se utilizarán fuentes de información primaria, ya que procederemos a levantar la información por medio de herramientas mixtas de investigación, cuantitativas y cualitativas.

Para el levantamiento de información se realizarán entrevistas a profundidad y encuestas.

Fuentes de información Secundarias

También se usarán fuentes de información secundarias tales como informes acerca del fraude ocupacional, casos de fraudes ocurridos en el país, adicionalmente se consultarán documentos similares al tema, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.

Herramientas de Investigación

Torres, Salazar & Paz. (2019) indican que existe una variedad grande de herramientas de investigación a elegir que dependerá de la información que queramos conseguir, en el que se realizan distintos procesos según el propósito de la investigación. Al momento de seleccionar las herramientas a utilizar para la investigación, debemos tener claros nuestros objetivos y la información que queremos recoger.

En este proyecto de titulación se determinó el uso de herramientas de investigación será el método mixto, en donde se empleará en esta temática de análisis el realizar entrevista a profundidad a expertos, ya que mediante el uso de esta herramienta se podrán obtener los resultados subjetivos del encuestado acerca de las preguntas del cuestionario, se puede observar la realidad circundante, anotando el encuestador además de las respuestas tal cual salen de la boca del entrevistado, y los aspectos que considere oportunos a lo largo de la entrevista. Torres, Salazar & Paz. (2019). En este trabajo de investigación se realizaron entrevista a tres expertos, el primero el Gerente de una empresa envasadora de bebidas y los otros dos expertos con competencia en el área contable y auditoría forense, en el que podrán aportar valiosa información a través de su experiencia acerca del tema.

Diagnóstico y evaluación del problema de investigación

Entrevistas

La técnica cualitativa utilizada en nuestro proyecto de investigación para la recolección de información sobre el fenómeno estudiado se encuentra basada en la Norma Internacional de Auditoría 240, en donde menciona que

se deben realizar indagaciones o averiguaciones con el personal administrativo o cualquier otro empleado dentro de la entidad, con el objetivo de conocer alguna sospecha o presunto cometimiento de fraude que pueda perjudicar a la organización.

Según la SAS 99, menciona que para efectuar preguntas a la administración y otros empleados se deben considerar ciertos puntos con el objetivo de conocer las opiniones sobre el riesgo de fraude y los controles implementados por la organización. Hemos considerado para la elaboración de las preguntas en nuestro trabajo de investigación los siguientes puntos:

1. Si la empresa sospecha o tiene indicio de algún tipo de fraude que pueda ser perjudicial para la entidad.
2. Si la empresa tiene conocimiento de denuncias recibidas por ex empleados sobre sospechas, indicios o actos de fraudes.
3. Si la administración de la empresa posee programas y controles que permitan disminuir los riesgos de fraude dentro de la empresa.
4. Si la empresa da a conocer a sus empleados la posición que mantiene la administración con respecto a las buenas prácticas del negocio y comportamiento moral y ético.

Por lo tanto, la entrevista a profundidad es la mejor opción para recabar dicha información.

FASES DE LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

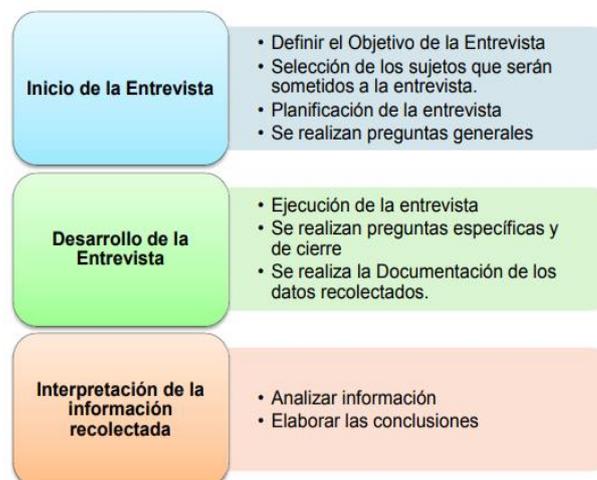


Ilustración 5. Fases de la entrevista a profundidad

Esta entrevista se encuentra dividida en tres fases o etapas que son:

Entrevista Inicial

En fase, se realizan preguntas generalizadas y sencillas con el objetivo de comprender el giro del negocio y a su vez determinar a través de la interpretación de la información recolectada cual es el nivel de exposición que tiene la empresa frente a los riesgos de fraudes.

1. ¿Cuál es su nombre y cargo en la empresa?
2. ¿Cuál es el giro comercial de su empresa?
3. ¿Cuáles son las funciones principales que usted desempeña
4. ¿Qué servicios presta y a quienes distribuye este servicio?
5. ¿Cuántos años lleva operando el negocio familiar?
6. ¿Qué ventajas ofrece su empresa con respecto a las otras empresas del mercado?
7. ¿Quién toma las decisiones importantes en la empresa?
8. ¿Cómo es la estructura organizacional de la empresa?
9. ¿Cuántos empleados trabajan actualmente en su empresa?
10. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para operar el negocio, defínanos los principales?
11. ¿Cómo es la estructura organizacional de la empresa?
12. ¿Cómo se miden los resultados de la empresa?

Resultados de la primera fase.

Entendimiento del negocio: El 1 de agosto del 2020, en la ciudad de Guayaquil, se llevó a cabo la entrevista realizada a profundidad al Gerente General de una empresa envasadora de bebidas de la ciudad de Guayaquil, el Ing. Luis Cueva con la finalidad de obtener un entendimiento de la actividad principal de negocio, sus operaciones, estructura organizacional, actividades de desempeño de sus empleados y posibles riesgos de fraude.

Se obtuvo la evidencia necesaria para nuestra comprensión de los posibles riesgos de fraudes para este tipo de empresas.

Actividad principal de empresa envasadora de bebidas, inició sus operaciones hace cinco años, se dedica al envasado y distribución de bebidas (agua) no alcohólicas ni gaseosas. Esta empresa es una empresa familiar, la misma que se encuentra dirigida por el Gerente General el cual se encarga de la toma de decisiones importantes para el desarrollo de las actividades diarias.

Productos que comercializa: La actividad comercial de la empresa es abastecer de agua a las franquicias de la Marca Cruz Azul de la ciudad de Guayaquil, en sus cuatro presentaciones: de 300ml, un litro, un galón y 20 litros la planta está ubicada en la Av. Francisco de Orellana cdla. Samanes -7 Villa -24 Manz:2208.

Estructura organizativa de la empresa: El Gerente General nos dio a conocer durante la entrevista que la compañía cuenta con un organigrama estructural y no posee un manual de funciones y procedimientos.

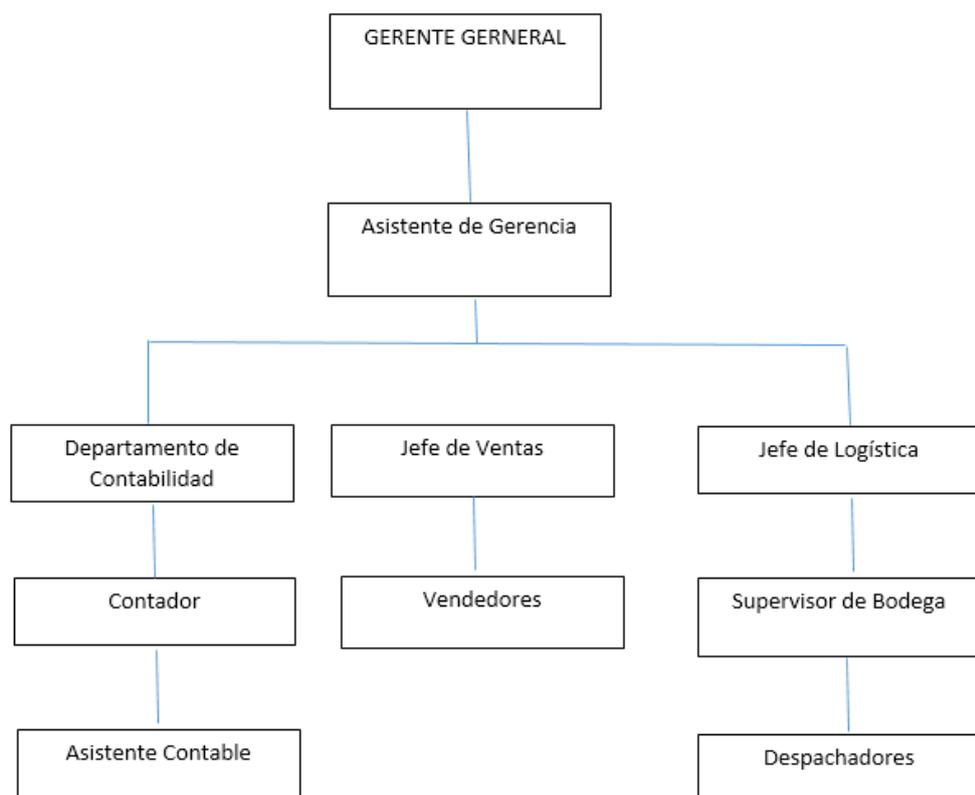


Ilustración 6. Estructura Organizativa de la empresa

Selección y contratación del personal. El Gerente nos indicó que no cuenta con una persona especializada y dedicada al proceso de selección del personal, la empresa no cuenta con un departamento de recursos humanos y su método de selección es básicamente por amistad o referidos.

Principal competencia: Dentro del mercado en que se desenvuelve esta empresa, existen varias empresas dedicadas a la misma actividad, sin embargo, el Gerente General considera que sus principales competidores son las siguientes marcas: Allnatural, Vivant, Cielo, Tesalia entre otras.

Análisis e interpretación del riesgo de fraudes en empresa envasadora de bebidas

Entrevista de Desarrollo. En la segunda fase, al ya saber cómo se maneja el negocio y nivel de exposición que enfrenta la empresa contra situaciones irregulares, se procede a realizar preguntas específicas con la finalidad de conocer si han ocurrido fraudes y cuál fue o es la estrategia para prevenir y detectarlos. Identificaremos las señales de advertencia que fomentan el cometimiento de actos deshonestos en la organización.

Preguntas puntuales referentes al fraude realizada en la entrevista a la empresa envasadora de bebidas. Hemos considerado para la recolección de la información en la segunda fase, formular las preguntas relacionadas con el fraude.

1. ¿Considera que posee el apoyo y colaboración de todos los que trabajan en la empresa? ¿Por qué cree usted?
2. ¿Qué considera usted como desventaja de los empleados que trabaja con usted?
3. ¿Cuáles son las debilidades que cree usted que posee la empresa, y que se está haciendo para mejorar en ello?
4. ¿Cómo podría la empresa controlar o influir contra las amenazas de algún posible fraude en algún área?
5. ¿Considera Usted que su empresa se encuentra vulnerable al fraude? ¿Sí o no? ¿Por qué?
6. ¿Cómo miden la capacidad y control del inventario de la empresa?

7. ¿Brevemente explíquenos como es el proceso actual que se lleva en área de logística de ventas en la empresa?
8. ¿Cuál es la probabilidad de que en su empresa ocurra un fraude?
9. La empresa, ¿Cuenta con estrategias para la prevención del riesgo y detección de fraudes?
10. ¿En su empresa ha existido algún tipo de fraude o existe la oportunidad para la ocurrencia de fraudes por parte del personal? ¿Por qué?
11. ¿Cómo visualiza su empresa de aquí a 5 años?
12. ¿Existe algo que usted desee añadir, comentar o recomendar?

Resultados de la segunda fase de la entrevista a empresa envasadora de bebidas.

En la primera reunión con el Gerente el Ing. Luis Cueva, se ha podido tener un conocimiento de los procesos en diferentes áreas del negocio y se ha logrado detectar las principales debilidades que presenta la empresa en relación a la selección de su personal, ya que no cuenta con un departamento de recursos humanos, la falta de un manual de procedimientos y código de conducta, la falta de los mismos hace que la empresa sea vulnerable y sufra problemas de fraudes.

Para la segunda fase de la entrevista realizada por medio de la aplicación de formularios de Google, se preparó preguntas sobre temas específicos de auditoría forense, con un poco de tacto porque es un tema delicado que muchos de los gerentes las responden con cautelas o limitaciones.

El objetivo de esta entrevista fue evaluar los riesgos potenciales de fraude que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos que mantiene la Compañía.

Antecedentes de fraude, después de la entrevista que se mantuvo con el Gerente General de la empresa, con el propósito de obtener un entendimiento más claro del entorno de sus actividades y conocer si en años anteriores se han presentado casos de fraude por parte de empleados y a su vez conocer si a partir del mismo fueron implementadas las medidas

necesarias para disminuir posteriores fraudes que se pudieran presentar encontramos que en la empresa en años anteriores se detectó un delito por parte de uno de los empleados de la empresa envasadora de bebidas en el área de logística que más adelante, especificaremos en la metodología de la investigación, pero con el tiempo se han logrado pulir y manualmente se han logrado controlar. Ya que el nivel de tecnología de la empresa es bajo en esta área. Los puntos a tratar más adelante son:

1. Descripción del tipo de fraude
2. Responsables
3. Componentes del Triángulo del fraude
4. Método de detección
5. Monto del perjuicio
6. Escenarios que fomentan el fraude

Entrevista Final. En esta última fase una vez realizado el análisis e interpretación de toda la información recolectada, se procede a dar a conocer al Gerente General de la empresa, las estrategias que hay disponibles en la actualidad para la prevención y detección de fraudes y este a su vez en conocimiento de su negocio decida cual poner en práctica.

Una vez realizada las dos primeras fases de entrevistas, hemos obtenido un entendimiento claro del negocio y a su vez determinado cual es el nivel de exposición al que se enfrenta la empresa en relación al cometimiento de fraudes. Por medio de la entrevista con el Gerente, se ha logrado identificar los escenarios que podrían ser los condicionantes para la ocurrencia de actos deshonestos por parte de sus empleados.

Los principales problemas que enfrenta la empresa están enfocados en dos escenarios, la inadecuada selección de personal y la deficiencia en controles internos y como escenarios secundarios el exceso de confianza por parte de los empleados.

Entrevistas a Expertos

Perfil de los entrevistados

Los expertos entrevistados fueron seleccionados por ser considerados conocedores del área de contabilidad y auditoría, tanto por su vinculación profesional, como académica, de manera que pudieran proporcionar información relevante acerca del sector y de forma concreta para la aplicación de las técnicas a utilizar en la metodología de la investigación.

A través de esta técnica de investigación se han alcanzado los siguientes objetivos:

- Obtener una visión global cualitativa del ámbito de estudio a través de las percepciones y apreciaciones de expertos relacionados con la auditoría forense, derivadas de su vinculación y experiencia en el área.
- Conocer los argumentos y valoraciones empresariales implicadas en el área de la auditoría forense.
- Recopilar información cualitativa acerca de hallazgos de posibles fraudes en la empresa envasadora de bebidas.

Para el desarrollo de esta técnica se han realizado 2 entrevistas abiertas a expertos personas consideradas informantes calificados por su conocimiento y vinculación con dicha área.

Las entrevistas se han desarrollado en una aplicación de formularios de Google, esto debido a que por la emergencia sanitaria que atraviesa el país, es complicado la entrevista *face to face*, en esta matriz presentamos el análisis de la misma.

El Instrumento de recogida de información para establecer un orden o secuencia se ha utilizado preguntas abiertas, diseñado a partir de la información recabada en la fase documental e integrando los principales temas y subtemas como puntos a tratar a lo largo de la conversación, el banco de preguntas que se realizó, fue previamente analizado con el fin de tener una mejor perspectiva del tema de investigación.

Preguntas

Problema-objetivo

Respuestas

1. ¿Cuál es su nombre y cargo?	Con la entrevista realizada a los expertos (auditor, contador) el objetivo es recolectar datos cualitativos para poner en práctica la propuesta metodológica.	Carlos Mera Alvarado, soy Socio Técnico de Kreston Guayaquil y Director en CMA Consulting	Martha Alcívar, Contador
2. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el área de la auditoria forense?	Saber el nivel de experiencia de los expertos en el campo de la auditoría forense	27 años en auditorias financieras y 10 en forenses	No trabajo en auditoria forense
3. Según su criterio, ¿cuáles son los objetivos de una auditoria forense?	Estudiar la evaluación que le da el experto a la auditoria forense	Es detectar como actos irregulares se han llevado a cabo	No trabajo en auditoria forense
4. ¿Según su criterio cuál es el origen de los riesgos que las empresas puede afrontar?	Analizar el área vulnerable en la empresa donde vamos a realizar la auditoria forense	Riesgos financieros son los más inminentes en estos casos al igual que riesgos de reputación	La falta de control y de procedimientos específicos en cada puesto en cada área
5. ¿Porque las empresas solicitan una auditoria forense?	Buscar indicios por medio de técnicas de auditoria forense a la empresa donde vamos a realizar la propuesta metodológica	Normalmente una auditoria forense se contrata cuando los indicios que la determinan son evidentes de manera interna y con ello se destina a consultores la certificación de estos hechos casi siempre reñidos con las normas, leyes, moral y ética.	Para evidenciar alguna situación de fraude

6. ¿Por qué ciertas evidencias presentadas por las auditorías tradicionales son desvinculadas?	Análisis de las auditorías tradicionales	Porque el fraude no siempre forma parte de la detección en un proceso tradicional de auditorías financieras, detectar indicios de fraude si es sistemático no necesariamente puede estar medido o trasladado a los estados financieros.	porque las auditorías tradicionales es o de estados financieros se realizan en base a pruebas específicas de una muestra
7. ¿Cuál es la diferencia entre indicio y evidencia de auditoría forense?	Análisis de la auditoría forense	El indicio es la presunción de un fraude la evidencia es la constatación que existe el fraude	la recopilación de pruebas
8. ¿Por qué cree usted que se perpetua este tipo de fraudes en las empresas?	Analizar los motivos por los cuales se perpetua el fraude en las empresas	Los motivos son muy diversos para quien la perpetua, para las empresas casi siempre obedece a estructuras de control muy débiles y con escasos procesos de verificación y segregación de funciones incompatibles, abusos de confianza, etc.	por la falta de control
9. ¿Por qué Cree usted que las empresas le dan la menor importancia a una auditoría forense?	Análisis de la auditoría forense	Por qué desconocen su alcance y justamente su alcance la convierte en un trabajo de alto costo y por ello se desvirtúa su contratación en muchos casos.	porque no saben para que sirve

10. ¿Los papeles de trabajo regularmente que incluyen y para qué sirven?	Profundizar en las técnicas que se van a ejecutar en la auditoria forense	Evidencias inclusive judiciales y que en su mayoría sirven para el establecimiento de juicios	No trabajo en auditoria forense
11. ¿Cuál es la responsabilidad de los contadores y auditores ante el fraude detectado en algún área de la empresa?	Analizar el nivel de responsabilidad de los expertos	Para el contador preparar ambientes de control que mitiguen la ocurrencia de fraudes y que de existir puedan ser visibles, para los auditores establecer procedimientos de auditoria para su detección dentro del marco normativo y alcance del trabajo realizado.	depende de lo que se encuentra en el caso de auditores, solo tendrían responsabilidad si el fraude está dentro de la muestra revisada.
12. ¿Según su criterio cuales son los puntos más importantes que debe llevar un informe de auditoría forense?	Profundizar en las técnicas que se van a ejecutar en la auditoria forense	El alcance del trabajo realizado, las técnicas ejecutadas, las personas involucradas, los hallazgos bien definidos y los anexos que corroboren cifras influyentes en el informe.	No trabajo en auditoria forense
13. ¿Existe algo que usted desee añadir, comentar o recomendar?		N/A	no

Tabla 1. Matriz de Hallazgos de Entrevista a Expertos

Análisis de la información

Una vez recogida la información a través de esta técnica, se ha realizado un análisis de las respuestas llegando a la conclusión que la metodología y técnicas de auditoria forense a aplicar para la empresa es la adecuada, por las sospecha de fraude que se perpetua o podría perpetuar

en la misma, y el contenido con el objetivo de identificar los responsables de los hechos detallando los argumentos que respondían a los objetivos de la investigación, así como aquéllos que confirman, avalan y enriquecen los resultados.

Encuesta

Torres, Salazar & Paz. (2019) dicen que la encuesta constituye el término medio entre la observación y la experimentación. En ella se pueden registrar situaciones que pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello, siendo un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc.

Por lo tanto, se define una encuesta mediante un cuestionario realizada a clientes, con la finalidad de obtener recolección de datos importantes, cuya relevancia sirva para el análisis de la propuesta metodológica para prevenir el fraude en una empresa envasadora de bebidas, y que ayuden a generar recomendaciones.

Cuestionario de Preguntas en la Encuesta. (Ver apéndice)

1. La toma de pedidos por parte del personal de ventas se realiza en el horario programado
2. La toma de pedidos y la fecha de entrega de mercadería se realizan en días separados
3. El personal de ventas utiliza algún instrumento para la toma de pedidos
4. La entrega de mercadería se realiza respetando el pedido del cliente.
5. La entrega de mercadería se realiza respetando la programación de entrega
6. La documentación referente a su compra es entregada por el personal de ventas
7. El personal de ventas que lo atiende muestra interés en solucionar problemas referentes a los pedidos

8. Se le ha informado de alguna línea telefónica u otro medio en el cual pueda hacer una denuncia en caso de inconsistencias en su pedido.

9. En caso de haber denunciado alguna inconsistencia en su pedido, ésta ha sido solucionada

10. Ha recibido alguna llamada de parte del Gerente de la empresa, para conocer como está siendo atendido por su personal.

Medios de Recolección: Cuestionario. El cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación y que son contestadas por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos. Torres, Salazar & Paz. (2019)

El medio de recolección a través de un cuestionario podrá ser desarrollado mediante los diferentes medios, tales como los siguientes: (a) Personal, (b) Vía telefónica, (c) El uso de medios electrónicos tal como el correo electrónico, fax, etc. a la persona, (d) Vía Skype.

El desarrollo del cuestionario estuvo a cargo de la estudiante quién realizó la investigación; y, su llenado se lo realizó vía Formulario de Google o en persona.

Forma de elaborar las encuestas: investigaciones. Según Torres, Salazar & Paz. (2019) los cuestionarios deben reunir las siguientes características:

a) Operativos: Fáciles de manejar, utilizarse como instrumento de recolección de datos previendo en su estructura la facilidad para el vaciado o salida de la información. Fáciles de procesar y tabular.

b) Fidedignos: Que sea confiable, que permita la recolección real de los objetivos y que sean fáciles de ser depurados.

c) Válidos: Que sea conciso, claro, firme, consistente, que no se preste a ambigüedades. Preguntas claras, breves, concretas y lógicas.

También indican que para diseñar un cuestionario se deben considerar tres aspectos:

a) El tipo de Preguntas y el orden en que deben agruparse.

b) La formulación de las preguntas de acuerdo a los objetivos, redactándolas gramaticalmente

c) La organización del material del cuestionario, poniéndose en el lugar del entrevistado.

Por consiguiente, entre las diferentes ventajas que tiene el hecho de realizar preguntas bien estructuradas tenemos:

a) La información de la pregunta es más fácil para procesar la misma,

b) El entrevistador que está realizando su investigación no necesitará estar entrenado para esta técnica, debido a que éste es conocedor directo del tema de estudio,

c) Existencia de uniformidad de la información que ha sido obtenida,

d) No se dejan los llamados cabos sueltos en la encuesta respecto al cumplimiento de objetivos específicos de la investigación.

Tipo de Preguntas en un Cuestionario. En el presente estudio se utilizaron preguntas cerradas en las cuales el entrevistado solo puede elegir una respuesta de una serie de respuestas.

Las respuestas a las preguntas fueron basadas en la escala de *likert* la cual permite la recopilación de datos para el desarrollo de una investigación; y para que dicha etapa se efectúe de manera exitosa, se requiere de un plan estratégicamente diseñado para reunir datos pertinentes sobre los atributos, conceptos y/o variables involucradas en el objeto o situación estudiada.

Namakforoosh (2000) identifica tres acciones básicas a través de las que se obtendrá información, datos o respuestas en una investigación: acciones de observación, interrogatorio y simulación. La escala Likert, de acuerdo con la clasificación de Namakforoosh (2000) puede ubicarse como modalidad del método de interrogatorio.

Este método de recopilación de datos es el más conocido especialmente en ciencias sociales y humanas, donde frecuentemente el objeto de estudio lo constituyen seres humanos, quienes tienen la información necesitada o pueden ofrecer testimonios sobre el asunto estudiado. El interrogatorio puede adoptar diversas formas y realizarse a través de variadas

técnicas: Sesiones de grupo, encuestas, entrevistas personales o de grupo, entre otros; lo que hace del interrogatorio una acción de mucha valía para investigaciones de diseño tanto cualitativo como cuantitativo.

Este método de recolección posibilita la obtención de información variada sobre los sujetos, desde datos muy objetivos y específicos como edad, estado civil, lugar de origen, etc., hasta información más compleja y subjetiva que requiere una mayor elaboración de la persona interrogada, como son sus percepciones, actitudes, representaciones, preferencias, opiniones, a las que se accede a través de “lo dicho” o la expresión de la persona.

Cuestionario Piloto. Torres, Salazar & Paz. (2019) manifiestan que el cuestionario piloto es aquel que una vez estructurado y redactado se somete a las pruebas necesarias en trabajo de campo, o simulación del mismo, con el objeto principal de determinar su validez como instrumento de medición y su grado de adecuación al medio ambiente o universo investigado. Una vez realizada la prueba se harán las correcciones o cambios necesarios de manera que se convierta en el instrumento ideal para la recolección de datos.

El cuestionario piloto estuvo dirigido a clientes con el perfil similar a los usuarios de la empresa de envasadora de bebidas que se está empleando como referencia para la elaboración de la propuesta metodológica. Para la elaboración de esta encuesta se utilizó las siguientes herramientas aplicación Gmail y preguntas cerrada de la escala de Likert luego se seleccionó utilizando el método de observación a clientes con el perfil requerido.

Los resultados de esta prueba piloto fueron validados mediante la aplicación del Alfa de Cronbach debido a que esta herramienta permite analizar la consistencia interna de la prueba, las propiedades de los ítems que la componen, los patrones de respuesta de los sujetos a los ítems, y el efecto de la eliminación de los ítems y del incremento en la longitud de la prueba sobre su fiabilidad. Ledesma, Molina & Valero (2002).

Con los datos obtenidos en la prueba piloto, se obtiene que el Alfa de Cronbach de esta prueba piloto es de 772% lo cual hace la encuesta aceptable para la aplicación a los clientes de la empresa envasadora de bebidas.

Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válidos	24	100.0
Excluido	0	.0
Total	24	100.0

Tabla 3. Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.772	.799	10

Población. Consecuentemente para el transcurso del desarrollo en esta investigación se ha aplicado dentro del territorio de la ciudad de Guayaquil, población en la que se espera el obtener datos precisos sobre la actual problemática a través de un enfoque mixto, en cuanto al impacto de presuntos fraudes que han sufrido las compañías envasadoras de esta localidad.

La población que será objeto de esta investigación son los clientes de una compañía envasadora de bebidas de la ciudad de Guayaquil que se dedican a la venta y distribución de agua en varias presentaciones las cuales son obligadas a llevar su respectivo registro contable.

Debido a que la ciudad de Guayaquil se considera en esta investigación como un pequeño universo el cual ha sido escogido para el respectivo análisis motivo de estudio, por lo cual se determinó conveniente el proceder a realizar un muestro de nivel probabilístico, en razón de que los elementos que constarán en la muestra han sido seleccionados aplicando criterios determinados, para procurar la representatividad de aquella muestra.

Consecuentemente en la presente guía investigativa el objetivo será identificar esquemas de fraude llevados a cabo por personas ya sean naturales o persona jurídica en compañías que distribuyen bebidas; y, posteriormente identificar todas políticas antifraude de auditoria que son eficaces para poder así identificar y el detectar estos tipos de fraudes, dando a conocer que el nivel investigativo que se aplicará en este trabajo de titulación es el tipo de investigación concluyente.

Análisis de los datos obtenidos utilizando tablas de frecuencia.

Las tablas de frecuencias en estadísticas son una herramienta que sirve para tener un orden y análisis en los datos que separan a todos los datos del mismo valor del resto y de esta manera se obtiene un esquema muy claro de un conjunto de datos. A continuación, se procederá a analizar el cuestionario realizado a los clientes de una empresa envasadora de bebidas:

Pregunta 1. La toma de pedidos por parte del personal de ventas se realiza en el horario programado

	ni	Ni	fi	Fi	f%	F%
Nunca	20	20	0,5	0,5	50%	50%
Rara vez	20	40	0,5	1	50%	100%
A menudo	0	40	0	1	0%	100%
Frecuentemente	0	40	0	1	0%	100%
Siempre	0	40	0	1	0%	100%
Total	40		1		100%	

Tabla 4. Tabla de Frecuencia que indica si la toma de pedidos por parte del personal de ventas se realiza en el horario programado

El resultado obtenido de parte de los clientes de una empresa envasadora de bebidas muestra que el personal de ventas en un 50% de los casos nunca realiza la toma de pedidos a sus clientes, mientras que el otro 50% realiza este procedimiento rara vez.

Relacionando esta pregunta con la entrevista realizada al Gerente de la misma empresa, cabe recalcar que esta empresa al ser una empresa familiar y que cuenta con poco personal, la toma de pedidos se realiza de

manera digital, es decir por correo electrónico o al WhatsApp de la empresa, y es el mismo cliente el que realiza el pedido una vez lo estime necesario; por esta razón es que las respuestas dadas por lo clientes se inclinan hacia el lado negativo de la escala de Likert.

Sin embargo, considero importante que la empresa no solamente base sus pedidos esperando la confirmación del cliente, más bien utilice mecanismos que permitan una mayor recolección de pedidos y por ende una mayor demanda del producto.

Pregunta 2. La toma de pedidos y la fecha de entrega de mercadería se realizan en días separados

	ni	Ni	fi	Fi	f%	F%
Nunca	0	0	0	0	0%	0%
Rara vez	0	0	0	0	0%	0%
A menudo	0	0	0	0	0%	0%
Frecuentemente	0	0	0	0	0%	0%
Siempre	40	40	1	1	100%	100%
Total	40		1		100%	

Tabla 5. Tabla de Frecuencia que indica si la toma de pedidos y la fecha de entrega de mercadería se realizan en días separados.

De acuerdo a los datos obtenidos de las personas encuestadas, se muestra que la toma de pedidos (que en este caso la realiza el cliente por medios digitales) es diferente a la fecha de entrega de la mercadería, recalando que la empresa trabaja bajo demanda solicitada, y una vez receptada la orden de pedido, el Jefe de Producción autoriza la elaboración del pedido.

De cierta forma el esquema de producción que manejan permite al Gerente cuantificar la cantidad exacta de bebida que saldrá de la empresa, no obstante, desde la fecha en que ingresa una orden de pedido hasta que el mismo es entregado al cliente transcurren de dos a tres días, y de darse el caso de que un cliente solicitaré una orden inmediata, no estaría al alcance de ellos cubrir dicha demanda.

Pregunta 3. El personal de ventas utiliza algún instrumento para la toma de pedidos

Valor	ni	Ni	fi	Fi	f%	F%
Nunca	40	40	1	1	1	1
Rara vez	0	40	0	1	0	1
A menudo	0	40	0	1	0	1
Frecuentemente	0	40	0	1	0	1
Siempre	0	40	0	1	0	1
Total	40		1		1	

Tabla 6. Tabla de Frecuencia que indica si el personal de ventas utiliza algún instrumento para la toma de pedidos

De acuerdo a los datos obtenidos se muestra que el personal de ventas nunca utiliza ningún instrumento para la toma de pedidos, ya que en comparación con otras empresas el pedido ingresa directamente al Jefe de Producción quien es el encargado de receptar el pedido y dar la autorización para la fabricación del mismo.

Pregunta 4. La entrega de mercadería se realiza respetando el pedido del cliente

	ni	Ni	fi	Fi	f%	F%
Nunca	0	0	0	0	0%	0%
Rara vez	0	0	0	0	0%	0%
A menudo	0	0	0	0	0%	0%
Frecuentemente	26	26	0,65	0,65	65%	65%
Siempre	14	40	0,35	1	35%	100%
Total	40		1		100%	

Tabla 7. Tabla de Frecuencia que indica si la entrega de mercadería se realiza respetando el pedido del cliente

En relación a las respuestas obtenidas se puede visualizar que no siempre se respeta el pedido del cliente, siendo respetada solamente en un 35% de los casos, de estas respuestas y tomando en cuenta respuestas anteriores a las otras preguntas de la encuesta, al ser el pedido solicitado con anterioridad no deberían presentarse errores al momento de la entrega, ya

que la mercadería sale cuantificada y clasificada de acuerdo a la ruta a repartir en ese día, y de la cual surgirían hipótesis tales como si el personal se equivoca al momento de la entrega de la mercadería o no entrega la mercadería completa a los clientes, y en caso de suscitarse la segunda hipótesis que estaría pasando con la mercadería que no llega a su destino final (cliente).

Pregunta 5. La entrega de mercadería se realiza respetando la programación de entrega

	ni	Ni	fi	Fi	f%	F%
Nunca	0	0	0	0	0%	0%
Rara vez	0	0	0	0	0%	0%
A menudo	0	0	0	0	0%	0%
Frecuentemente	22	22	0,55	0,55	55%	55%
Siempre	18	40	0,45	1	45%	100%
Total	40		1		100%	

Tabla 8. Tabla de Frecuencia que indica si la entrega de mercadería se realiza respetando la programación de entrega

La empresa tiene establecida rutas de distribución para la entrega del producto, conforme a los resultados extraídos a través de la encuesta, se muestra que frecuentemente es decir el 55% de las veces el pedido llega de acuerdo a la programación establecida, esto en su mayoría se debe a no contar con producto en bodega retarda la distribución del mismo. O también podría darse el caso de que el producto sea entregado a los empleados para su posterior distribución y estos no logren cubrir la ruta establecida para ese día, ya sea por falta de tiempo, o por realizar acciones no acordes al trabajo.

Pregunta 6. La documentación referente a su compra es entregada por el personal de ventas

	ni	Ni	fi	Fi	f%	F%
Nunca	0	0	0	0	0%	0%
Rara vez	0	0	0	0	0%	0%
A menudo	0	0	0	0	0%	0%

Frecuentemente	0	0	0	0	0%	0%
Siempre	40	40	1	1	100%	100%
Total	40		1		100%	

Tabla 9. Tabla de Frecuencia que indica si la documentación referente a su compra es entregada por el personal de ventas

Las respuestas a esta pregunta fueron que el cliente siempre obtiene factura de acuerdo a la orden de pedido realizada. El proceso de pago se da los 15 días de haber sido entregada la mercadería, por medio de transferencias bancarias, luego de haber sido cancelada la mercadería se procede a la emisión de la factura. En este proceso del pago de la mercadería y generación de documentación referente a la compra no interviene el personal de ventas, es un proceso que se realiza directamente entre el Gerente y el cliente.

Pregunta 7. El personal de ventas que lo atiende muestra interés en solucionar problemas referentes a los pedidos

	ni	Ni	fi	Fi	f%	F%
Nunca	0	0	0	0	0%	0%
Rara vez	0	0	0	0	0%	0%
A menudo	3	3	0,075	0,075	8%	8%
Frecuentemente	22	25	0,55	0,625	55%	63%
Siempre	15	40	0,375	1	38%	100%
Total	40		1		100%	

Tabla 10. Tabla de Frecuencia que indica si el personal de ventas que lo atiende muestra interés en solucionar problemas referentes a los pedidos

Con respecto a los resultados derivados de la encuesta realizada a los clientes de la empresa se obtuvo que frecuentemente el personal de ventas muestra interés en solucionar problemas referentes a los pedidos, las respuestas apuntan hacia el lado positivo de la escala de Likert, pero en sí esta pregunta da a notar que existen problemas referentes a los pedidos y que no siempre son solucionados, e incluso inconvenientes que solo se solucionan a menudo.

Pregunta 8. Se le ha informado de alguna línea telefónica u otro medio en el cual pueda hacer una denuncia en caso de inconsistencias en su pedido

	ni	Ni	fi	Fi	f%	F%
Nunca	19	19	0,475	0,475	48%	48%
Rara vez	21	40	0,525	1	53%	100%
A menudo	0	40	0	1	0%	100%
Frecuentemente	0	40	0	1	0%	100%
Siempre	0	40	0	1	0%	100%
Total	40		1		100%	

Tabla 11. Tabla de Frecuencia que indica si se le ha informado de alguna línea telefónica u otro medio en el cual pueda hacer una denuncia en caso de inconsistencias en su pedido.

Referente a los resultados obtenidos se puede concluir que los clientes no poseen información referente a líneas de denuncias en el caso de presentar inconvenientes al realizar su pedido, por lo cual se entiende que no existe una comunicación efectiva entre la empresa y los clientes, por lo tanto, las inconsistencias generadas en los pedidos pueden seguirse dando con normalidad y afectar la economía de la empresa.

Pregunta 9. En caso de haber denunciado alguna inconsistencia en su pedido, ésta ha sido solucionada

	ni	Ni	fi	Fi	f%	F%
Nunca	0	0	0	0	0%	0%
Rara vez	10	10	0,25	0,25	25%	25%
A menudo	7	17	0,175	0,425	18%	43%
Frecuentemente	14	31	0,35	0,775	35%	78%
Siempre	9	40	0,225	1	23%	100%
Total	40		1		100%	

Tabla 12. Tabla de Frecuencia que indica si en caso de haber denunciado alguna inconsistencia en su pedido, ésta ha sido solucionada

Esta pregunta se relaciona con la anterior, de igual manera da a entender que existen inconsistencias al momento de la entrega de pedidos, y

que frecuentemente estos han sido solucionados, pero existe un 18% que recibe una solución solamente a menudo, evidenciándose una falta de comunicación entre el Gerente y los clientes.

Pregunta 10. Ha recibido alguna llamada de parte del Gerente de la empresa, para conocer como está siendo atendido por su personal.

	ni	Ni	fi	Fi	f%	F%
Nunca	20	20	0,5	0,5	50%	50%
Rara vez	20	40	0,5	1	50%	100%
A menudo	0	40	0	1	0%	100%
Frecuentemente	0	40	0	1	0%	100%
Siempre	0	40	0	1	0%	100%
Total	40		1		100%	

Tabla 13. Tabla de Frecuencia que indica si ha recibido alguna llamada de parte del Gerente de la empresa, para conocer como está siendo atendido por su personal.

Los resultados a esta pregunta indican que un 50% de los clientes nunca han recibido una llamada por parte del personal de la empresa, mientras el otro 50% de las personas indican que rara vez han recibido llamadas por parte de Gerencia, lo cual da a notar que existe poco interés por parte de la Gerencia en conocer como está laborando su personal.

Análisis de los datos obtenidos utilizando Gráficos Descriptivos

Rodríguez & Crespo (2006) nos dicen que la estadística descriptiva comprende la presentación, organización y resumen de los datos de una manera científica. Mediante el estudio de ciertos estadísticos, nos permite conocer magnitudes que representan a la globalidad de los datos disponibles de forma resumida. Incluye diversos métodos de organizar y representar gráficamente los datos, para dar una idea de lo que nos muestran. Las tablas, los diagramas de barras o los gráficos sectoriales o "tartas" son algunos de los elementos de estadística descriptiva.

Pregunta 1. La toma de pedidos por parte del personal de ventas se realiza en el horario programado



Ilustración 7. La toma de pedidos por parte del personal de ventas se realiza en el horario programado

El personal encargado de la toma de pedidos nunca o rara vez realiza la toma de pedidos en el horario establecido, esto se debe a que la empresa no realiza la toma de pedidos a sus clientes, más bien esperan la orden de pedido del cliente, que en algunas ocasiones coincide con el lapso de tiempo entre una orden y la otra, pero en sí la empresa no se maneja bajo esos parámetros, tampoco se le da seguimiento a los clientes cuando estos no realizan pedidos de mercadería.

Pregunta 2. La toma de pedidos y la fecha de entrega de mercadería se realizan en días separados



Ilustración 8. La toma de pedidos y la fecha de entrega de mercadería se realizan en días separados

La respuesta a esta pregunta se inclina al eje positivo de la escala de Likert, mostrando que siempre la toma de pedidos y la fecha de entrega se realizan en días separados, y según comentarios emitidos por la Gerencia de la empresa en estudio esto se debe a que la empresa produce de acuerdo a las órdenes recibidas, y no mantienen mercadería en stock, debido a que su lema es el entregar un producto fresco al consumidor.

Pregunta 3. El personal de ventas utiliza algún instrumento para la toma de pedidos

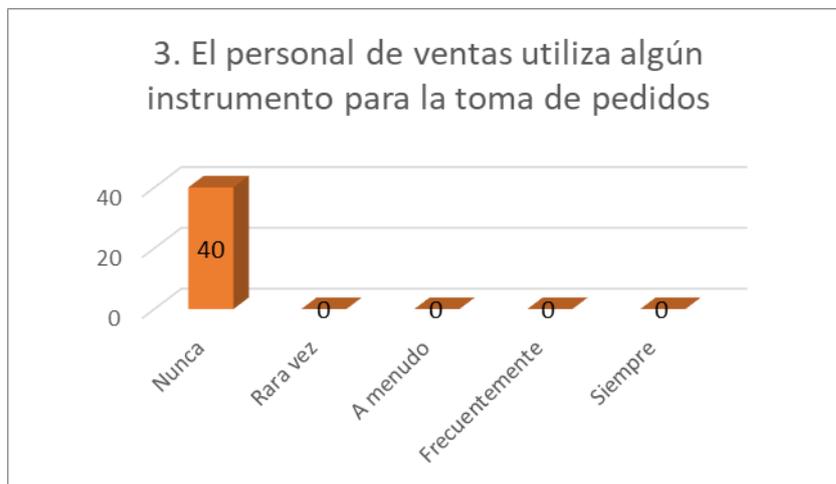


Ilustración 9. El personal de ventas utiliza algún instrumento para la toma de pedidos

En comparación a la pregunta anterior esta respuesta tiene su inclinación hacia el lado negativo de la escala de Likert debido a que como se mencionó anteriormente la empresa vende de acuerdo a la orden de pedido que solicita el cliente, y más no el cliente es el que se acerca a realizar la toma de pedido, aunque en sí la empresa si utiliza un instrumento para la toma de pedidos que es manejada por el Jefe de Ventas, que es a quien le llega la orden de pedido del cliente, y mismo que emite una orden al departamento de producción, mediante una planilla interna.

En conclusión, la empresa si utiliza una planilla en la cual queda estipulada la orden de pedido del cliente, pero la respuesta es negativa debido a que esta es usada internamente y es solo conocida por personal que labora en la empresa, y el cliente remite su pedido en cualquier formato al cual le sea más fácil adaptar el mismo

Pregunta 4. La entrega de mercadería se realiza respetando el pedido del cliente



Ilustración 10. La entrega de mercadería se realiza respetando el pedido del cliente

Los resultados obtenidos a esta pregunta dan a notar que el personal de ventas no respetan en su totalidad lo que el cliente solicita, esto se da más en el caso de que el cliente pide cierta cantidad de mercadería y le llega la mercadería, pero por una cantidad inferior a la solicitada, o en el caso de que

solicite 3 tipos de mercadería en el pedido solo le llegan dos, es por ello la inconformidad que tienen los clientes en lo que respecta a la entrega de su mercadería.

Pregunta 5. La entrega de mercadería se realiza respetando la programación de entrega



Ilustración 11. Tabla de Frecuencia que indica si la entrega de mercadería se realiza respetando la programación de entrega

Al igual que la pregunta anterior el cliente no se siente conforme en lo que respecta a la fecha de programación, ya que en cada pedido receptado no lo reciben en la fecha establecida o lo reciben incompleto, y en la próxima entrega reciben la mercadería faltante, esto se debe a que el personal encargado de la distribución de la mercadería al momento de manejar las mismas rutas de entrega siempre, se apropian de mercadería, y la venden a terceros y como después de 2 o 3 días tienen la misma ruta de entrega, completan esa orden de pedido incompleta, y es por eso que los pedidos no siempre llegan de acuerdo a la programación establecida.

Pregunta 6. La documentación referente a su compra es entregada por el personal de ventas



Ilustración 12. La documentación referente a su compra es entregada por el personal de ventas

Los clientes notificaron que ellos siempre reciben la factura por la compra que realizan, sin embargo esta no es entregada por el personal de ventas, ya que es entrega por el personal contable de la empresa, otro punto que considero importante tratar es que la factura y el pago por el mismo no se realiza de manera inmediata una vez el cliente recibe la mercadería, si no que se le otorga 15 días al cliente para que cancele el valor generado, lo cual da tiempo a los vendedores a reponer la mercadería no entregada.

Pregunta 7. El personal de ventas que lo atiende muestra interés en solucionar problemas referentes a los pedidos

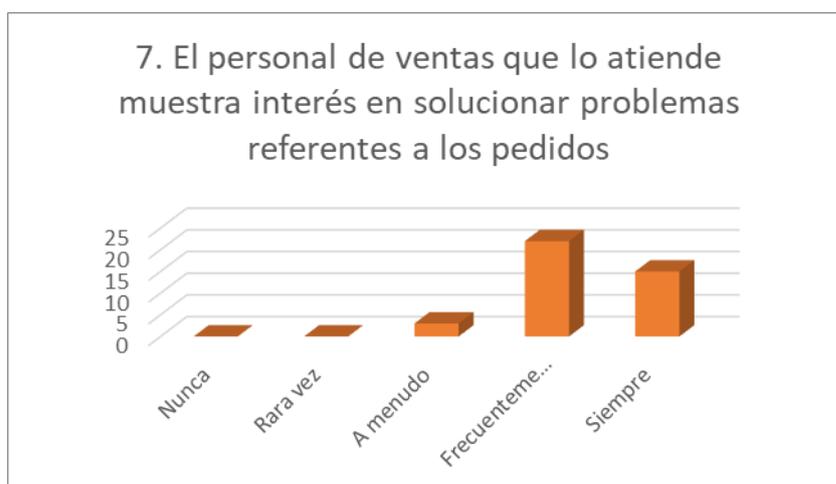


Ilustración 13. Tabla de Frecuencia que indica si el personal de ventas que lo atiende muestra interés en solucionar problemas referentes a los pedidos

El personal de ventas frecuentemente muestra interés en solucionar problemas referentes a los pedidos del cliente, pero más que el interés hacia el cliente, ellos buscan cubrir el faltante a fin de que la empresa no se dé cuenta de que los pedidos no son entregados correctamente.

Pregunta 8. Se le ha informado de alguna línea telefónica u otro medio en el cual pueda hacer una denuncia en caso de inconsistencias en su pedido

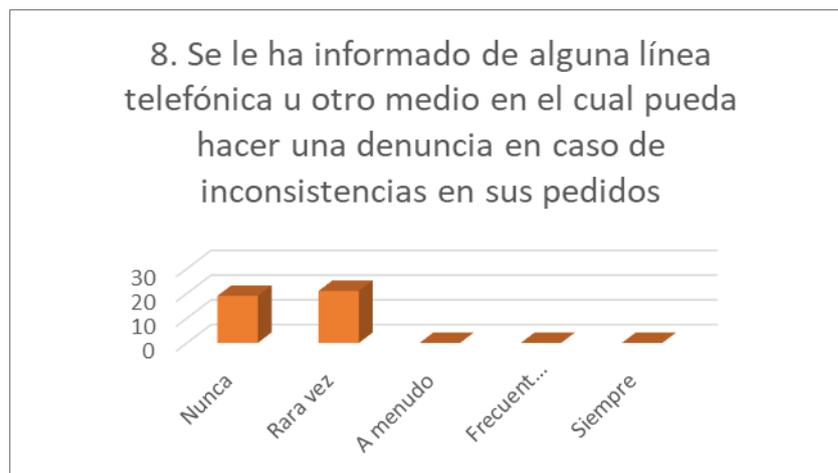


Ilustración 14. Tabla de Frecuencia que indica si se le ha informado de alguna línea telefónica u otro medio en el cual pueda hacer una denuncia en caso de inconsistencias en su pedido.

El personal encargado de las ventas, no informan a sus clientes de líneas telefónicas en caso de inconsistencias en sus pedidos, lo es beneficioso para ellos, ya que no le permiten visibilizar a la Gerencia el hecho de no entregar los pedidos en el tiempo determinado e incompletos, considero que la empresa no le ha puesto suficiente énfasis en mantener un buen contacto con sus clientes, a fin de mantener una correcta línea de comunicación.

Pregunta 9. En caso de haber denunciado alguna inconsistencia en su pedido, ésta ha sido solucionada



Ilustración 15. Tabla de Frecuencia que indica si en caso de haber denunciado alguna inconsistencia en su pedido, ésta ha sido solucionada

En esta pregunta se puede visibilizar algunas respuestas, pero por lo general el personal de ventas frecuentemente soluciona los inconvenientes generados en los pedidos de los clientes, a fin de que la Gerencia no se entere de las anomalías que están ocurriendo con el personal encargado de la distribución de la mercadería.

Pregunta 10. Ha recibo alguna llamada de parte del Gerente de la empresa, para conocer como está siendo atendido por su personal.



Ilustración 16. Tabla de Frecuencia que indica si ha recibo alguna llamada de parte del Gerente de la empresa, para conocer como está siendo atendido por su personal.

Las inconsistencias generadas al momento de la entrega de los pedidos son solucionadas por los mismos vendedores, hasta el momento de la aplicación de este proyecto la empresa no había recibido ninguna denuncia por parte de los clientes, ya que el periodo de cubrir la mercadería es corto.

Capítulo 3

Propuesta Metodológica

Conocimiento del negocio

Reseña Histórica

La empresa envasadora de bebidas objeto de estudio inició sus operaciones en 2015 siendo una de las microempresas pioneras en la venta de agua purificada, con la tarea de entregar un servicio que cumpla con normas de calidad a nivel internacional para ganarse la confianza de sus clientes.

Esta empresa se dedica a la producción y comercialización de agua purificada embotellada en sus distintas presentaciones. Ofreciendo productos de calidad, apoyados en un excelente servicio. El Agua embotellada, ofrece un gran equilibrio en sus componentes y contiene el nivel óptimo de sales minerales que necesita el organismo para su funcionamiento.

Esta empresa cuenta con su planta de purificación, la cual se encuentra ubicada en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, Av. Francisco de Orellana ciudadela Samanes -7 Villa -24 Manz:2208, y realiza la entrega de sus productos en toda la ciudad de Guayaquil y Milagro.

Misión

Brindar productos de calidad a nuestros consumidores, mediante tecnología de punta para el cuidado de su salud.

Visión

Posicionarse en el mercado nacional haciendo que nuestra marca sea fácilmente reconocida por los ecuatorianos.

Valores

- Aspiramos a que en cada trabajador prevalezcan los siguientes valores:
- Espíritu de Servicio: Trabajamos para y por nuestros clientes, a quienes ofrecemos un servicio ágil, cordial, eficiente y de máxima seguridad.

- **Honestidad:** Promovemos entre nosotros y en los demás, altos estándares éticos y profesionales, y que nuestros productos y servicios sean de la mejor calidad.
- **Respeto:** Las personas que trabajan en esta empresa, son muy importantes, por ello consideramos el respeto mutuo como pilar Fundamental de las relaciones que se establecen dentro de la organización.
- **Calidad:** Hacemos el trabajo bien hecho desde el principio, damos lo mejor de nosotros y buscamos siempre soluciones simples y efectivas.
- **Responsabilidad Social:** Somos sensibles a las preocupaciones y demandas de todos aquellos con quienes interactuamos de forma cotidiana; lo que le sucede a la comunidad nos concierne, porque somos parte de ella y con nuestro trabajo diario contribuimos al bienestar social.

Nuestros Productos

Botellón 20 litros

Botella de 1 litro

Botella de agua personal

Organigrama Estructural

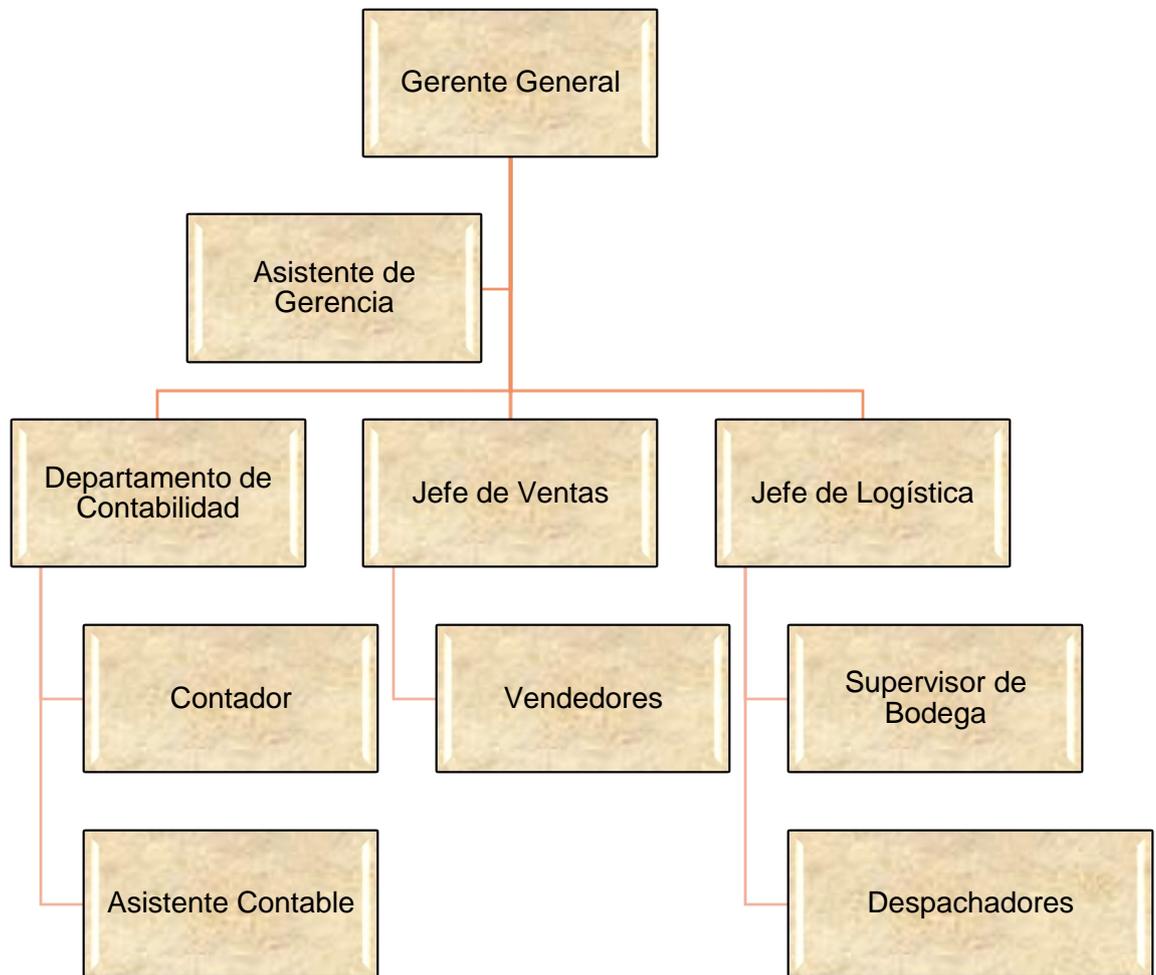


Ilustración 17. Organigrama Estructural

Flujograma del Proceso de Ventas

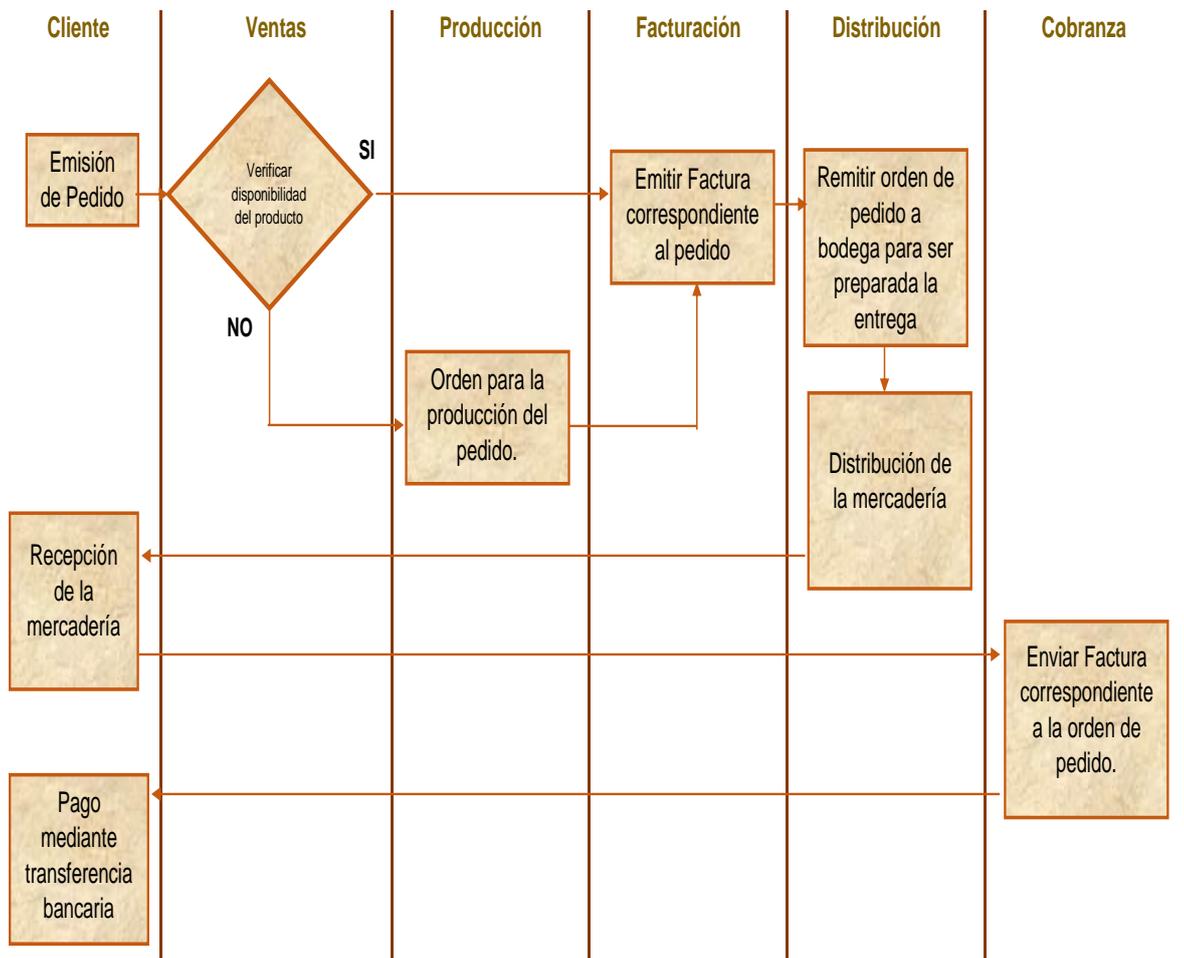


Ilustración 18. Flujograma del Proceso de Ventas

Funciones Administrativas

Gerencia General. Las funciones de la Gerencia General son las siguientes:

- Planificar, programar, ejecutar, dirigir, y controlar las actividades que se realizan en la empresa.
- Cumplir con las disposiciones dadas por el directorio e informar sobre la marcha de las mismas.
- Normar y contratar empleados cumpliendo con los requisitos del caso.
- Presentar al directorio programas de producción, pronósticos de ventas y más documentos de trabajo para su aprobación.
- Receptar materias primas y entregar al departamento de producción.
- Presentar informes de los requerimientos del departamento.

- g) Controlar inventarios de materias primas e insumos.
- h) Controlar el buen uso de herramientas y equipo.
- i) Realizar un correcto control de calidad del producto.
- j) Asesorar a los directivos de la empresa en asuntos de la producción de la empresa.

Departamento de Contabilidad. Las funciones del departamento Contable son las siguientes:

- a) Emitir facturas a clientes
- b) Recibir facturas de proveedores
- c) Recibir estados de cuenta bancarios y demás documentos
- d) Registro contable de las operaciones de la empresa
- e) Conciliar las cuentas bancarias
- f) Elaboración y presentación de Cuentas Anuales
- g) Orden y conservación documentos legales
- h) Cobros a clientes
- i) Pagos a proveedores
- j) Pagos a personal
- k) Pagos impuestos (Municipio, Super de Compañías, Patentes, y otros)
- l) Cumplimiento con solicitudes de la Super de Compañías, SRI, Ministerio de trabajo, entre otros.
- m) Libros obligatorios actualizados y en orden: libros de actas, libros de socios, etc.

Jefe de Ventas.

- a) Supervisar y controlar las ventas diarias de la empresa.
- b) Atender al público en el área de ventas.
- c) Evaluar las actividades que se realicen en su departamento.
- d) Presentar informes de trabajo a sus superiores.

Vendedores.

- a) Llevar registros de clientes y visitas del equipo de ventas.
- b) Recibir pedidos, llevarlos adelante y revisarlos.
- c) Llevar y revisar registros de ventas y pagos.

- d) Conciliar las cuentas corrigiendo cualquier error y discrepancia.
- e) Preparar informes para la dirección, p.ej., utilizando registros de objetivos de ventas y cifras reales.

Jefe de Producción.

- a) Realizar labores de preparación de materia prima y de recolección del producto elaborado.
- b) Preparar la materia prima para la producción del producto.
- c) Cuidar el buen funcionamiento de la maquinaria y herramienta de la empresa.
- d) Cumplir con las normas establecidas de calidad e higiene en el trato del producto.
- e) Informar de las novedades que pudieran suceder durante el proceso del producto.

Jefe de Logística.

- a) Asegurar la mantención de la distribución, bajo los estándares requeridos por la empresa.
- b) Controlar stock y calidad de productos
- c) Analizar y definir rutas de reparto para optimizar eficiencia.
- d) Coordinar el despacho de pedidos diarios, semanales y mensuales.
- e) Realizar seguimiento de los productos despachados
- f) Velar por la entrega oportuna de los productos solicitados por los clientes
- g) Coordinar y supervisar que las actividades en terreno se ejecuten bajo los estándares de calidad y plazos establecidos.

Supervisor de Bodega.

- a) Efectuar las actas de entrega y recepción de implementos de los distintos insumos, equipos y herramientas a las distintas áreas de la empresa.
- b) Efectuar los inventarios de materias primas e insumos que existen en bodega.

Despachadores.

- a) Llevar a cabo el inventario de bodega y el ingreso y salida de mercadería.
- b) Controlar la rotación y el vencimiento de los productos de bodega.
- c) Recibir y revisar todo el producto que ingresa a la empresa.

Estimación de la Hipótesis

La empresa objeto de estudio en la actualidad mantiene dos rutas de entrega, en la cual participa el mismo personal en cada ruta, es decir no es rotado. Se detectó, que existía Jineteo de Fondos, ya que el personal encargado de la distribución de la mercadería alteraba las rutas de entrega, y vendía la mercadería a terceras personas, no reportando esos ingresos y a la vez el cliente no recibía la mercadería en el día correspondiente, generando inconformidad en los clientes.

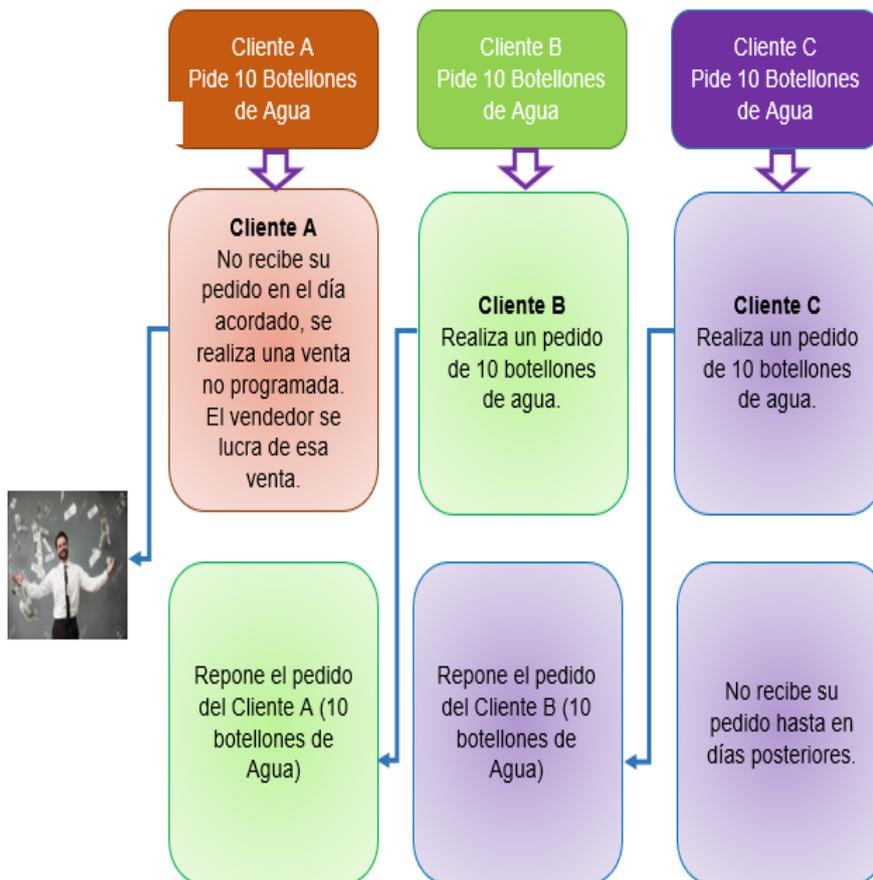


Ilustración 19. Jineteo de Fondos empresa envasadora de bebidas objeto de estudio

Esta irregularidad fue detectada debido a que a la empresa ya no llegaban órdenes de pedido como en meses anteriores, de allí el Gerente General se puso en contacto con los clientes de la empresa y le pregunto cuál era el motivo de ya no requerir el producto, y los mismos manifestaron que el tiempo de recepción del producto no se estaba cumpliendo, sin embargo al revisar la documentación del personal encargado de bodega se encontró que este si estaba despachando de manera correcta a la orden de pedido.

Enunciado del caso práctico

Se ha solicitado la aplicación de una auditoría forense con el fin de esclarecer si uno o más de sus empleados se están apropiando de la mercadería de la empresa y vendiéndola a terceras personas, debido a que desde hace aproximadamente 6 meses las ordenes de pedido han empezado a disminuir y existen empresas que han cambiado de proveedor.

La gerencia de la empresa no ha podido determinar quiénes están involucrados, ya que los clientes reciben la mercadería (atrasada) y firman al vendedor un documento que sustenta la entrega, estos documentos son entregados por los vendedores a fin de semana. La cantidad de clientes que reciben la mercadería de manera atrasada son alrededor de 20 de un total de 40 clientes de la empresa envasadora de bebidas objeto de estudio, los cuales pertenecen a la ruta 1 de distribución.

La empresa no posee auditoría interna, ni personal que se encargue del seguimiento de las órdenes de pedido hasta el momento de recepción por parte del cliente. La empresa tiene 5 años de existencia y su personal es escogido de manera empírica o por recomendaciones familiares, ya que la misma no cuenta con un Departamento de Recursos Humanos que se encargue de cumplir con los lineamientos adecuados para la contratación de personal óptimo.

El objetivo de este estudio es proponer una propuesta metodológica que permita tener una seguridad acerca de las personas que están cometiendo el acto ilícito (si así fuese), de acuerdo al cargo que poseen en la empresa y a cuánto asciende la cantidad de efectivo sustraída. Si se logra

identificar a la persona o personas involucradas y el monto al que asciende la cantidad de efectivo sustraída, se procederá a decidir, de parte de la empresa, sí se denuncia el hecho ante los juzgados correspondientes.

Los pasos que se realizan se ilustran con la siguiente descripción:

- a) Al vendedor se le entrega una planilla el cual sirve para 4 días de entrega, el cual es solo original, a fin de semana el vendedor entrega esta documentación al Jefe de Ventas. En esta planilla se registra el vehículo, placa, chofer, operario y fecha de la entrega de la mercadería, al igual del recorrido que hacen al igual que la cantidad que sale y que llega después del mismo.
- b) La política de la empresa es que los cobradores vayan a liquidar cada mes, entonces, cuando el cobrador va a liquidar al Departamento de Ventas, entrega el original de la planilla para que le elaboren el reporte de liquidación de cada uno de los clientes a quienes ha entregado mercadería.
- c) Cuando ya le han elaborado el reporte de liquidación, tanto el vendedor como el Jefe de Ventas, lo firman y es llevado a Gerencia, para que este elabore el reporte mensual de Ventas y sea presentado en la Junta mensual.
- d) El Jefe de Ventas se cerciora la cantidad de mercadería entregada sea igual a la que ha salido de bodega.
- e) El Jefe de Ventas realiza el Kardex en el cual se verifica la producción y venta de mercadería, mismo que se realiza en base a la documentación que entrega el área de producción y ventas.
- f) Cuando se le agotan las planillas, se procede a entregarle otras planillas con la condición de que entregue toda la información de las anteriores que le quedaron en su poder después de realizada la entrega de mercadería. Nuevamente se procede a registrar, en el “libro de control de entrega de planillas”, al cobrador que se le entrega y el número de correlativo que abarca la planilla entregado.

Metodología del desarrollo del servicio ofrecido

Durante el ejercicio se desarrollará el alcance descrito, teniendo también especial cuidado en aspectos tales como:

- Revisión del control interno de la empresa.
- Revisión de cifras presentadas en los reportes del departamento de Ventas.
- Revisión de documentación y registros emitidos por las personas que realizan la entrega de la mercadería a los clientes.

Al finalizar la auditoría forense, emitirá un informe donde se describa el trabajo realizado y las conclusiones a las que se lleguen, en concordancia a la evidencia que se recopile; el cual será dirigido a todos los usuarios identificados y que tendrán acceso al mismo.

Trabajo de auditoría forense

La auditoría será realizada conforme lo que se detalla a continuación, garantizando toda la pericia y el profesionalismo en ejecución de la misma:

a) Se hará un recorrido por el departamento Ventas de la empresa para conocer sus actividades y hacer una evaluación del control interno; con resultados obtenidos se preparará el plan de auditoría adecuado y aplicable al trabajo que se ejecuta, teniendo como base las políticas y procedimientos de control implementados por la empresa y los de aplicación general.

b) Se verificarán los aspectos siguientes:

- Que los registros del departamento de Ventas generen la información adecuada a las necesidades de la empresa.
- Verificar que los controles internos establecidos en el área de Ventas sean confiables.
- Comprobar que las cantidades de los reportes de entrega de mercaderías estén debidamente respaldadas y evidenciar su razonabilidad.

c) Después de que se haya recopilado información suficiente y apropiada, y haber obtenido representaciones de la parte responsable nuestra responsabilidad será brindar un nivel de seguridad, mediante conclusiones, sobre si uno más empleados se están apropiando del dinero pagado por los

clientes a la empresa en concepto de entrega de mercadería a los clientes, sobre la base de la evaluación y medición del asunto principal.

Memorándum de Planeación

Auditoría forense

Cliente: Empresa envasadora de Bebidas

Ejercicio: 2020

Período: Del 01 al 31 Julio del 2020

Objetivos de la auditoría. Expresar una conclusión para acrecentar el grado de confianza de las partes interesadas que no sea el parte responsable sobre la medición de la problemática de “apropiación y venta indebida de mercadería” de la empresa envasadora de bebidas objeto de estudio para el período del 01 al 31 de Julio del 2020 de conformidad a las Norma Internacional de Trabajos para Atestiguar denominada Trabajos para Atestiguar Distintos de Auditorías de Información Histórica y El Marco de Referencia Internacional para Trabajos para Atestiguar.

- Conocer el sistema de control interno aplicable por parte de la empresa con respecto al área de Ventas y Logística.
- Verificar el adecuado cumplimiento de las políticas del sistema del control interno aplicable por parte de la empresa en el área de Ventas y Logística, para determinar las principales debilidades que posibilitaron la ocurrencia del delito.
- Confirmación de la entrega de mercadería hecha por el personal de ventas y la recepción de la misma, por baja en pedidos de clientes por retrasos en el tiempo de entrega.
- Evaluar el sistema de control interno aplicable por parte de la empresa con respecto al área de Ventas y Distribución.

Responsabilidad de la persona encargada de realizar la Auditoría.

Presentación de un informe de Auditores Independientes al finalizar la auditoría expresando una conclusión en la cual servirá para determinar responsable en el delito y/o problemática por la que se contrató el servicio.

Conocimiento de la entidad. La empresa envasadora de bebidas seleccionada para este estudio es una empresa familiar que se dedica a la purificación y envasado del agua, para posterior venderla y distribuirla en diferentes puntos de la ciudad de Guayaquil, sus clientes principales los cuales generan el 80% de las ventas son de franquicias de la cadena cruz azul, se encuentra ubicada en el sector Norte de la ciudad de Guayaquil, Av. Francisco de Orellana ciudadela Samanes -7 Villa -24 Manz:2208, en esta empresa laboran 12 personas entre ellos Jefe de Ventas, personal de producción, Vendedores y Choferes. Esta Empresa factura anualmente \$ 500.000.00

Conocimiento del tipo de asunto principal a investigar. Se ha solicitado los servicios con el fin de esclarecer si uno o más de sus empleados se están apropiando de la mercadería demandada por los clientes y venta de la misma a terceros; debido a que hay clientes que ya no requieren el producto por una ineficiente en el tiempo de entrega. Se sospecha que es porque hay fuga del producto y este se lo ofrecen a menor costo.

El comportamiento irregular de la insatisfacción de los clientes se ha observado a partir del mes de enero del 2020, con indicio y sospechas que las irregularidades de entrega de mercadería están desde el año anterior, a partir de esa fecha se ha incrementado la cantidad de clientes que ya no hacen órdenes de pedidos. La gerencia de la empresa no ha podido determinar quiénes están involucrados, por motivo de la pandemia a mediados del mes de marzo se cerró las operaciones de la empresa, retomándolas en el mes de junio por tal motivo, aún no se esclarecen las irregularidades, los clientes reciben la mercadería (atrasada) y firman al vendedor un documento que sustenta la entrega, estos documentos son entregados por los vendedores al finalizar la semana de labores. La cantidad de clientes en mora son de alrededor de 20 de un total de 40 clientes referentes a la ruta 1 de distribución.

La empresa no posee auditoría interna, ni personal que se encargue del seguimiento de las órdenes de pedido hasta el momento de recepción por parte del cliente. La empresa tiene 5 años de existencia y su personal es

escogido de manera empírica o por recomendaciones familiares, ya que la misma no cuenta con un Departamento de Recursos Humanos que se encargue de cumplir con los lineamientos adecuados para la contratación de personal óptimo.

El objetivo de este estudio es proponer una propuesta metodológica que permita tener una seguridad acerca de las personas que están cometiendo el acto ilícito (si así fuese), de acuerdo al cargo que poseen en la empresa y a cuánto asciende la cantidad de efectivo sustraída. Si se logra identificar a la persona o personas involucradas y el monto al que asciende la cantidad de efectivo sustraída, se procederá a decidir, de parte de la empresa, sí se denuncia el hecho ante los juzgados correspondientes.

Cuestionario para la evaluación de riesgo de fraude en el departamento de Ventas

Empresa: Empresa envasadora de bebidas	Cuestionario de Auditoría			Fecha: 29/07/2020 Revisado por: Kimberly Fuentes
	Entrevistado: Jorge Pérez Cargo: Jefe de Ventas			
Área: Ventas				
Generalidades	SI	NO	N/A	Observaciones
¿Se encuentra el área de ventas y distribución separada de las otras áreas?		X		
¿Se encuentran segregadas las funciones dentro del área?		X		
¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del área?	X			
¿Existen manuales de funciones y procedimientos dentro del área?		X		
¿Son conocidos dichos manuales y procedimientos por todo el personal del área?		X		
¿El área de ventas tiene acceso al efectivo de la compañía?	X			
¿El área de ventas tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?	X			

¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?		X		
Verifica que cada orden de entrega esté debidamente autorizada por el jefe inmediato del solicitante.		X		
Lleva un control sobre reclamos de los clientes por atrasados en la distribución de sus pedidos o por faltante en los mismos		X		
Cuenta con una base de datos sobre clientes legibles.	X			
La base de datos sobre clientes se encuentra autorizada por el director.	X			
Realiza ventas a crédito.	X			
Lleva control y registro de las órdenes de pedido.	X			Correlativo y cronológico.
Lleva control y registro de planillas de distribución		X		Faltan datos de llenar en la planilla de distribución, y estas no se enumeran.
Lleva control y registro de las guías de remisión	X			Correlativo y cronológico.
Lleva control y registro de las facturas	X			Correlativo y cronológico.
El responsable de elaborar órdenes de pedido, emite la misma a producción	X			
Previo a concretarse una venta se verifica que la salida de esta de bodega		X		
La cantidad neta de en la planilla de distribución es igual al total del documento de soporte en lo que corresponde.		X		
La venta está debidamente documentada con el soporte que corresponda de acuerdo a sus afectaciones contables.	X			
La salida de mercadería ha sido egresada en el almacén y operados los registros oportunamente.		X		No manejan documentación que permita el control de la mercadería que sale de bodega
Los bienes han sido inventariados con la nomenclatura correspondiente y en el tiempo establecido.		X		
Los registros que amparan los egresos del almacén e inventarios se encuentren al día.		X		

Matriz de riesgos

Dentro de la Gestión de Riesgos hoy en día es casi imprescindible el uso de una herramienta que nos permita identificar, cuantificar y valorar los riesgos a los que tenemos que hacer frente, así como trazar un mapa que nos guíe en una ruta de éxito para nuestra empresa.

Por esto a nivel global es muy aceptada la práctica de elaborar Matrices de Riesgos, que nos permitan la identificación y valoración de los mismos, considerando también el impacto que podrían generar la ocurrencia de tales o cuales variables.

Pero, aunque su elaboración precisa de conocimientos técnicos y de una metodología adecuada, no debemos considerar que deba ser demasiado complicada, sino más bien su naturaleza misma es la simplicidad.

Para la elaboración de una matriz de riesgos podemos considerar tres pasos que a continuación desarrollaremos:

1. IDENTIFICACION DE RIESGOS

En esta etapa debemos listar todos los eventos de riesgo posibles que puedan ocurrir y afectar las actividades normales de nuestra empresa o proyecto.

2. EVALUACION DE PROBABILIDAD E IMPACTO

Luego de tener bien definidos todos los eventos probables de riesgos, a los que puede estar sujeta nuestra empresa, debemos continuar asignando dos valores a cada uno, por ejemplo, del (1 al 5) y de (A hasta E), como sigue:

Esto lo haremos tanto para su Probabilidad (En donde 1 es Improbable, 2 Posible, 3 Ocasional, 4 Probable y 5 Frecuente), tal como mostramos a continuación:

MATRIZ DE PROBABILIDAD		
Ocurrencia	Significado	Valor
Frecuente	Casi certeza que se produzca	5
Probable	Probable que se produzca	4
Ocasional	Probable que se produzca a veces	3
Posible	Puede ocurrir en algún momento	2
Improbable	Nunca puede ocurrir	1

Ilustración 20. Matriz de Probabilidad

Así como para su impacto que este implicaría (En donde A sería Insignificante, B Menor, C Moderado, D Peligroso, y E Catastrófico) de la siguiente manera:

MATRIZ DE CONSECUENCIA		
Consecuencia	Significado	Valor
Catastrófico	Crítico, existen importantes errores, severos incumplimientos al Marco Regulatorio que tiene incidencia en el Banco.	E
Peligroso	Errores significativos continuos, existen incumplimientos a los puntos de control internos y disposiciones legales.	D
Moderado	Errores significativos ocasionales, existen incumplimientos a los puntos de control internos y disposiciones legales.	C
Menor	Errores operativos, existen incumplimientos en algunos puntos de control <u>interno</u> pero no constituyen infracciones a la Ley.	B
Insignificante	Errores operativos, existen incumplimientos en algunos puntos de control interno que son subsanables inmediatamente	A

Ilustración 21. Matriz de Consecuencia

Elaboración de la matriz de riesgos

Para finalizar la Matriz de Riesgos no queda más que graficar todos los eventos de riesgos ya debidamente valorados y ubicados de acuerdo a sus ponderaciones de Impacto y ocurrencia de forma que los de mayor puntaje serían los más críticos y por tanto los que necesitan una acción inmediata, los de la franja media podrían ser considerados en un plan a mediano plazo y sobre los de riesgo más bajo deberíamos mantener una vigilancia prudencial.

MATRIZ DE RIESGOS GRAFICADA

		CONSECUENCIA				
		Insignificante A	Menor B	Moderado C	Peligroso D	Catastrófico E
PROBABILIDAD	Frecuente	5				
	Probable	4				
	Ocasional	3		3C		
	Posible	2				
	Improbable	1				

Ilustración 22. Matriz de Riesgo Graficada

La utilidad de la Matriz de Riesgos, su versatilidad, tamaño y complejidad pueden ser muy diversos, sin embargo, todos los expertos afirman que se ha constituido en una herramienta útil y dinámica que facilita la identificación, así como el control y análisis de los riesgos a los que podemos estar expuestos.

Matriz de riesgo para el departamento de ventas de empresa envasadora de bebidas

Riesgos	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de riesgo
- Entrega de mercadería a clientes no autorizados	Frecuente 5	Peligroso D	Muy Alto
- Entregar cantidades superiores o inferiores al pedido	Probable 4	Catastrófico E	Muy Alto
- Salida de Bodega mayor a las órdenes de pedido	Ocasional 3	Moderado C	Medio
- Inconsistencias en las planillas de distribución	Frecuente 5	Peligroso D	Muy Alto
- Malversación de fondos	Posible 2	Catastrófico E	Alto
- Selección inadecuada de los clientes	Frecuente 5	Insignificante A	Medio
- Ausencia del manual de funciones	Frecuente 5	Moderado B	Alto
- No documentación de los procesos	Ocasional 3	Moderado C	Medio
- Pago directo a los vendedores	Posible 2	Moderado C	Bajo
- Fraude por parte de los encargados de distribución	Ocasional 3	Catastrófico E	Muy Alto
- Falsificación de órdenes de planillas de distribución o alteración de las mismas	Probable 4	Catastrófico E	Muy Alto
- Intereses personales por parte de los vendedores	Ocasional 3	Moderado C	Medio

Ilustración 23. Matriz de Riesgo para el departamento de Ventas de empresa envasadora de bebidas objeto de estudio

Estudio y evaluación del control interno

El estudio del control se hará haciendo un recorrido de todas las actividades que se realizan en el ciclo de distribución de mercadería, para identificar los controles que aplica dicha área de la empresa.

Para realizar dicho conocimiento de las actividades de control que aplican se llevará a cabo entrevistas y para ello se elaborará un cuestionario que servirá como guía para el dicho conocimiento.

Con el conocimiento del sistema de control interno para el ciclo de ingreso, por ende, ya identificados los controles de dicha área se procederá a examinar dichos controles para poder determinar un indicio de debilidades del sistema para reportarlas.

No.	Procedimientos	Hecho por	Observaciones
1	Requerir las planillas que manejan los vendedores, a fin de conocer las ventas que realiza la empresa.	KFC	TA 2.1
2	Solicitar guías de remisión y verifique: a) El destinatario b) Cantidad de mercadería c) Descripción de la mercadería entregada d) Fecha de la entrega	KFC	TA 2.2
3	Verificar que las guías de remisión poseen las firmas de remitente, transportista y destinatario.	KFC	TA 2.3
4	Comprobar la salida de mercadería con la entrega de la misma.	KFC	T.A 2.4
5	Verificar que las planillas sean devueltas por los vendedores se	KFC	T.A.2.5

encuentren íntegros en lo que respecta a su contenido, firmas y correlatividad de su numeración.

Elaborado por: KFC
 Fecha: 03/08/2020
 Revisado por: DLP
 Fecha: 04/08/2020

Planteamiento 2.1. Requerir las planillas que manejan los vendedores, a fin de conocer las ventas que realiza la empresa.

FORMATO DE ENTREGA Y SALIDA DE MERCADERÍA

FECHA: 27/07/2020 DESTINATARIO: Ripconci Cía. Ltda.
 VEHICULO: CAMIONETA ROJA PLACA: CHOFER: Anibal Cueva OPERARIO: Diego Navarrete

PRESENTACIÓN	RECORRIDO 1		RECORRIDO 2		RECORRIDO 3		COMENTARIOS
	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	
BOTELLON	13	0	25	0	42	0	
GALON	8	0	8	0			
PACA 500 ML	7	0					
PACA 1 LT.	15	0			19	0	

FECHA: 28/07/2020 DESTINATARIO: Confarmalsa
 VEHICULO: CAMIONETA ROJA PLACA: CHOFER: Anibal Cueva OPERARIO: Diego Navarrete

PRESENTACIÓN	RECORRIDO 1		RECORRIDO 2		RECORRIDO 3		COMENTARIOS
	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	
BOTELLON	40	0	30	0	9	0	
GALON			6	0			
PACA 500 ML	8	0					
PACA 1 LT.	20		18		13	0	

FECHA: 29/07/2020 DESTINATARIO: Fidiciaria del Pacifico
 VEHICULO: SILVERADO PLACA: CHOFER: Luis Cueva OPERARIO: Francisco Jiménez

PRESENTACIÓN	RECORRIDO 1		RECORRIDO 2		RECORRIDO 3		COMENTARIOS
	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	
BOTELLON	25	0	25	0	26	0	
GALON				0	2		
PACA 500 ML	10	0	6				
PACA 1 LT.				6		0	

FECHA: 30/07/2020 DESTINATARIO: Dismold S.A.
 VEHICULO: SILVERADO PLACA: CHOFER: Luis Cueva OPERARIO: Francisco Jiménez

PRESENTACIÓN	RECORRIDO 1		RECORRIDO 2		RECORRIDO 3		COMENTARIOS
	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	
BOTELLON	28		30				
GALON							
PACA 500 ML	7	0			8		
PACA 1 LT.							

FECHA: 31/07/2020
VEHICULO: SILVERADO

DESTINATARIO: Hospital Clínica San Francisco
PLACA: CHOFER: Luis Cueva

OPERARIO: Francisco Jiménez

PRESENTACIÓN	RECORRIDO 1		RECORRIDO 2		RECORRIDO 3		COMENTARIOS
	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	
BOTELLON	45				27		
GALON			12		23		
PACA 500 ML							
PACA 1 LT.							

FECHA: 03/08/2020
VEHICULO: CAMIONETA ROJA

DESTINATARIO: Confarmalsa
PLACA: CHOFER: Anibal Cueva

OPERARIO: Diego Navarrete

PRESENTACIÓN	RECORRIDO 1		RECORRIDO 2		RECORRIDO 3		COMENTARIOS
	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	
BOTELLON	40	0	16	0	16	0	
GALON	12		14	0	4		
PACA 500 ML							
PACA 1 LT.	8		5		17	0	

FECHA: 04/08/2020
VEHICULO: CAMIONETA ROJA

DESTINATARIO: Ripconci Cía. Ltda.
PLACA: CHOFER: Anibal Cueva

OPERARIO: Diego Navarrete

PRESENTACIÓN	RECORRIDO 1		RECORRIDO 2		RECORRIDO 3		COMENTARIOS
	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	SALE	LLEGA	
BOTELLON	8	0	10	0	42	0	
GALON							
PACA 500 ML	28		12		14		
PACA 1 LT.							

Ilustración 24. Formato de Entrega y Salida de Mercadería

Comentarios de la administración de la compañía. En la empresa existen dos vehículos que están destinados para la entrega de la mercadería, de igual manera existen dos choferes y vendedores, uno para cada vehículo, a cada uno de ellos se le han establecido rutas y metas las cuales deben ser cumplidas, en el día cada transporte debe cumplir con tres recorridos.

Hallazgos. La empresa maneja dos rutas de distribución de mercadería, a cada ruta se le asigna un chofer y un vendedor, lo que si se evidencio es que el personal encargado de la distribución no es rotado, por lo cual cada vendedor tiene sus propios clientes.

Planteamiento 2.2. Solicitar guías de remisión y verifique:

- El destinatario
- Cantidad de mercadería
- Descripción de la mercadería entregada
- Fecha de la entrega

Empresa envasadora de bebidas
Cédula de Verificación de Datos en Guía de Remisión
Trabajo para atestiguar
Al 31 de Julio del 2020

No.	Código de Cliente	Razón Social	Cantidad	Descripción	a)	b)	c)	d)
1	001	Ripconci Cia Ltda.	13	Botellon	✓	✓	✓	✓
2			8	Galon	✓	✓	✓	✓
3			7	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	✓
4			15	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	✓
5			25	Botellon	✓	✓	✓	✓
6			8	Galon	✓	✓	✓	✓
7			42	Botellon	✗	✗	✗	✗
8			19	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	✓
9	002	Confarmalsa	40	Botellon	✗	✗	✗	✗
10			8	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	✓
11			20	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	✓
12			30	Botellon	✓	✓	✓	✓
13			6	Galon	✓	✓	✓	✓
14			18	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	✓
15			9	Botellon	✓	✓	✓	✓
16			13	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	✓
17	003	Fidiciaria del Pacifico	25	Botellon	✓	✓	✓	✓
18			10	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	✓
19			25	Botellon	✓	✓	✓	✓
20			6	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	✓
21			26	Botellon	✓	✓	✓	✓
22			2	Galon	✓	✓	✓	✓
23	004	Dismold S.A.	28	Botellon	✓	✓	✓	✓
24			7	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	✓
25			30	Botellon	✓	✓	✓	✓
26	005	Hospital Clínica San Francisco	8	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	✓
27			45	Botellon	✓	✓	✓	✓
28			12	Galon	✓	✓	✓	✓
29			27	Botellon	✓	✓	✓	✓
30	002	Confarmalsa	23	Galon	✓	✓	✓	✓
31			40	Botellon	✓	✓	✓	✓
32			12	Galon	✓	✓	✓	✓
33			8	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	✓
34			16	Botellon	✓	✓	✓	✓
35			14	Galon	✓	✓	✓	✓
36			5	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	✓
37			16	Botellon	✓	✓	✓	✓
38	4	Galon	✓	✓	✓	✓		
39	001	Ripconci Cia Ltda.	17	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	✓
40			8	Botellon	✓	✓	✓	✓
41			28	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	✓
42			10	Botellon	✓	✓	✓	✓
43			12	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	✓
44			42	Botellon	✓	✓	✓	✓
45	14	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	✓		

Atributos:	
a)	El destinatario
b)	Cantidad de mercadería
c)	Descripción de la mercadería
d)	Fecha de la entrega

Marcas:	
Si Cumple	✓
No Cumple	✗
No Aplica	φ

Elaborado por: KFC
Fecha: 05/08/2020
Revisado por: DLP
Fecha: 06/08/2020

Ilustración 25. Cédula de Verificación de Datos en Guía de Remisión

Hallazgos: Mediante la Verificación de los Datos de las Guías de Remisión no se encontraron las mismas en lo que respecta a dos pedidos, el primero por la cantidad de 42 botellones de agua y el segundo por 40 botellones de agua, también se puede verificar la continuidad de las siguientes guías de remisión, pero sin embargo en las planillas de distribución de los vendedores aparece como que esos pedidos si fueron entregados, y no se registra llegada de mercadería en ese día, a manera de devolución, lo cual significa que esta mercadería si fue distribuida pero no al cliente destinado, lo cual da lugar a una venta a terceras personas.

Planteamiento 2.3. Verificar que las guías de remisión poseen las firmas de remitente, transportista y destinatario.

Empresa envasadora de bebidas
Cédula de Verificación de Firmas de respaldo en Guía de Remisión
Trabajo para atestiguar
Al 31 de Julio del 2020

No.	Numeración	Razón Social	Cantidad	Descripción	a)	b)	c)	
1	001-001-916	Ripconci Cia Ltda.	13	Botellon	✓	✓	✓	
2	001-001-917		8	Galon	✓	✓	✓	
3	001-001-918		7	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	
4	001-001-919		15	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
5	001-001-920		25	Botellon	✓	✓	✓	
6	001-001-921		8	Galon	✓	✓	✓	
8	001-001-922		19	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
10	001-001-923		8	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	
11	001-001-924	Confarmalsa	20	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
12	001-001-925		30	Botellon	✓	✓	✓	
13	001-001-926		6	Galon	✓	✓	✓	
14	001-001-927		18	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
15	001-001-928		9	Botellon	✓	✓	✓	
16	001-001-929		13	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
17	001-001-930		Fidiciaria del Pacifico	25	Botellon	✓	✓	✓
18	001-001-931			10	Paca 500 ml.	✓	✓	✓
19	001-001-932	25		Botellon	✓	✓	✓	
20	001-001-933	6		Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
21	001-001-934	26		Botellon	✓	✓	✓	
22	001-001-935	2		Galon	✓	✓	✓	
23	001-001-936	Dismold S.A.		28	Botellon	✓	✓	✓
24	001-001-937			7	Paca 500 ml.	✓	✓	✓
25	001-001-938		30	Botellon	✓	✓	✓	
26	001-001-939		8	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	
27	001-001-940		Hospital Clínica San Francisco	45	Botellon	✓	✓	✓
28	001-001-941			12	Galon	✓	✓	✓
29	001-001-942			27	Botellon	✓	✓	✓
30	001-001-943			23	Galon	✓	✓	✓
31	001-001-944	Confarmalsa		40	Botellon	✓	✓	✓
32	001-001-945			12	Galon	✓	✓	✓
33	001-001-946			8	Paca 1 lt.	✓	✓	✓
34	001-001-947			16	Botellon	✓	✓	✓
35	001-001-948		14	Galon	✓	✓	✓	
36	001-001-949		5	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
37	001-001-950		16	Botellon	✓	✓	✓	
38	001-001-951		4	Galon	✓	✓	✓	
39	001-001-952	Ripconci Cia Ltda.	17	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
40	001-001-953		8	Botellon	✓	✓	✓	
41	001-001-954		28	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	
42	001-001-955		10	Botellon	✓	✓	✓	
43	001-001-956		12	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	
44	001-001-957		42	Botellon	✓	✓	✓	
45	001-001-958		14	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	

Atributos:	
a)	Remitente
b)	Transportista
c)	Destinatario

Marcas:	
Si Cumple	✓
No Cumple	✗
No Aplica	φ

Elaborado por: KFC
Fecha: 10/08/2020
Revisado por: DLP
Fecha: 11/08/2020

Ilustración 26. Cédula de Verificación de Firmas de respaldo en Guía de Remisión

Comentarios de la administración de la compañía. La rapidez y el riesgo de parar en cierta medida con la distribución de la mercadería causa que en algunas ocasiones se prescindiera de ciertos detalles del control interno, es decir, se deja pasar cierto grado de desviaciones a las políticas siempre con autorización de la gerencia.

Hallazgos. Las guías de remisión revisadas presentan todas las firmas de sustento de la entrega de mercadería, y tienen continuidad, sin embargo, no se encuentran guías de remisión para las dos ventas antes expuestas. Se contactó a las empresas que no recibieron la mercadería en ese día, y dijeron que en la otra entrega se les entregó el producto faltante, sin embargo, en aquella ocasión se completó el pedido anterior, pero se quedó debiendo mercadería del nuevo pedido.

Planteamiento 2.4. Comprobar la salida de mercadería con la entrega de la misma.

**Empresa envasadora de bebidas
Cédula de Verificación de Documentación de Soporte**

Trabajo para atestiguar

Al 31 de Julio del 2020

No.	Numeración	Razón Social	Cantidad	Descripción	a)	b)	c)	
1	001-001-916	Ripconciv Cia Ltda.	13	Botellon	✓	✓	✓	
2	001-001-917		8	Galon	✓	✓	✓	
3	001-001-918		7	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	
4	001-001-919		15	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
5	001-001-920		25	Botellon	✓	✓	✓	
6	001-001-921		8	Galon	✓	✓	✓	
7	001-001-922		42	Botellon	✓	✓	x	
8	001-001-923		19	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
9	001-001-924	Confarmalsa	40	Botellon	✓	✓	x	
10	001-001-925		8	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	
11	001-001-926		20	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
12	001-001-927		30	Botellon	✓	✓	✓	
13	001-001-928		6	Galon	✓	✓	✓	
14	001-001-929		18	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
15	001-001-930		9	Botellon	✓	✓	✓	
16	001-001-931		13	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
17	001-001-932	Fidiciaria del Pacifico	25	Botellon	✓	✓	✓	
18	001-001-933		10	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	
19	001-001-934		25	Botellon	✓	✓	✓	
20	001-001-935		6	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
21	001-001-936		26	Botellon	✓	✓	✓	
22	001-001-937		2	Galon	✓	✓	✓	
23	001-001-938		Dismold S.A.	28	Botellon	✓	✓	✓
24	001-001-939			7	Paca 500 ml.	✓	✓	✓
25	001-001-940	30		Botellon	✓	✓	✓	
26	001-001-941	8		Paca 500 ml.	✓	✓	✓	
27	001-001-942	Hospital Clínica San Francisco		45	Botellon	✓	✓	✓
28	001-001-943			12	Galon	✓	✓	✓
29	001-001-944			27	Botellon	✓	✓	✓
30	001-001-945			23	Galon	✓	✓	✓
31	001-001-946		Confarmalsa	40	Botellon	✓	✓	✓
32	001-001-947			12	Galon	✓	✓	✓
33	001-001-948			8	Paca 1 lt.	✓	✓	✓
34	001-001-949			16	Botellon	✓	✓	✓
35	001-001-950	14		Galon	✓	✓	✓	
36	001-001-951	5		Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
37	001-001-952	16		Botellon	✓	✓	✓	
38	001-001-953	4		Galon	✓	✓	✓	
39	001-001-954	Ripconciv Cia Ltda.	17	Paca 1 lt.	✓	✓	✓	
40	001-001-955		8	Botellon	✓	✓	✓	
41	001-001-956		28	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	
42	001-001-957		10	Botellon	✓	✓	✓	
43	001-001-958		12	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	
44			42	Botellon	✓	✓	✓	
45			14	Paca 500 ml.	✓	✓	✓	

Atributos:	
a)	Orden de Pedido
b)	Planilla de Distribución
c)	Guía de Remisión

Marcas:	
Si Cumple	✓
No Cumple	x
No Aplica	φ

Elaborado por: KFC
Fecha: 12/08/2020
Revisado por: DLP
Fecha: 13/08/2020

Ilustración 27. Cédula de Verificación de Documentación de Soporte

Hallazgos. Se observó que la persona encargada de la distribución entrega de manera diaria las planillas a los Choferes, y estas son consolidadas y revisadas al fin de semana por el Jefe de Ventas, estas planillas no se encuentran llenadas en su totalidad, haciendo faltante la placa y también se encontró el uso de corrector en las planillas.

Comentarios de la administración de la compañía. Cabe destacar que, aunque el reporte es diario no es trasladado el mismo día de su emisión sino al siguiente día hábil, lo cual en algunas ocasiones causa un efecto de retardo en el procesamiento de la información originando diferencias menores.

Planteamiento 2.5. Verificar que las planillas sean devueltas por los vendedores se encuentren íntegros en lo que respecta a su contenido, firmas y correlatividad de su numeración.

Empresa envasadora de bebidas
Cédula de Verificación de Planillas de Distribución
Trabajo para atestiguar
Al 31 de Julio del 2020

No.	Numeración de Orden de Pedido	Razón Social	Cantidad	Descripción	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)
1	000267	Ripconcv Cia Ltda.	13	Botellon	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗
10	000268	Confarmalsa	8	Paca 500 r	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗
17	000269	Fidiciaria del Pacifico	25	Botellon	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗
23	000270	Dismold S.A.	28	Botellon	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗
27	000271	Hospital Clínica San Francisco	45	Botellon	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗
30	000272	Confarmalsa	23	Galón	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗
31	000273	Confarmalsa	40	Botellon	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗
40	000274	Ripconcv Cia Ltda.	8	Botellon	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗

Atributos:

a)	Fecha de Entrega	e)	Chofer
b)	Destinatario	f)	Operario
c)	Vehículo	g)	Cantidad
d)	Placa	h)	Numeración de Planilla

Marcas:

Si Cumple	✓
No Cumple	✗
No Aplica	φ

Elaborado por: KFC
Fecha: 14/08/2020
Revisado por: DLP
Fecha: 15/08/2020

Ilustración 28. Cédula de Verificación de Planillas de Distribución

Comentarios de la administración de la compañía. Los plazos de cobro a los clientes regularmente son de un mes calendario, sin embargo, existen algunos clientes que realizan pagos parciales durante el transcurso del mes, por tal motivo es que los cobradores deben tener una existencia considerable de recibos de cobro para evitar atrasos en el proceso por falta de papelería. En este proceso es que se encuentran falencias ya que se

traspapela y no cuadran las cantidades emitidas vs. Las entregas esto se debe a la falta de control y en los mismos.

Hallazgos. Por medio del método de la observación, se pudo contactar que en la empresa no existe un control minucioso de las guías de remisión, ya que al final del día los operarios encargados de la distribución llegan las 4 de la tarde y se van (horario de trabajo), y no dejan cuadrado el físico existente vs. Las entregas realizadas, generando una fuga de mercadería, no hay una persona encargada de dicho proceso, por motivo de rentabilidad, este recurso no entra en el presupuesto, lo que nos comentaron es que el valor de pérdida en materia prima, no representa la contratación de la misma, generando por parte de la gerencia sobre confianza en los empleados ya existentes.

Empresa envasadora de bebidas

Programa de Trabajo para Atestiguar

Trabajo para Atestiguar al 31 de Julio del 2020

No.	Procedimientos	Hecho por	Referencia
1	Contestar el cuestionario de control, relativo al trabajo para atestiguar sobre la apropiación indebida de mercaderías.	KFC	TA
2	Preparar la cédula sumaria de ventas según el sistema o subsistema de planilla de distribución y cotejar las cantidades según los registrados en las guías de remisión.	KFC	PA 1.1
3	Investigar el origen de las diferencias detectadas; preparando un resumen de las principales causas y elaborando sumaria con las cantidades ajustadas a los valores correctos.	KFC	PA 1.1
4	De ser posible solicitar confirmación de la mercadería entregada a los clientes.	KFC	NO PUEDE REALIZARSE

5	Determinar la rotación de la mercadería en la bodega.	KFC	PA 1.2
6	Encuestar a los clientes de la empresa buscando posibles irregularidades	KFC	PA 1.3
7	Inventariar la materia prima actual en la bodega para verificar facturas de compras que cuadren con la existencia en físico.	KFC	PA 1.4
8	Verificar por medio de la observación las anomalías y desfases que en el proceso de distribución se subsistan	KFC	PA 1.5
9	Compruebe que la mercadería ha sido entregada a los clientes mediante la verificación de las órdenes de entrega y satisfacción.	KFC	PA 1.5
10	Verifique en las guías de remisión si estas fueron realizadas en tiempo oportuno	KFC	PA 1.6
11	Evalué la documentación obtenida; si es suficiente y apropiada para soportar las conclusiones; de no ser así disponga elaborar procedimientos adicionales que mitiguen la deficiencia y obtenga nueva evidencia. Documente las conclusiones.	KFC	PA 1.7
12	Con los datos obtenidos y las conclusiones parciales de cada procedimiento se elaborará una conclusión sobre el trabajo para atestiguar desarrollado sobre la apropiación de la mercadería.	KFC	PA 1.8

Tabla 14. Programa de Trabajo para Atestiguar

Planteamiento. Examinar las guías de remisión de la distribución de la mercadería para darse cuenta si esta se está entregando a tiempo y completa a los puntos indicados, verificar si las facturas cobradas concuerdan con la nota de pedido si hay movimientos anormales, etc.

Hallazgos. El gerente de la empresa autorizo al responsable del personal del área de logística la entrega de los siguientes archivos: orden de producción y guías de remisión, para la verificación de las entradas y salidas de la mercadería y a su vez al responsable de contabilidad nos brinde las facturas emitidas en el mes. Se observó que existen anomalías en los cuadros de las mismas.

Empresa envasadora de bebidas
Planillas de Distribución Vs. Guía de Remisión
Trabajo para atestiguar
Al 31 de Julio del 2020

No.	Numeración	Razón Social	Descripción	De acuerdo a Planilla de Distribución			De acuerdo a Guía de Remisión			Diferencia en Cantidad	Diferencia en Efectivo
				Cantidad	Precio Unitario	Valor Total	Cantidad	Precio Unitario	Valor Total		
1	000267	Ripconciv Cia Ltda.	Botellon	13	\$2,00	\$26,00	13	\$2,00	\$26,00	0	\$0,00
2	000267		Galon	8	\$1,00	\$8,00	8	\$1,00	\$8,00	0	\$0,00
3	000267		Paca 500 ml.	7	\$4,50	\$31,50	7	\$4,50	\$31,50	0	\$0,00
4	000267		Paca 1 lt.	15	\$4,20	\$63,00	15	\$4,20	\$63,00	0	\$0,00
5	000267		Botellon	25	\$2,00	\$50,00	25	\$2,00	\$50,00	0	\$0,00
6	000267		Galon	8	\$1,00	\$8,00	8	\$1,00	\$8,00	0	\$0,00
7	000267		Botellon	42	\$2,00	\$84,00	0	\$2,00	\$0,00	42	\$84,00
8	000267		Paca 1 lt.	19	\$4,20	\$79,80	19	\$4,20	\$79,80	0	\$0,00
9	000268		Botellon	40	\$2,00	\$80,00	0	\$2,00	\$0,00	40	\$80,00
10	000268	Confarmalsa	Paca 500 ml.	8	\$4,50	\$36,00	8	\$4,50	\$36,00	0	\$0,00
11	000268		Paca 1 lt.	20	\$4,20	\$84,00	20	\$4,20	\$84,00	0	\$0,00
12	000268		Botellon	30	\$2,00	\$60,00	30	\$2,00	\$60,00	0	\$0,00
13	000268		Galon	6	\$1,00	\$6,00	6	\$1,00	\$6,00	0	\$0,00
14	000268		Paca 1 lt.	18	\$4,20	\$75,60	18	\$4,20	\$75,60	0	\$0,00
15	000268		Botellon	9	\$2,00	\$18,00	9	\$2,00	\$18,00	0	\$0,00
16	000268		Paca 1 lt.	13	\$4,20	\$54,60	13	\$4,20	\$54,60	0	\$0,00
17	000269		Botellon	25	\$2,00	\$50,00	25	\$2,00	\$50,00	0	\$0,00
18	000269		Paca 500 ml.	10	\$4,50	\$45,00	10	\$4,50	\$45,00	0	\$0,00
19	000269	Botellon	25	\$2,00	\$50,00	25	\$2,00	\$50,00	0	\$0,00	
20	000269	Paca 1 lt.	6	\$4,20	\$25,20	6	\$4,20	\$25,20	0	\$0,00	
21	000269	Botellon	26	\$2,00	\$52,00	26	\$2,00	\$52,00	0	\$0,00	
22	000269	Fidiciaria del Pacifico	Galon	2	\$1,00	\$2,00	2	\$1,00	\$2,00	0	\$0,00
23	000270		Botellon	28	\$2,00	\$56,00	28	\$2,00	\$56,00	0	\$0,00
24	000270	Dismold S.A.	Paca 500 ml.	7	\$4,50	\$31,50	7	\$4,50	\$31,50	0	\$0,00
25	000270		Botellon	30	\$2,00	\$60,00	30	\$2,00	\$60,00	0	\$0,00
26	000270		Paca 500 ml.	8	\$4,50	\$36,00	8	\$4,50	\$36,00	0	\$0,00
27	000271	Hospital Clínica San Francisco	Botellon	45	\$2,00	\$90,00	45	\$2,00	\$90,00	0	\$0,00
28	000271		Galon	12	\$1,00	\$12,00	12	\$1,00	\$12,00	0	\$0,00
29	000271		Botellon	27	\$2,00	\$54,00	27	\$2,00	\$54,00	0	\$0,00
30	000271		Galon	23	\$1,00	\$23,00	23	\$1,00	\$23,00	0	\$0,00
31	000272	Confarmalsa	Botellon	40	\$2,00	\$80,00	40	\$2,00	\$80,00	0	\$0,00
32	000272		Galon	12	\$1,00	\$12,00	12	\$1,00	\$12,00	0	\$0,00
33	000272		Paca 1 lt.	8	\$4,20	\$33,60	8	\$4,20	\$33,60	0	\$0,00
34	000272		Botellon	16	\$2,00	\$32,00	16	\$2,00	\$32,00	0	\$0,00
35	000272		Galon	14	\$1,00	\$14,00	14	\$1,00	\$14,00	0	\$0,00
36	000272		Paca 1 lt.	5	\$4,20	\$21,00	5	\$4,20	\$21,00	0	\$0,00
37	000272		Botellon	16	\$2,00	\$32,00	16	\$2,00	\$32,00	0	\$0,00
38	000272		Galon	4	\$1,00	\$4,00	4	\$1,00	\$4,00	0	\$0,00
39	000272		Paca 1 lt.	17	\$4,20	\$71,40	17	\$4,20	\$71,40	0	\$0,00
40	000273		Botellon	8	\$2,00	\$16,00	8	\$2,00	\$16,00	0	\$0,00
41	000273	Paca 500 ml.	28	\$4,50	\$126,00	28	\$4,50	\$126,00	0	\$0,00	
42	000273	Botellon	10	\$2,00	\$20,00	10	\$2,00	\$20,00	0	\$0,00	
43	000273	Paca 500 ml.	12	\$4,50	\$54,00	12	\$4,50	\$54,00	0	\$0,00	
44	000273	Botellon	42	\$2,00	\$84,00	42	\$2,00	\$84,00	0	\$0,00	
45	000273	Ripconciv Cia Ltda.	Paca 500 ml.	14	\$4,50	\$63,00	14	\$4,50	\$63,00	0	\$0,00
TOTALES						\$2.014,20		\$1.850,20	82	\$164,00	

Elaborado por: KFC
Fecha: 17/08/2020
Revisado por: DLP
Fecha: 18/08/2020

Ilustración 29. Planillas de Distribución Vs. Guías de Remisión

Planteamiento. Evaluar la documentación obtenida; si es suficiente y apropiada para soportar las conclusiones; de no ser así disponer a elaborar procedimientos adicionales que mitiguen la deficiencia y obtenga nueva evidencia.

Hallazgos. Se evidenció que existe una falta de control al momento del embarque de la mercadería, misma que es puesta a la venta.

De conformidad al análisis efectuado de la evidencia obtenida por el equipo de trabajo se determina que esta es concluyente y por tanto satisface los requisitos de evidencia suficiente y apropiada en las circunstancias para soportar nuestra conclusión del trabajo para atestiguar. No resulta necesaria la realización de procedimientos adicionales a los considerados en la planificación de nuestro trabajo debido a que toda la evidencia obtenida es relevante y sirve para corroborar la información del asunto principal.

Planteamiento. Con los datos obtenidos y las conclusiones parciales de cada procedimiento se elaborará una conclusión sobre el trabajo para atestiguar desarrollado sobre la apropiación de la cantidad de mercadería sustraída ya que esta se verá reflejada en la falta de materia prima en las bodegas de la empresa

Hallazgos. Un resumen de los procedimientos realizados y los resultados obtenidos al examinar la información proporcionada por el gerente de la envasadora de bebidas de la ciudad de Guayaquil es el siguiente:

1. Verificamos que las guías de remisión vs. Orden de pedido estén cuadradas considerando que por la falta de un orden lógico en la forma de como archivan los documentos, esta área este vulnerable a un indicio de fraudes. Ya que por medio de la observación se pudo detectar que la información se la traspapela y a la hora de pedirla, no se la brinda de manera oportuna y eficaz.
2. Constatamos la existencia de anomalías en el proceso de distribución de la mercadería al momento de cargar los camiones se pudo detectar por medio de la observación y de la entrevista que hay un indicio de fraude en el manejo inadecuado de la misma, no hay una persona específica y responsable de registrar con exactitud la carga de la mercadería esta la manipulan y la llenan los estibadores.
3. De acuerdo a la documentación original proporcionada por el área de contabilidad (facturas) y logística (guías de remisión, y orden de producción)

hemos comprobado la existencia de anomalías en el proceso de distribución y un jineteeo de fondos con una pérdida semanal de 164 dólares, debido al exceso de confianza y falta de control en los procesos tanto de logística como en la forma de archivar los documentos esto hace que se perpetúe el fraude, esta vulnerabilidad es demasiado obvia por parte de los empleados de la empresa.

4. Determinamos que existen discrepancias entre las facturas cobradas y guías de remisión anotados en los registros de la empresa, originados por errores de hecho en la elaboración de los mismos.

5. Según las circunstancias en las que fue causada la defraudación económica a la empresa de acuerdo con los procedimientos desarrollados en nuestro trabajo para atestiguar, se concluye, que el valor total al que asciende la apropiación indebida de mercadería por parte de los empleados de la empresa es de un aproximado de 164 dólares semanales, sin contar con el valor sustraído de la materia prima por parte del personal de bodega, esto debido a la falta de control y exceso de confianza por parte de la administración.

Capítulo 4

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Se constató que el área de ventas y el proceso de logística son más factibles a ser víctimas de fraude en una empresa envasadora de bebidas, debido a que existe una deficiencia en el control interno de la misma, además se puede constatar que los empleados encargados de la distribución de la empresa no son rotados, lo cual permite tergiversar las rutas de entrega, y expender producto a entidades que no han generado pedido y venderlo por un valor superior al pactado con el cliente, realizando una venta que no es conocida por el Gerente y lucrándose por el valor excedido, y a la vez generando inconveniente con los clientes ya programados para dicha ruta diaria.

De igual manera existen factores que aumentan el riesgo de fraude en el área de logística de ventas, lo cual genera un entorno fácil para su ocurrencia, entre ellos se puede mencionar que:

- a) La empresa tiene poco conocimiento y capacitación en el área de gestión de fraudes
- b) No cuenta con herramientas que registren la toma de pedidos y la recepción del producto.
- c) La empresa no tiene manual de procedimientos y código de conducta para los empleados.
- d) No existe un departamento de Recursos Humanos, lo cual genera una inadecuada selección del personal.
- e) El desinterés y poco valor que se le concede al trato brindado al recurso humano y la generación de entornos laborales de alta calidad.
- e) El desinterés por parte de Gerencia en conocer cómo se desarrolla el trabajo de sus empleados.

Mediante la revisión de los escenarios que pueden presentarse como esquemas de fraude. Una vez analizados los procesos críticos y los riesgos se han detectado las debilidades en controles que pueden hacer que se

presente la oportunidad para que se cometan actividades fraudulentas. Se pudo detectar que el esquema más común en el área de logística de ventas en la empresa envasadora de bebidas objeto de estudio está relacionado con Jineteo de Mercaderías, ya que los empleados al momento de realizar una ruta de distribución realizaban ventas indirectas no relacionadas con los pedidos receptados, quedando lugares que no recibían la mercadería en la fecha establecida y posteriormente al día siguiente cubrían este pedido y así poco a poco iban cubriendo esos pedidos faltantes.

De igual manera este esquema de fraude también está relacionado con el Fraude de Caja debido que al momento de jinetear la mercadería, esta era vendida a un precio superior, misma ganancia que no era registrada en las ventas y esta se registraba por el valor acordado por la empresa.

La empresa envasadora de bebidas seleccionada para el estudio al momento de ser víctima de fraude por parte de sus empleados, se ocasiona un impacto monetario y un lucro indebido por parte de los mismos, de igual manera esta acción fraudulenta repercute en el nivel de ventas de la empresa, ya que el hecho de que la mercadería no es entregada en el horario establecido genera desconfianza por parte de los clientes y en algunas ocasiones estos optan por buscar otro proveedor.

En la actualidad no existen metodologías que permitan prevenir el fraude en el área de logística de ventas de la empresa envasadora de bebidas, debido a él tiene poco conocimiento y capacitación en el área de gestión de fraudes, sin embargo, es oportuno recalcar que el área contable y de ventas manejan registros que permiten verificar la salida de producto, pero no poseen herramientas o metodologías que permitan verificar la correcta distribución de la mercadería por cada ruta de entrega.

Con la finalidad de prevenir el fraude en el área de logística de ventas de la empresa objeto de estudio se realizó una matriz de riesgos en donde se expusieron los riesgos y su ocurrencia, así como los esquemas que se podrían originar para el cometimiento de fraudes, lo que sirvió para realizar las recomendaciones correspondientes con la aplicación de las técnicas

antifraudes recomendadas., de fácil interpretación, implementación y uso en cualquier empresa del entorno investigado en el presente trabajo.

En lo que respecta a la investigación realizada a la empresa envasadora de bebidas objeto de estudio se concluye que:

a) Las planillas que manejan los vendedores ponen de manifiesto que existen dos choferes y vendedores, mismos manejan las rutas de siempre, y no rotan las mismas, lo cual da oportunidad al cometimiento de fraude, además la planilla es llenada por el mismo vendedor, es decir, no existe personal que controle las entregas que ellos realizan. También se identifica que en las planillas los vendedores no llenan el campo de placa.

b) La empresa ha documentado adecuadamente la entrega de mercaderías a los clientes, sin embargo, existen dos salidas de bodega que aparecen en la planilla de vendedores como entregada, pero en la guía de remisión al cliente no aparece registrada dicha venta.

c) Se ha determinado que las cantidades reportadas y registradas al Jefe de Ventas a través de las guías de remisión, no son precisamente las que las planillas tienen registradas por parte de los vendedores.

d) La implementación de este control ha sido llevada a cabo por el personal de la empresa de la manera más eficientemente posible, se cumplen los procedimientos dictados por la administración.

e) Los reportes de entrega de mercadería de los vendedores se realizan de manera diaria, y estas son entregadas al finalizar la semana al Jefe de Ventas conteniendo los datos de la cantidad de mercadería recibida por los clientes; lo cual fue comprobado mediante un listado de recepción de documentos que es actualizado en cada ocasión que se recibe información de ese departamento

f) Los controles establecidos por parte de la gerencia en el manejo de las guías de remisión utilizadas en el proceso de distribución, son de baja seguridad. Por lo que será, en este ámbito que se enfocarán los procedimientos adicionales del trabajo a fin de esclarecer los sucesos y cuantificar los daños o pérdidas ocasionadas a la empresa

g) Se identificó las inconsistencias sobre los archivos que indican un riesgo ocurrido de cometimiento de fraude, los documentos se llevan de una forma inadecuada por el personal responsable de manera empírica, lo que hace vulnerable a la empresa, es por eso que en el proceso de logística se puede observar la fuga de mercadería es por eso que no permite establecer con claridad las cantidades exacta en la materia prima.

h) La compañía ha sido víctima de apropiación indebida de mercadería por parte de uno de sus empleados; en el momento que este hace el embarco de la bodega al carro de distribución, debido al exceso de confianza y la falta de control hace que se perpetúe el fraude, y es este exceso de mercadería es el que se procede a la venta, a los mismos clientes de la empresa, a menor costos en las planillas de distribución vs. Guías de remisión dichas ventas no están reflejadas.

Recomendaciones

a). Como primer punto se recomienda al gerente de la empresa, realizar con frecuencia una auditoria forense, no solo en el área de logística, sino también en todas las áreas de la empresa.

b) Controlar y evaluar frecuentemente los procesos de las diferentes áreas por medio de *check list*, así mismo con los empleados de la empresa.

c) Se recomienda al gerente de la empresa la creación de un manual de políticas y procedimiento y un código de ética.

d) Incentivar al personal de las buenas prácticas de ética y moral.

e) Capacitar al personal sobre técnicas de control y procesos de auditoria forense, como medio de prevención y detención de fraude o posible fraude en las respectivas áreas y los beneficios que obtendrían en su aplicación dentro de la empresa.

Referencias

- ACFE – Association of Certified Fraud Examiners. (s. f.). Recuperado 16 de junio de 2020, de <http://acfe.com.ar/>
- Adminme. (2017, junio 7). Empresas familiares y sus riesgos de fraude. Audit1.pdf. (s. f.). Recuperado 18 de agosto de 2020, de <https://www.dgac.gob.cl/transparencia/pdf3/audit1.pdf>
- Ajzen, I. (1991). 'The Theory of Planned Behavior', *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50(2), 179–211.
- Bandura, A. (1999). Moral disengagement in the preparation of inhumanities. *Personality and Social Psychology Review*, 3, 193–209.
- Bandura, A., Barbaranelli, C., Caprara, G. V., y Pastorelli, C. (1996). Mechanisms of moral disengagement in the exercise of moral agency.
- Barsky, A. (2011). Investigating the Effects of Moral Disengagement and Participation on Unethical Work Behavior. *Journal of Business Ethics*, 104(1), 59–75. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-0889-7>
- Carolinamoncayo. (2015, julio 29). Triángulo de fraude del ejecutivo. Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia. <https://www.incp.org.co/triangulo-de-fraude-del-ejecutivo/>
- Cressey, D.R. (1961): *The Prison: Studies in Institutional Organization and Change*. New York: Holt.
- Donald R. Cressey, *Dinero de los demás* (Montclair: Patterson Smith, 1973) p.30
- Espinoza, L., & Solange, K. (2014). Título: elaboración de un programa de detección y prevención de fraudes para la optimización de controles en las pymes del sector Comercial de guayaquil.
- Fabian, F. D. L., & Ec, S. (s. f.). Auditoria Forense. 86. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(2), 364–374.
- López Moreno, W., & Sánchez Ríos, J. A. (2012). El triángulo del fraude. <https://repositorio.upr.edu/handle/11721/1436>

- Márquez-Sandoval, Y. F., Salazar-Ruiz, E. N., Macedo-Ojeda, G., Altamirano-Martínez, M. B., Bernal-Orozco, M. F., Salas-Salvadó, J., & Vizmanos-Lamotte, B. (2014). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar el comportamiento alimentario en estudiantes mexicanos del área de la salud. *Nutrición Hospitalaria*, 30(1), 153-164. <https://doi.org/10.3305/nh.2014.30.1.7451>
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (s. f.). El cuestionario y la entrevista.
- Namakforoosh (2000). Metodología de la investigación. México: Limusa 14 Tipos de Fraudes. (s. f.). Recuperado 16 de junio de 2020, de <https://www.auditool.org/blog/fraude/2981-14-tipos-de-fraudes>
- NIA 240 p def.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de junio de 2020, de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20240%20p%20def.pdf>
- NIA 315 p def.pdf. (s. f.). Recuperado 16 de junio de 2020, de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>
- Olcina, E. (2016). Motivaciones y perfil del defraudador en la empresa. 23,15.
- Ortiz Paniagua, M. L., Joya Arreola, R., Gámez Adame, L. C., & Tarango Lazareno, J. (2018). La teoría del triángulo del fraude en el sector empresarial mexicano. *Retos de la Dirección*, 12(2), 238-255.
- Rivas, J. M. H., & Ortiz, L. G. (s. f.). Metodología en investigación clínica. Tipos de estudios. 51.
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: Una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco*, 18(52), 39-49.
- Rodríguez Benot, A., & Crespo Montero, R. (2006). Estadística descriptiva. Representación de datos descriptivos. *Métodos Estadísticos para Enfermería Nefrológica*. Madrid: Seden, 89-93.
- Sabino, C. (1986) El Proceso de investigación. Caracas. Editorial Panapos.
- Serna Castaño, Y. M. Modalidades de fraude en el proceso de compras en los clubes sociales.

SKATTEN Auditing & Consulting | Servicios de Peritajes Contables,
Investigación Forense, Capacitación, FCPA y Control Interno.
<http://skattenconsulting.com/noticias/empresas-familiares-sus-riesgos-fraude/>

Vallejo, M. (s. f.). Editorial. El diseño de investigación: Una breve revisión metodológica. 72, 6.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, López Piguave Diana Aurora, con C.C: # 0920724754 autora del trabajo de titulación: **Propuesta metodológica para la aplicación de auditoría forense como método de prevención del fraude de una empresa envasadora de bebidas en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 11 de septiembre de 2020

f. _____

López Piguave, Diana Aurora

C.C: 0920724754



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Fuentes Cantos Kimberly Griselda, con C.C: # 0942623687 autora del trabajo de titulación: **Propuesta metodológica para la aplicación de auditoría forense como método de prevención del fraude de una empresa envasadora de bebidas en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 11 de septiembre de 2020

f. Kimberly Fuentes C

Fuentes Cantos, Kimberly Griselda

C.C: 0942623687



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Propuesta metodológica para la aplicación de auditoría forense como método de prevención del fraude de una empresa envasadora de bebidas en la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Diana Aurora, López Piguave Kimberly Griselda, Fuentes Cantos		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Pedro Omar, Jurado Reyes		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	11 Septiembre del 2020	No. DE PÁGINAS:	122
ÁREAS TEMÁTICAS:	Ventas, Auditoria, Logística		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	<i>Prevenir, fraude, logística, ventas, envasadora, jineteeo de fondos.</i>		

RESUMEN/ABSTRACT:

El presente trabajo de titulación se llevó a cabo con el fin de obtener una propuesta metodológica, que permita prevenir el fraude en una empresa familiar, envasadora de bebidas en la ciudad de Guayaquil, específicamente de agua, en el área de ventas y logística, a la vez este trabajo también permitió identificar cuáles son los principales esquemas del fraude que este tipo de empresas pueden ser víctimas, la forma de prevenirlos, detectarlos y mitigarlos. Revisando los controles internos que existen en la empresa, evaluando sus fortalezas y debilidades. Se encontró que la empresa está siendo víctima de un jineteeo de fondos, por no poseer controles suficientes en los procesos para estas áreas, debido a que es una compañía con poco tiempo en el mercado, que se ha enfocado en el crecimiento de las ventas, restándole importancia al fortalecimiento del control interno de las áreas en estudio las cuales actualmente se encuentran vulnerables.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0968149107 - 0983119017	E-mail: dy_nora9@hotmail.com fuentescantoskimberly1996@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Bernabé Argandoña, Lorena Carolina	
	Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635	
	E-mail: lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	