

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

**Propuesta metodológica para auditoría de gestión de riesgo en la
prevención de fraudes en PYMES del sector de servicios de cobro de
deudas de la ciudad de Guayaquil**

AUTORAS:

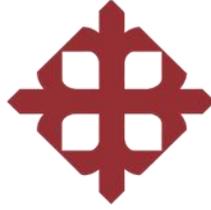
**Eras Camacho, Elena Abigail
Rodríguez Arana, Daniela Noemí**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TUTOR:

Cpa. Saltos Wiesner, Lennin Danny, MSc.

**Guayaquil, Ecuador
18 de febrero 2025**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Eras Camacho, Elena Abigail y Rodríguez Arana, Daniela Noemí**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

TUTOR

f. _____

CPA. Saltos Wiesner, Lennin Danny, MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Diez Farhat Said Vicente Ph. D.

Guayaquil, a los 18 días del mes de febrero del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Eras Camacho, Elena Abigail

Rodríguez Arana, Daniela Noemí

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación **Propuesta metodológica para auditoría de gestión de riesgo en la prevención de fraudes en PYMES del sector de servicios de cobro de deudas de la ciudad de Guayaquil** previa a la obtención del Título de: Licenciadas 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 18 días del mes de febrero del año 2025

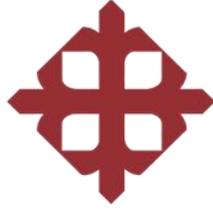
LAS AUTORAS

f.

Eras Camacho, Elena Abigail

f.

Rodríguez Arana, Daniela Noemí



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Eras Camacho, Elena Abigail
Rodríguez Arana, Daniela Noemí

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **Propuesta metodológica para auditoría de gestión de riesgo en la prevención de fraudes en PYMES del sector de servicios de cobro de deudas de la ciudad de Guayaquil**; cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 días del mes de febrero del año 2025

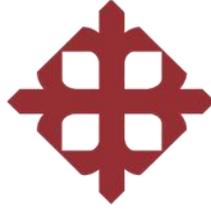
LAS AUTORAS

f.

Eras Camacho, Elena Abigail

f.

Rodríguez Arana, Daniela Noemí



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

REPORTE COMPILATIO

<https://app.compilatio.net/v5/report/d3c042f7122bb96e9b0823d0ea54ec8fa993dd45/sources>

COMPILATIO MAGISTER+
UCSG-ECU

Resumen Puntos de interés Fuentes de similitudes

Similitudes: 3%

Fuentes añadidas por el usuario

+ Añadir una fuente Analizar

Puedes añadir hasta 3 fuentes

TUTOR

f. _____
CPA. Saltos Wiesner, Lennin Danny, MSc.

Agradecimiento

“Primeramente, quisiera agradecerle a Dios, quien ha sido mi guía y fuente de inspiración en cada paso del camino.

Quiero también agradecer a mi familia por estar en cada momento de mi vida, a mi madre Maira Magaly, que sin ella no estaría aquí, sus consejos, sus regaños, sus apoyos, gracias a ellos soy quien soy y he podido culminar esta parte de mi vida.

A mi padre Darwin Eras, gracias a que estuvo para mis peores momentos y en los mejores también, por sus palabras de ánimos, sus cariños, sus risas y sus historias, al igual que mi madre han demostrado que ha estado para mí.

A mi hermano Isaac Eras, por ser mi compañero de aventuras en toda mi vida, y aunque ahora estamos lejos, siempre estaremos para las buenas y las malas hermanito.

Quiero extender mi agradecimiento a mis amigas, Mikaela, Yenny y Daniela, por ser parte de esta aventura universitaria, por cada risa, lagrима, tareas, estrés y copas compartidas durante toda esta etapa, han sido las mejores y me las llevo siempre en el corazón.

También agradecerles a todos mis profesores que he conocido en mi etapa estudiantil, desde el Lic. Jorge Vivas, por hacerme amar la contabilidad y también al Ing. Lenin Saltos por ser guía en el desarrollo de este proyecto.

Y por último a esa persona que ha estado conmigo en las buenas y en las malas, me acompañado en cada momento de mi vida, y aunque hemos tenido altibajos, siempre estamos del uno para el otro, te quiero mucho y agradezco que siempre has estado para mí.”

Elena Abigail Eras Camacho

Agradecimiento

“Quiero empezar mi agradecimiento infinito a mi familia, especialmente a mis padres por su sacrificio y apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria ya que gracias a sus constantes consejos han sabido guiarme y prepararme para mi vida profesional.

Mis sinceros agradecimientos al Ing. Lenin Saltos, por su dedicación y apoyo constante en el desarrollo de nuestro trabajo.

Quiero recalcar que nada de esto hubiera sido posible sin el impulso otorgado por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, puesto que me acogió en sus aulas cada periodo lectivo y a través de la cátedra de grandes maestros me impartieron conocimiento invaluable en todos los años de estudios.

A mis hermanos y amigos, quienes, de una u otra manera, fueron un apoyo constante en mi día a día y parte de esa voz de aliento que me impulsó a concluir mi carrera universitaria.

Como no agradecer a mi amiga y compañera de tesis Elena, por su apoyo y colaboración, ya que con sus ideas enriqueció nuestro trabajo de investigación.”

Daniela Noemí Rodríguez Arana

Dedicatoria

“A mi madre, quien ha sido mi mayor inspiración y fortaleza. Gracias a su amor, sacrificio y guía, he podido alcanzar este importante logro. Aunque el camino no siempre ha sido fácil y he tropezado en más de una ocasión, siempre ha estado ahí para sostenerme y mostrarme el camino con su ejemplo. Este triunfo es tan suyo como mío, porque sin ella nada de esto sería posible.

Y al pequeño ser que crece dentro de mí, quien ya se ha aferrado a mi vida con tanta fuerza y amor. Este logro también es para ti, por acompañarme en cada madrugada, darme un motivo por el cual esforzarme, espero que algún día te sientas orgulloso/a de mí, como yo ya lo estoy de ti. Prometo esforzarme cada día por ser la mejor versión de mí misma para guiarte y apoyarte en tu camino, como mi madre lo ha hecho conmigo.”

Elena Abigail Eras Camacho

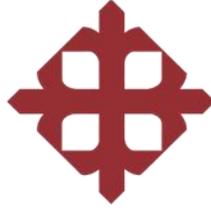
Dedicatoria

“Este trabajo quiero dedicarlo a mi familia, especialmente a mis padres, quienes con sus consejos, amor y apoyo incondicional han sido un pilar fundamental en la culminación de esta gran etapa de mi vida. Su esfuerzo, sacrificio y confianza en mí han sido mi mayor motivación para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

También quiero agradecer a mis hermanos, quienes con su compañía y palabras de aliento han sido una fuente de inspiración y fortaleza. A mis profesores y amigos, que con su guía y apoyo han contribuido a mi crecimiento personal y profesional.

Finalmente, dedico este logro a todas aquellas personas que han creído en mí, recordándome que, con esfuerzo, perseverancia y determinación, todo es posible.”

Daniela Noemí Rodríguez Arana



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Diez Farhat, Said Vicente PhD.

DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

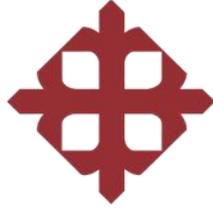
MSc. Jurado, Omar CPA.

COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

MSc. Salazar, Patricia CPA.

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CALIFICACIÓN

f. _____

CPA. Saltos Wiesner, Lenin Danny. Mgs.

TUTOR

Índice General

Introducción	2
Antecedentes	2
Las PYMES en el Ecuador	2
Fraudes contables en las empresas	2
Empresas Dedicadas al Servicio de Cobro de Deudas en Ecuador	6
Definición del Problema.....	8
Justificación de la Investigación.....	10
Objetivos	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	10
Preguntas de investigación	11
Limitación	11
Delimitación	11
Capítulo 1: Fundamentación Teórica	12
Marco Teórico	12
Teoría de Juegos	12
Teoría de la elección racional	14
Marco Conceptual	16
Auditoría Interna Basada en Riesgo	16
Gestión de Riesgo	17
Gestión de Riesgos de Fraude	23
Factores que Generan los Riesgos de Fraude	26
Gestión Contable	29
Controles Internos en los Niveles de Negocios	32
Marco Referencial	33
Estudios relacionados con la investigación	33
Marco Legal y Normativo	34
Constitución.....	34
Ley de Compañías	35
Resolución No. SCVS-INC-DNCDN-2020-0013	35
Norma Internacional de Auditoría 315	36
Capítulo 2: Metodología de la Investigación	38
Diseño de Investigación	38

Enfoque de Investigación	39
Tipo de Investigación	39
Fuente de Información.....	40
Población	40
Muestra	41
Muestreo	41
Técnica de Recogida de Datos	42
Modelo de Entrevistas Direccionadas a Pymes	43
Modelo de guía de pregunta para expertos.	44
Análisis de Datos.....	47
Resultados de las entrevistas aplicadas a Pymes del sector de servicio de cobro de deuda.	47
Resultados de las entrevistas aplicadas a expertos en auditoría y gestión de riesgos.....	54
Hallazgo.....	64
Discusión.....	68
Capítulo 3: Propuesta Metodológica.....	70
Introducción a la Propuesta	70
Alcance de la Propuesta	70
Desarrollo de la Propuesta.....	71
Fase 1 - Planificación.....	71
Fase 2 - Ejecución.....	73
Fase 3 – Respuesta.....	77
Fase 4 – Informe	78
Validación de la propuesta metodológica.....	79
Etapa de Ejecución	79
Etapa de Respuesta	82
Etapa de Informe.....	82
Conclusiones	84
Recomendaciones.....	86
Referencias.....	87

Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Sector de servicio de cobro de deudas a nivel provincial</i>	7
Tabla 2	<i>Sector de servicio de cobro de deudas a nivel cantonal</i>	8
Tabla 3	<i>Población muestral de pymes del sector de servicio de cobro</i>	42
Tabla 4	<i>Matriz de hallazgos – resultados de Pymes prestadoras de servicios de cobro de deudas (parte a)</i>	64
Tabla 5	<i>Matriz de hallazgos – resultados de Pymes prestadoras de servicios de cobro de deudas (parte b)</i>	65
Tabla 6	<i>Matriz de hallazgos – resultados de Expertos en Auditoría y Gestión de Riesgos de Fraude (parte a)</i>	66
Tabla 7	<i>Matriz de hallazgos – resultados de Expertos en Auditoría y Gestión de Riesgos de Fraude (parte b)</i>	67
Tabla 8	<i>Matriz de riesgo</i>	81
Tabla 9	<i>Matriz de respuestas frente al riesgo</i>	82

Lista de Figuras

Figura 1	<i>Árbol del fraude parte A</i>	3
Figura 2	<i>Árbol del fraude – parte B</i>	4
Figura 3	<i>Método de detección de fraude</i>	5
Figura 4	<i>Áreas susceptibles a cometimiento de fraude</i>	6
Figura 5	<i>Contexto del negocio para la gestión de riesgo</i>	18
Figura 6	<i>Marco de trabajo de la gestión de riesgo</i>	19
Figura 7	<i>Escala de valoración sobre el impacto del riesgo considerando el indicador EBIT</i>	21
Figura 8	<i>Ejemplo de Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo</i>	22
Figura 9	<i>Tipos de Fraudes Empresariales</i>	24
Figura 10	<i>Factores que conforman el Triángulo de fraude</i>	27
Figura 11	<i>Componentes del marco de trabajo del proceso contable</i>	30
Figura 12	<i>Objetivos del Proceso Contable</i>	31
Figura 13	<i>Tipos de controles</i>	32
Figura 14	<i>Principio relacionado con la política de gestión de riesgos</i>	36
Figura 15	<i>Principios de la NIA 315 para la Identificación y Valoración de Riesgos</i>	37
Figura 16	<i>Tipos de técnicas de muestreo</i>	41
Figura 17	<i>Técnicas de recogidas de datos</i>	43
Figura 18	<i>Esquema del proceso de validación</i>	45
Figura 19	<i>Cartas de validación de los modelos de entrevistas</i>	45
Figura 20	<i>Estructura de la Propuesta Metodológica</i>	70
Figura 21	<i>Escenario en el proceso de auditoría de gestión de riesgos</i>	71
Figura 22	<i>Escala de valoración cuantitativa para medición del impacto de los riesgos basado en el indicador EBIT</i>	72
Figura 23	<i>Escala de valoración cualitativa para medición de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos</i>	72
Figura 24	<i>Criterio para evaluar el diseño del control interno</i>	73
Figura 25	<i>Factores de análisis en la gestión no financiera</i>	74
Figura 26	<i>Factores de análisis en la gestión financiera</i>	74
Figura 27	<i>Proceso de Identificación de Riesgo</i>	75
Figura 28	<i>Modelo de matriz de riesgo</i>	76

Figura 29	<i>Criterios ponderados</i>	76
Figura 30	<i>Tipos de respuestas para afrontar los eventos no deseados</i>	77
Figura 31	<i>Esquema de respuesta</i>	78
Figura 32	<i>Criterios ponderados</i>	80
Figura 33	<i>Modelo de Informe</i>	83

Resumen

Las PYMES dedicadas a las actividades de servicios de cobro de carteras y facturas al presentar debilidades en sus prácticas de gestión de riesgos, son vulnerables a eventos de fraude, que son atendidas conforme se presentan. Por consiguiente, se procedió indagar sobre la problemática expuesta mediante un plan metodológico que se basó en la combinación de los diseños observacional, transversal y prospectivo para una intervención intermedia de profundidad, para lo cual el enfoque de investigación fue tipo cualitativo y mediante el uso de la técnica entrevista que se aplicaron a gerentes y contadores de empresas dedicadas al servicio de cobro de deudas y expertos en fraude. De manera que, los resultados obtenidos fueron analizado mediante la investigación concluyente descriptiva denotando que la gestión inadecuada de los riesgos de fraude en las PYMES se debe a una débil cultura de prevención de riesgo, por lo cual no se abarca todos los tipos de fraude, lo que deja áreas con vulnerabilidad, exponiéndolas a diversos eventos no deseado. Asimismo, los fraudes más frecuentes que afectan a las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas incluyen: (a) la manipulación o falsificación de información financiera,(b) la alteración de documentos, (c) la evasión de pagos por parte de los clientes, y (d) las negociaciones fraudulentas. En respuesta se recomendó adoptar la propuesta metodológica para una auditoría de gestión de riesgo basado en los criterios de la NIA 315, la cual otorga lineamientos para la identificación, evaluación y respuesta efectiva ante los riesgos inherentes y residuales asociados con el fraude y otros eventos no deseados, debido a que plantea un enfoque integral, dividido en fases que incluyen la planificación, ejecución, respuesta e informe, donde cada fase se construye sobre una sólida base de criterios cuantitativos y cualitativos.

Palabras: Cobro de deuda, Riesgos, Fraude, Control, NIA315.

Introducción

Antecedentes

Las PYMES en el Ecuador

En el contexto mundial, se ha priorizado el desarrollo de la microempresa como alternativa para la reducción del impacto del desempleo y la pobreza, en un escenario donde las tecnologías ocupan la fuerza de trabajo. En ese entorno las PYMES buscan resolver problemas de carácter social enfocado en el aporte económico, de manera que puedan estimular el desarrollo económico y social de las economías en vías de desarrollo. Además, este tipo de empresa aportan a la solución de los problemas y las necesidades locales. Sin embargo, los análisis sobre el crecimiento y desarrollo de las PYMES se pueden apreciar, que en las últimas décadas los países andinos, incluyendo a Ecuador, Perú, y Colombia, han crecido menos que los países desarrollados, perdiendo importancia relativa en la economía mundial (Rodriguez et al., 2020).

En el Ecuador, las PYMES desempeñan un papel relevante en la economía, por su influencia en la generación de empleo y en la dinamización de la economía. Esto se debe a su ventaja en términos de adaptabilidad a los requerimientos del mercado y a las necesidades de los clientes, en comparación de las grandes entidades. Sin embargo, existen barreras que frenan su desarrollo como: (a) baja disponibilidad de recursos, (b) restricciones a créditos, (c) ciclo de limitaciones económicas para la mejora continua, y (d) poca capacidad para enfrentar la competencia de mercado en mejores condiciones (Rodriguez et al., 2020).

Sin embargo, en el país las PYMES en promedio fracasan en el corto plazo. Esto se debe principalmente a situaciones que se presentan en el contexto interno de los negocios. Un elemento crucial son las debilidades presentadas en el sistema de control interno y la toma de decisiones en los procesos internos. Asimismo, la responsabilidad limitada de los empresarios y trabajadores en participar activamente en dichas prácticas. Cabe destacar, que la contabilidad y el control interno no pueden estar al margen de los proyectos y negociaciones pese a que parezcan un simple registro de la actividad económica, por tanto, tienen que estar a la altura de los procesos administrativos y agregadores de valor (Mendoza et al., 2019).

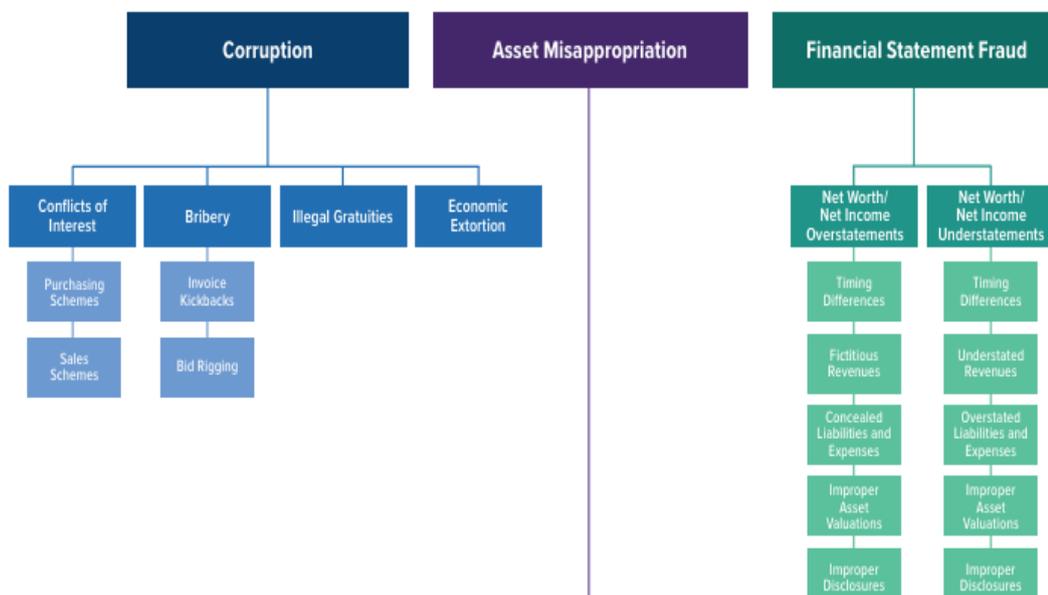
Fraudes contables en las empresas

El Reporte a las Naciones que basa sus resultados en una encuesta global de fraude realizada entre enero y septiembre de 2024 por parte de los Examinadores de Fraude Certificados, proporciona información sobre los casos de fraude ocupacional

que atentan contra las empresas a nivel mundial; situación que se debe a que los tres principales tipos de fraude en el entorno laboral son: (a) apropiación indebida de activos, (b) corrupción y (c) fraude en los estados financieros. Por tanto, los datos del reporte mencionado gira en torno a tres perspectivas, tales como: (a) método de fraude, (b) la investigación ejecutada por la organización víctima, y (c) la identificación de los perpetradores (Asociación Examinadores de Fraude Certificados, 2024). A continuación, se muestra un esquema general de fraude.

Figura 1

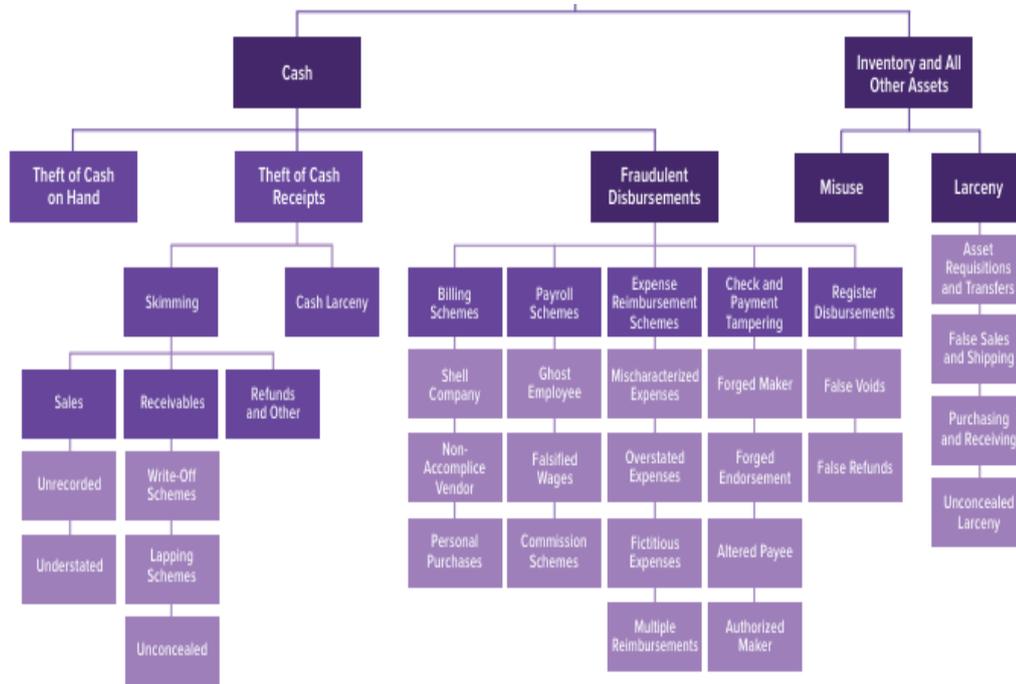
Árbol del fraude parte A



Nota. Tomado de *Occupational Fraud 2024: A Report to the Nations*, por Warren, 2024, USA. Association of Certified Fraud Examiners.

Figura 2

Árbol del fraude – parte B



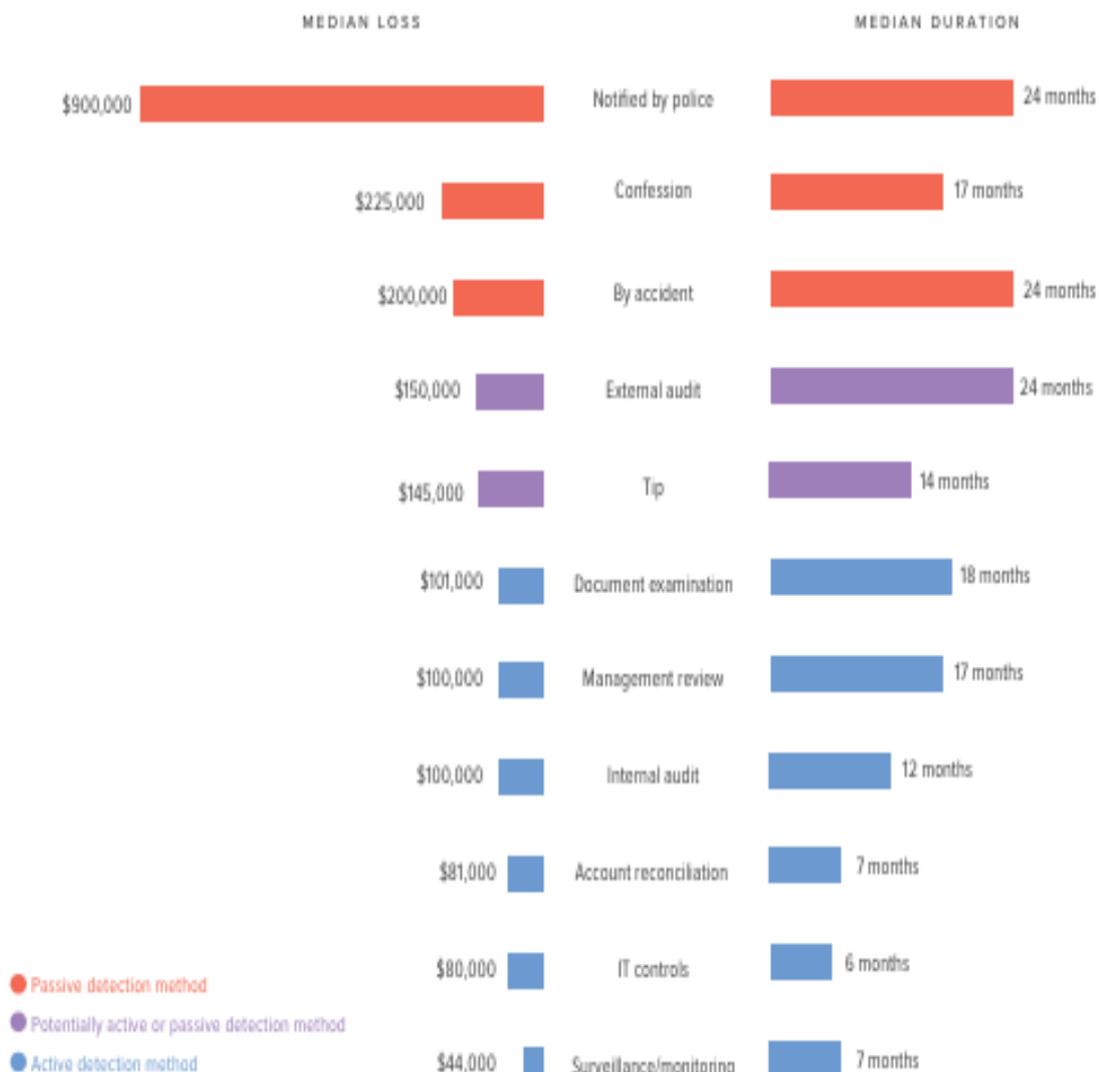
Nota. Tomado de *Occupational Fraud 2024: A Report to the Nations*, por Warren, 2024, USA. Association of Certified Fraud Examiners.

En cuanto, a la categoría de fraude laboral, se destaca la malversación de activos en un 86%, que implica la acción de un empleado en robo o hace un mal uso de los recursos de la organización empleadora. Este esquema causó pérdida de 100.000,00 dólares por caso. El esquema de fraude en los estados financieros representó el 10% de los casos, en esta el perpetradora causa intencionalmente una corrección material u omisión en los estados financieros, sin embargo, son las menos comunes pero su afectación es más costosa que el fraude laboral. La corrupción es la tercera categoría de fraude y representa el 4% de los casos ocurridos, la cual involucra actos deshonestos como el soborno, los conflictos de intereses y la extorsión, generando daños económicos aproximados a los US\$ 200.000,00 dólares. En relación con los perpetradores, los resultados evidenciaron que los defraudadores cometieron más de una categoría de fraude. El 26% se apropiaron indebidamente de activos y realizaron un esquema de corrupción, un 3% malversaron activos y ejecutaron fraude en estados financieros, un 1% se involucraron en corrupción y fraude de estados financieros simultáneamente, y el 5% participó en las tres categorías. Sin embargo, el 65% restante fueron responsables de una sola categoría de fraude. Por otra parte, los

esquemas fraudulentos en su mayoría fueron detectados por métodos pasivos, sin ningún esfuerzo propio, las cuales incluyen notificaciones por parte de la policía, por accidente o confesión (Warren, 2024).

Figura 3

Método de detección de fraude



Nota. Tomado de *Occupational Fraud 2024: A Report to the Nations*, por Warren, 2024, USA. Association of Certified Fraud Examiners.

Esta forma de detección se prolonga por más tiempo y se asocia con las pérdidas medianas más altas (US\$200.000,00 a US\$900.000,00), en relación con otros métodos. Por otra parte, los métodos de detección están activos, e involucra proceso o esfuerzo diseñado para la detección proactiva de fraudes, sin embargo, sus resultados son más cortos y se relacionan con pérdidas medianas más bajas (US\$44.000,00 a

US\$101.000,00) que los detectados pasivamente. El método de detección por tercero incluye el accionar de empresas especializadas como auditoría externa, o departamentos independientes como auditoría interna y se relaciona con pérdidas moderadas de US\$145.000,00 a US\$150.000,00. En esta se aplican controles antifraudes como conciliación de cuentas, revisión de la gestión, entre otras. Asimismo, el informe destaca que los riesgos de fraude están inmersos en distintas áreas de una organización. Por tanto, es responsabilidad de la dirección proveer los mecanismos necesarios para su abordamiento cuidadoso en cualquier lucha contra el fraude (Warren, 2024). En la siguiente figura se muestra las áreas susceptibles a fraude:

Figura 4

Áreas susceptibles a cometimiento de fraude

Department*	Number of cases	Percent of cases	Median loss
Operations	288	15%	\$72,000
Accounting	277	14%	\$200,000
Executive/upper management	234	12%	\$596,000
Sales	225	11%	\$94,000
Customer service	175	9%	\$86,000
Administrative support	116	6%	\$76,000
Finance	101	5%	\$100,000
Purchasing	96	5%	\$200,000
Information technology	69	3%	\$200,000
Facilities and maintenance	60	3%	\$100,000
Warehousing/inventory	60	3%	\$85,000
Board of directors	45	2%	\$750,000
Marketing/public relations	40	2%	\$100,000
Manufacturing and production	35	2%	\$275,000
Human resources	27	1%	\$40,000
Research and development	14	1%	\$350,000
Legal	13	1%	\$195,000

*Departments with fewer than 10 cases were omitted

Nota. Tomado de *Occupational Fraud 2024: A Report to the Nations*, por Warren, 2024, USA. Association of Certified Fraud Examiners.

Empresas Dedicadas al Servicio de Cobro de Deudas en Ecuador

Las empresas de servicios de cobro de deudas ejecutan su actividad económica bajo la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) N8291.01 *Actividades de cobro de cantidades adeudadas y entrega de esos fondos a los clientes, como servicios de cobro de deudas o facturas*. A nivel país, el sector está conformado por 490 compañías activas bajo el control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguro. Estas entidades se localizan principalmente en las provincias de Pichincha

en un 43,27% y Guayas en un 35,31%, el 21,43% se sitúan en 20 provincias distintas en el Ecuador (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2024).

Tabla 1

Sector de servicio de cobro de deudas a nivel provincial

Nivel provincial	Cantidad de empresas	%
Pichincha	212	43,27%
Guayas	173	35,31%
Azuay	24	4,90%
El Oro	15	3,06%
Loja	11	2,24%
Tungurahua	11	2,24%
Chimborazo	8	1,63%
Imbabura	7	1,43%
Esmeraldas	5	1,02%
Manabí	5	1,02%
Cotopaxi	4	0,82%
Santo Domingo De Los Tsáchilas	3	0,61%
Cañar	2	0,41%
Zamora Chinchipe	2	0,41%
Bolívar	1	0,20%
Carchi	1	0,20%
Los Rios	1	0,20%
Morona Santiago	1	0,20%
Napo	1	0,20%
Pastaza	1	0,20%
Santa Elena	1	0,20%
Sucumbíos	1	0,20%
Total general	490	100%

Nota: Tomado de “*Directorio de Empresas,*” por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2024. Ecuador

A nivel cantonal, las empresas de servicios de cobro de deudas de acuerdo con datos obtenidos de las SUPERCIAS predominan en las ciudades de Quito en un 42,45% por 208 compañías y Guayaquil en un 31,22% por 153 empresas. El 27,14% de entidades restante se distribuyen en 36 cantones distribuido a nivel país (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2024).

Tabla 2*Sector de servicio de cobro de deudas a nivel cantonal*

Nivel cantonal	Cantidad de empresas	%
Quito	208	42,45%
Guayaquil	153	31,22%
Cuenca	24	4,90%
Samborondón	15	3,06%
Loja	11	2,24%
Ambato	11	2,24%
Machala	10	2,04%
Riobamba	8	1,63%
Esmeraldas	5	1,02%
29 cantones	45	10,00%
Total	490	100%

Nota: Tomado de “*Directorio de Empresas,*” por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2024. Ecuador

Definición del Problema

Los negocios se exponen a diversos cambios en su contexto empresarial debido a factores: (a) económicos, (b) comerciales, (c) normativos, (d) legales, (b) políticos, (c) tecnológicos, entre otros. Dichos factores generan diversas situaciones de riesgos que inciden en el cumplimiento de metas. Estos aspectos permiten denotar la importancia de que los negocios renueven sus procesos internos para afrontar los desafíos de su entorno. Sin embargo, gran parte de las PYMES no consideran los riesgos inherentes de dichos cambios, lo que conlleva a afectaciones a nivel económico, reputacional y en la continuidad de sus operaciones (Aguilar et al., 2023).

Sin controles apropiados el registro de transacciones y de la información financiera podría presentar errores y no ser confiable para la toma de decisiones de la gerencia, lo cual afectaría la credibilidad de su razonabilidad ante los accionistas, autoridades reguladoras y demás usuarios de estados financieros. Por tanto, el proceso contable debe permitir un procesamiento de datos seguro para la generación de reportes financieros con información razonable libre de fraude (Ernst & Young Perú, 2016).

En un estudio reciente realizado por Tomalá et al., (2022) citando en su estudio a Cressy (1961) que señaló: “que para que se materialice el fraude deben existir el poder (incentivo/presión), la oportunidad de cometerlo, y la racionalización/actitud”, (p. 23). Es decir, las empresas son vulnerables a riesgos de fraude y más en tiempos de crisis debido al debilitamiento del control interno. Sin embargo, el riesgo de fraude se presenta cuando están presente los factores de oportunidad, poder y racionalización.

Las PYMES dedicadas a las actividades de cobro de carteras y facturas en su mayoría no cuentan con prácticas de control interno en sus procesos contables. Asimismo, presentan debilidades en su gestión, al contar con poco personal, lo que ocasiona fallas en la segregación de funciones y la incorrecta valoración de la cartera, al no considerar aspectos relacionados con calidad y cobrabilidad durante la negociación de factoring (Lara et al., 2014).

En base a lo expuesto, se puede denotar que las empresas de servicios, como en el caso a las dedicadas a los servicios de cobro de deudas en la ciudad de Guayaquil, presentan debilidades en sus procesos, debido a múltiples aspectos como: (a) errores en la aplicación de los principios contables, (b) interpretación errónea de los hechos existentes, (c) fallas en el proceso de evaluación de la calidad de la cartera, (d) aplicación de tasas de descuento sin sustento, entre otros riesgos, que inciden en los procesos contables, (e) entre otras. Por lo tanto, se observa la importancia de diseñar una propuesta metodológica basada en los criterios de la NIA 315 para la aplicación de una Auditoría de Gestión de Riesgo enfocada en la Prevención de Fraudes en PYMES del Sector de Servicios de Cobro de Deudas de la ciudad de Guayaquil.

Justificación de la Investigación

En lo académico, la propuesta metodológica busca promover en los estudiantes de la carrera de auditoría y contabilidad la importancia de aplicar una auditoría de gestión de riesgo para la prevención de fraude en PYMES de servicios de cobro de deudas, mediante la identificación oportuna de dichos eventos de riesgos que requieran un tratamiento oportuno, promoviendo un enfoque preventivo y el aumento del conocimiento para hacer frente a los desafíos empresariales mediante el desarrollo de buenas prácticas empresariales basadas en normas internaciones como la NIA 315.

En lo social, la propuesta metodológica busca promover en las empresas de servicios de cobro de deudas, la importancia de subsanar las debilidades de sus procesos contables mediante la gestión preventiva de eventos de riesgos por fraudes u error, permitiendo a su vez la determinación de acciones correctivas que permitan mantener la mejora continua de dicho proceso.

En las implicaciones práctica, la propuesta metodológica servirá de guía para que las PYMES de servicios de cobro de deudas y profesionales contables puedan incorporar buenas prácticas para la gestión de riesgos de fraude, promoviendo la visión preventiva para atenuar el impacto y ocurrencia de eventos de no deseados a la que se exponen las operaciones diarias de los negocios.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta metodológica basada en la NIA315 para la aplicación de Auditoría de Gestión de riesgo para la prevención de fraudes en PYMES del sector de servicios de cobro de deudas de la ciudad de Guayaquil

Objetivos Específicos

- Fundamentar las bases teóricas, conceptuales, referenciales y legales sobre el alcance del proceso contable, NIA 315, auditoría de gestión de riesgos y fraude.
- Determinar los aspectos que inciden en la aplicación de auditoría de gestión de riesgos como práctica de prevención de fraude en las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas de Guayaquil mediante el uso de técnicas de levantamiento de información.
- Identificar los riesgos de fraude que afectan a las PYMES del sector de servicio de cobros de Guayaquil.

- Proponer mediante los criterios de la NIA 315 un marco de trabajo para la aplicación de auditoría de gestión de riesgos en PYMES del sector de servicios de cobro de deudas de Guayaquil.

Preguntas de investigación

- ¿Cómo se ven afectadas las PYMES por la falta de auditoría de gestión de riesgos?
- ¿Qué aspectos inciden en que no se gestionen los riesgos de fraude en los procesos internos de las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuáles son los riesgos de fraude que afectan las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cómo se planteará un esquema para la aplicación de una auditoría de gestión de riesgos en las PYMES del sector de servicios de cobro de deudas de Guayaquil?

Limitación

La presente propuesta metodológica enfocada en promover un marco de trabajo para la aplicación de una auditoría de gestión de riesgos en las PYMES del sector de cobro de deudas puede presentar obstáculos en el proceso de levantamiento de información debido a la predisposición de las empresas en otorgar información considerada confidencial y más si se relaciona a casos de fraude que pueden atentar contra su reputación. Otra limitación es la falta de estudios comparables desarrollados en empresas del sector referido.

Delimitación

La presente propuesta metodológica se desarrollará en la ciudad de Guayaquil, tomando como referente a las PYMES del sector de cobro de deudas, por este motivo se presenta la siguiente delimitación:

Objeto de estudio: Auditoría de gestión de riesgo

Campo: Contabilidad y auditoría

Sector: Servicio de cobro de deudas

Tipo de compañías: PYMES

Periodo: 2024

Posición geográfica: Guayaquil

Capítulo 1: Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Teoría de Juegos

La teoría de los juegos se dedica a la tarea de prever situaciones inciertas y complejas, al mismo tiempo que examina cuidadosamente cuál sería la respuesta más eficaz de un individuo en función de sus motivaciones y objetivos personales. Esta declaración subraya la relevancia esencial de los métodos analíticos, los cuales actúan como un soporte crucial, en la administración de riesgos que pueden presentarse en el entorno empresarial. Por lo tanto, es de suma importancia comprender las limitaciones y parámetros establecidos por la teoría de juegos, ya que esto resulta fundamental para identificar la manera más efectiva de manejar los diversos factores que pueden dar lugar a riesgos en el entorno empresarial, mediante la adopción de estrategias que permitan administrar los riesgos de manera eficaz (Wilks et al, 2004). Por lo tanto, la teoría de juego pone énfasis en la necesidad de que las compañías integren en sus operaciones buenas prácticas de gestión de riesgos, con el objetivo de enfrentar de manera efectiva las incertidumbres que influyen en las actividades operativas, de reporte y de cumplimiento en las diferentes etapas del ciclo empresarial.

Independientemente del tipo de actividad económica que realicen o de la estructura organizativa que adopten, todas las empresas se enfrentan a una amplia variedad de situaciones de riesgo. Estas situaciones pueden variar en su naturaleza y pueden incluir riesgos que son financieros, así como otros que no están relacionados con aspectos financieros, pero que son especialmente relevantes en el ámbito operativo de sus operaciones diarias. Por consiguiente, resulta fundamental y de suma importancia disponer de prácticas que sean efectivas, así como también de herramientas que sean adecuadas y apropiadas. Estas deben facilitar no solo la identificación de posibles problemas, sino también la prevención de situaciones adversas y la capacidad de reaccionar de manera rápida y eficiente ante cualquier incertidumbre o desafío que pudiera surgir en el entorno empresarial. La razón principal por la cual la teoría de juegos integra y se enriquece con una diversidad de disciplinas tales como la administración, la economía y la auditoría, radica en su capacidad para considerar y analizar diferentes aspectos y perspectivas que se derivan de cada una de estas áreas del conocimiento. Esto le permite tener un enfoque más amplio y profundo en la toma de decisiones estratégicas. La teoría ha contribuido significativamente a la mejora de la comprensión acerca de la manera en que se

desarrollan y se comportan las diversas situaciones que emergen dentro de las organizaciones, siendo particularmente relevante en el contexto del proceso de toma de decisiones. Esto se debe, a que se basa en un análisis detallado de diversas estrategias que tienen como objetivo prevenir comportamientos deshonestos o fraudulentos, los cuales pueden perjudicar de manera significativa a las organizaciones involucradas en interacciones competitivas o colaborativas (González et al., 2017).

En el estudio llevado a cabo por Gonzales et al., (2017) se resaltó la contribución realizada por Borel (1871) acerca de la consideración de la Teoría de Juegos como un área de estudio que integra diversas disciplinas y se localiza en el punto de convergencia entre las matemáticas y la economía, dedicándose a la investigación y análisis de las decisiones que requieren una cuidadosa evaluación de los costos y beneficios, especialmente en situaciones o contextos particulares y específicos. Al llevar a cabo un análisis exhaustivo de las decisiones y acciones que se llevaron a cabo en situaciones pasadas, y al hacer una comparación con otras experiencias que puedan ser relevantes, es posible adoptar medidas preventivas que ayuden a disminuir los riesgos asociados al mundo empresarial. De esta manera, se logra reducir la vulnerabilidad ante posibles incertidumbres, lo que a su vez contribuye a salvaguardar la estabilidad y salud financiera de la empresa, evitando así complicaciones económicas indeseadas.

Las diversas y complejas circunstancias que representan un riesgo en el entorno empresarial, las cuales influyen en los distintos ciclos de negocio, son significativamente afectadas por las elecciones y estrategias que los competidores deciden implementar. Esta teoría representa un enfoque estratégico que promueve un desarrollo continuo y sostenido en medio de un entorno competitivo. Además, permite anticipar y confrontar diversas situaciones de riesgo al implementar prácticas empresariales que han demostrado ser efectivas. De esta manera, se busca asegurar no solo el éxito inmediato de la organización, sino también su continuidad a largo plazo en un mercado en constante cambio. No obstante, existe una considerable probabilidad de que se presenten ciertos riesgos, así como también las consecuencias derivadas de estos, lo cual podría afectar de manera directa las operaciones comerciales y su funcionamiento diario. La teoría toma en cuenta una variedad de aspectos, tanto cuantitativos como cualitativos, al abordar y examinar de manera detallada cómo los riesgos, que pueden ser clasificados en financieros y no financieros, pueden influir en diferentes áreas de interés. Como resultado de esto, se llega a una evaluación mucho

más detallada y exhaustiva de los diversos efectos que podrían manifestarse. Las decisiones que toman las personas pueden estar significativamente influenciadas por la forma en que cada individuo percibe y comprende un problema específico, puesto que la racionalidad subjetiva de cada persona actúa como un factor crucial en este proceso de toma de decisiones. En consecuencia, existe la posibilidad de que el individuo encargado de tomar decisiones dirija su atención de manera predominante hacia la reducción de las repercusiones que podría tener el evento en cuestión, en lugar de centrarse en la probabilidad de que dicho evento se lleve a cabo (Arsham, 2015).

En relación con la teoría expuesta, la cual promueven la incorporación de mecanismos que permitan hacer frente a las incertidumbres que afectan a los ciclos de negocio. Por consiguiente, el alcance de las teorías servirá de base para el diseño de una propuesta metodológica para auditoría de gestión de riesgo en la prevención de fraudes en pymes del sector de servicios de cobro de deudas de la ciudad de Guayaquil.

Teoría de la elección racional

La teoría de la elección reaccional tiene la capacidad de ofrecer una explicación amplia y profunda que abarca todos los tipos de comportamientos delictivos que se pueden observar en la sociedad. Esta teoría resulta ser particularmente valiosa, ya que permite brindar una perspectiva detallada y matizada sobre las causas subyacentes de la corrupción en diferentes contextos. La explicación que subyace a esta afirmación se debe a que la teoría ha demostrado ser una herramienta eficaz para abordar y aclarar los delitos que están vinculados al apoderamiento, tales como las apropiaciones indebidas de bienes o los actos de robo. Asimismo, la habilidad para ofrecer una explicación clara y detallada juega un papel fundamental en la prevención de incidentes de corrupción, ya que se implementan medidas de control que son efectivas y adecuadas para evitar que estas situaciones ocurran (Cornish et al, 1986).

Los defensores de esta teoría argumentan que la conducta delictiva se origina a partir de un proceso de evaluación racional y deliberada que lleva a cabo el individuo. Esto significa que, en el momento en que un potencial delincuente identifica una oportunidad favorable para llevar a cabo un crimen, se crean las condiciones y circunstancias adecuadas que facilitan la ejecución de dicho acto ilegal. James Wilson y Richard Hernstein, dos destacados autores en el ámbito de la criminología son los principales responsables de la elaboración de una teoría fundamental. Ellos se

dedicaron a propagar y dar a conocer sus conceptos a través de un exhaustivo estudio titulado *Crimen y Naturaleza Humana*, esta obra, que analiza la relación entre el comportamiento criminal y los factores biológicos y sociales, tuvo un impacto significativo en los debates sobre la naturaleza del crimen. En el marco de esta investigación, los autores destacaron que, desde su punto de vista, el comportamiento delictivo que se relaciona con el fraude y la corrupción emerge como resultado de una elección considerada y racional. Esta elección está motivada por las oportunidades que el individuo que comete el delito percibe, tanto en el presente como en el futuro (Gálvez, 2023).

La motivación de un individuo puede variar de acuerdo con su percepción personal y experiencias, lo que a su vez influye en su comportamiento en situaciones de fraude o corrupción. De esta manera, al adoptar una perspectiva que se enfoca en el ámbito personal y particular de cada individuo, se puede notar que la motivación presenta variaciones y cambios significativos que difieren de una persona a otra. La identificación precisa y específica de las diversas razones que pueden motivar a un individuo a involucrarse en un acto de corrupción podría implicar la necesidad de realizar un análisis psicológico exhaustivo y detallado de su personalidad, así como de su carácter y su manera de ser en general. Sin embargo, es fundamental recordar que, para poder entender adecuadamente esta situación, debemos considerar que no se puede llevar a cabo una comprensión total si únicamente nos concentramos en el punto de vista de una única persona. Dado que la corrupción representa un serio y significativo desafío que impacta de manera negativa a la sociedad en su conjunto, se puede afirmar que este problema está profundamente arraigado en las características del entorno económico, así como en la estructura del marco institucional que rige una nación. La teoría en cuestión se fundamenta en la evaluación y el análisis detallado de cada persona de manera singular y única. Parte de la premisa de que todos los seres humanos tienden a comportarse de manera egoísta, priorizando su propio interés, y se asume que poseen la capacidad de razonar de forma lógica. Además, se considera que cuentan con el tiempo y los recursos necesarios para reflexionar sobre sus opciones, así como la competencia para tomar decisiones que se alineen con su propio punto de vista, sin sucumbir a las presiones o influencias que puedan ejercer sus emociones externas. Como resultado de lo anterior, las elecciones que hace y las acciones que llevan a cabo las personas que cometen un delito están impulsadas por un

razonamiento lógico que se fundamenta en la búsqueda de beneficios personales, así como en sus propias motivaciones individuales (Pérez, 2004).

El delito en cuestión se caracteriza por la realización de una transgresión que está motivada por una evaluación lógica de las posibles ganancias que podrían obtener los infractores. Esta situación se manifiesta especialmente en contextos en los que no existen mecanismos de supervisión ni de regulación que puedan prevenir o disuadir tales actos ilícitos. Las personas a las que nos referimos son individuos que están en la constante búsqueda de alcanzar sus objetivos y metas personales, y para ello, les resulta fundamental priorizar ciertos intereses y beneficios en relación con otros, dentro de una jerarquía que establece qué aspectos son más importantes para ellos en su vida. Cuando las personas se encuentran en la situación de tomar decisiones sobre su comportamiento y las acciones que llevarán a cabo, a menudo se dedican a realizar un análisis lógico y meticuloso. Esto implica que sopesan y consideran cuidadosamente los diferentes costos y beneficios que podrían surgir de cada opción disponible. Su propósito principal al hacer este tipo de evaluaciones es maximizar la ganancia o el beneficio que pueden obtener en un momento específico y relevante de sus vidas. (Matías, 2018).

El fraude empresarial se manifiesta como un aprendizaje individual y lógico por parte del infractor, en relación con lo anteriormente mencionado. Estos actos suelen estar influenciados por la presencia de una amplia gama de variables, siendo la racionalidad en la conducta de los individuos implicados una de las más destacadas, como se observa en situaciones donde un individuo corrupto y otro que compra corrupción realizan un intercambio ilegal con el objetivo de aprovechar al máximo las oportunidades y reducir al mínimo la posibilidad de ser descubiertos. Por tanto, se observa la necesidad de diseñar una propuesta metodológica para auditoría de gestión de riesgo en la prevención de fraudes en pymes del sector de servicios de cobro de deudas de la ciudad de Guayaquil.

Marco Conceptual

Auditoría Interna Basada en Riesgo

La auditoría interna basada en riesgos es la metodología que proporciona una opinión independiente y objetiva a la dirección de una organización sobre si sus riesgos se están gestionando a niveles aceptable. La metodología consta de cinco funciones básicas que cubren el marco de trabajo de administración de riesgos de una empresa, tales como: (a) garantizar que los procesos utilizados por la dirección para la

identificación de riesgos claves son eficaces, (b) comprobar que los riesgos son evaluados correctamente por la dirección para su priorización, (c) diagnosticar el proceso de gestión de riesgos, para determinar si las respuestas aplicadas ante los eventos no deseados se ajustan a las políticas empresariales, (d) evaluar la información sobre los riesgos claves, generado por parte de los gerentes o jefaturas a los propietarios del negocio, y (e) revisar si los controles aplicados por las gerencias o jefaturas se encuentran en funcionamiento y bajo monitoreo (Griffiths, 2023).

La Auditoría Interna y su Relación con la Gestión de Riesgo. La relación entre la auditoría interna y cualquier función de gestión de riesgos es fundamental para la eficacia del departamento. Dado que la auditoría interna no puede comenzar a trabajar sin asegurarse de la madurez de los riesgos del negocio y de la precisión del registro de los eventos no deseados. Dicho de otra manera, la auditoría interna no solo involucra los riesgos al priorizar el plan de auditoría anual, sino también al priorizar las pruebas dentro de una auditoría individual, ya que el esfuerzo de prueba se puede concentrar en la gestión de riesgos con una puntuación de control alta (Griffiths, 2023).

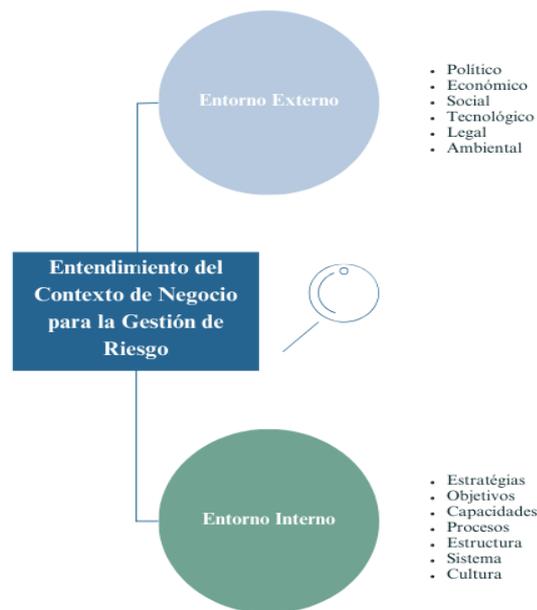
Gestión de Riesgo

Alcance. Un marco de gestión de riesgos tiene como objetivo ayudar a una organización a gestionar sus eventos no deseados de manera eficaz, mediante la aplicación de un conjunto de componentes que proporcionan las bases para el diseño, implementación, monitoreo, revisión y mejora continua de los procesos internos en los distintos niveles de negocio. Este marco debería garantizar que la información sobre riesgos detectados se comunique adecuadamente y se utilice como base para la toma de decisiones (Investors in Risk Management, 2021).

Propósito. El propósito de contar con un marco de gestión de riesgos es garantizar que los riesgos clave se identifiquen de manera oportuna y se apliquen las respuestas apropiadas para atenuar el impacto de su exposición. Esto permite que las empresas puedan maximizar su capacidad de cumplir con sus objetivos de negocio. Es importante mencionar, que no existe un marco de gestión de riesgo adecuado para las organizaciones, por lo que se debe considerar diversos factores internos y externos para alcanzar el nivel de madurez requerida (Investors in Risk Management, 2021).

Figura 5

Contexto del negocio para la gestión de riesgo



Nota. Adaptado de *Una Guía práctica para Gestión de Riesgos Empresariales*, por Investors in Risk Management, 2021. Reino Unido.

Marco de Trabajo de la Gestión de Riesgo. Las prácticas de gestión de riesgos son necesarias para alinear de manera constructiva las actividades y toma de decisiones con los objetivos y resultados del negocio. De modo que, dicha práctica debe contemplar un marco de trabajo de cinco pasos, tales como: (a) establecer el contexto, (b) identificar el riesgo, (c) analizar el riesgo, (d) evaluar el riesgo y (e) tratar el riesgo. A continuación, se describe su alcance:

Figura 6

Marco de trabajo de la gestión de riesgo



Establecer el contexto

- Definir el alcance de la investigación/objetivos
- Identificar las partes interesadas/áreas relevantes involucradas o impactadas.
- Comprender el ambiente internos o externos



Identificación de riesgo

- Identificar/evaluar el riesgo, aplicando preguntas como:
 - ¿Que podría pasar?
 - ¿Cómo y donde podría suceder?
 - ¿Por qué podría suceder?
 - ¿Cuál es el impacto o el impacto potencial?



Analizar el riesgo

- Identificar las causas, los factores y las consecuencias reales y potenciales.
- Identificar controles existentes o actuales.
- Evaluar la probabilidad y el impacto (riesgo inherente)



Evaluar el riesgo

- ¿El riesgo es aceptable o inaceptable?
- ¿El riesgo necesita tratamiento o medidas adicionales?
- ¿Las oportunidades superan las amenazas?



Tratar el riesgo

- Si los controles existentes son inadecuados, identificar otras opciones de tratamiento.
- Diseñar un plan de tratamiento.
- Buscar respaldo y apoyo para el tratamiento.
- Determinar la calificación de riesgo residual una vez tratado el riesgo.

Nota. Adaptado de *Una Guía práctica para Gestión de Riesgos Empresariales*, por *Investors in Risk Management*, 2021. Reino Unido.

Establecer el Contexto. El marco de trabajo de la gestión de riesgos no debe limitarse únicamente a los procedimientos y operaciones del negocio, sino que debe expandirse a todos los aspectos que forman parte del ambiente interno y externo del negocio. Por consiguiente, a nivel interno debe considerar diversos puntos de interés como: (a) cultura organizacional, (b) recursos disponibles, (c) procesos y (d) objetivos empresariales. En lo que respecta a aspectos externos, debe tener en cuenta: (a) cuestiones sociales, (b) económicas, (c) políticas, (d) legales, y (e) así como cualquier otro factor (Estupiñan, 2021).

Identificación de Riesgo. La identificación del riesgo se refiere al proceso mediante el cual se lleva a cabo la detección cuidadosa y la descripción detallada de cada uno de los posibles eventos de riesgos que pueden surgir del entorno interno o externo y que podrían afectar al negocio. Esta fase del proceso se lleva a cabo mediante una investigación minuciosa sobre las diversas situaciones que podrían surgir, incluyendo un análisis para comprender las causas y los mecanismos que podrían permitir su materialización (Estupiñan, 2021).

Análisis de Riesgo. Durante la fase de análisis de riesgos sobre los eventos no deseados identificados previamente, implica asignar un valor producto de la examinación del impacto potencial de cada evento. La finalidad de este enfoque es organizar nuestras acciones de manera que sean objetivas y basadas en criterios sólidos, evitando cualquier tipo de arbitrariedad en las tomas de decisiones. Esto se logra mediante un análisis minucioso de sus orígenes y resultados, lo cual es fundamental para una evaluación integral en la siguiente etapa. Al mismo tiempo, se lleva a cabo una valoración crítica de la efectividad de los diversos métodos de control que han sido implementados dentro de la empresa para mitigar dichos riesgos (Estupiñan, 2021).

Evaluación de Riesgo. El propósito de llevar a cabo una evaluación de riesgos es poder identificar de manera precisa las prioridades en la asignación de los recursos que se encuentran disponibles. Esto es esencial para gestionar de una forma efectiva y adecuada los diversos riesgos que pueden afectar al negocio o a un proyecto específico. En esta fase se intensifica el proceso de evaluación del análisis realizado con anterioridad al integrar valoraciones que están relacionadas con la estrategia general de la empresa. (Estupiñan, 2015).

En la fase de evaluación de riesgos se debe considerar al menos dos elementos claves que son el impacto y probabilidad de ocurrencia. El término impacto se utiliza

para describir el efecto significativo que un evento de riesgo puede ejercer sobre los resultados del negocio. En otras palabras, se refiere a los resultados financieros y operativos que se generan como consecuencia de una actividad específica. Esto implica evaluar cómo dicho evento puede afectar de manera positiva o negativa los resultados alcanzados. Por otro lado, el término de probabilidad hace alusión a la posibilidad de que un evento específico se materialice. En conjunto, estas dos variables constituyen la base de la escala empleada para realizar la evaluación del evento de riesgo. Una manera en que se puede evaluar y medir el impacto de los eventos de riesgos es a través del cálculo de la influencia que este tiene sobre el Beneficio antes de intereses e impuestos (EBIT) de la compañía. Este indicador sirve como complemento cuantitativo para determinar la escala de valorización de los eventos no deseados (Instituto de Auditores Internos de España, 2015). A continuación, se ilustra la aplicación del indicador referido.

Figura 7

Escala de valoración sobre el impacto del riesgo considerando el indicador EBIT.

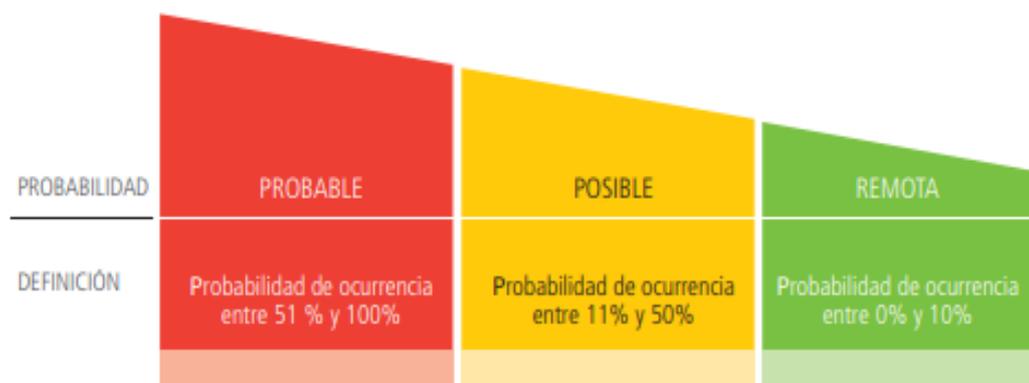
IMPACTO	ALTO	MODERADO	BAJO
VALORACIÓN	3	2	1
DEFINICIÓN	Paralización o ralentización de actividades durante un periodo de tiempo prolongado y en áreas clave de la Compañía o en regiones amplias, afectando al EBIT de la Compañía.	Paralización o ralentización de actividades durante un periodo de tiempo medio en áreas de poca relevancia/zonas geográficas no muy extensas, afectando al EBIT de la Compañía.	La materialización del riesgo no afectaría al curso normal de las actividades de la Compañía.
UMBRALES*	≥ 3% del EBIT	[0,5% - 3%) del EBIT	< 0,5% del EBIT

Nota. Tomado de *Caso Práctico Sobre Apetito de Riesgo*, por Instituto de Auditores Internos de España, 2015. España. Fábrica de Pensamiento.

De la misma manera, se debe considerar otro indicador de valoración como la probabilidad de ocurrencia. Esta escala se puede establecer considerando aspectos cualitativos como la probabilidad estimada de que un evento no deseado pueda presentarse en las operaciones del negocio (Instituto de Auditores Internos de España, 2015). A continuación, se ilustra un ejemplo de su determinación:

Figura 8

Ejemplo de Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo



Nota. Tomado de *Caso Práctico Sobre Apetito de Riesgo*, por Instituto de Auditores Internos de España, 2015. España. Fábrica de Pensamiento.

El enfoque de valoración expuesto es bastante común para la determinación de las escalas de medición que permitan evaluar no solamente el impacto de ciertos eventos, sino también las probabilidades de que estos ocurran. Tales escalas se dividen en tres intervalos distintos que facilitan esta evaluación. Este proceso se realiza en particular durante las fases iniciales del desarrollo y la implementación de los sistemas de gestión de riesgos. De acuerdo con el nivel de desarrollo y la madurez que exhiba el sistema de gestión de riesgos en las empresas, se recomienda que las escalas propuestas adopten y avancen hacia la incorporación de métodos más elaborados, que consideren intervalos que abarquen cuatro, cinco o incluso siete opciones. La razón detrás de esto radica en que estos intervalos proporcionan un nivel superior de precisión y efectividad al funcionamiento del sistema en su totalidad (Instituto de Auditores Internos de España, 2015).

Tratamiento de Riesgo. En la fase de tratamiento de riesgos existen alternativas que permiten abordar y manejar cada uno de los eventos no deseados, tomando como referencia los resultados y hallazgos que se obtuvieron en la etapa previa del proceso. Existen varias acciones que se pueden contemplar en relación con el tratamiento de dichos eventos no deseados, entre las cuales se destacan: (a) la opción de evitar por completo la situación en cuestión, (b) la posibilidad de disminuir su impacto o encontrar formas de mitigarlo de alguna manera, (c) la alternativa de transferir la responsabilidad a otras partes o compartirla con otros involucrados, y (d) la opción de simplemente aceptar la situación tal como es, sin intentar modificarla (Estupiñán, 2017).

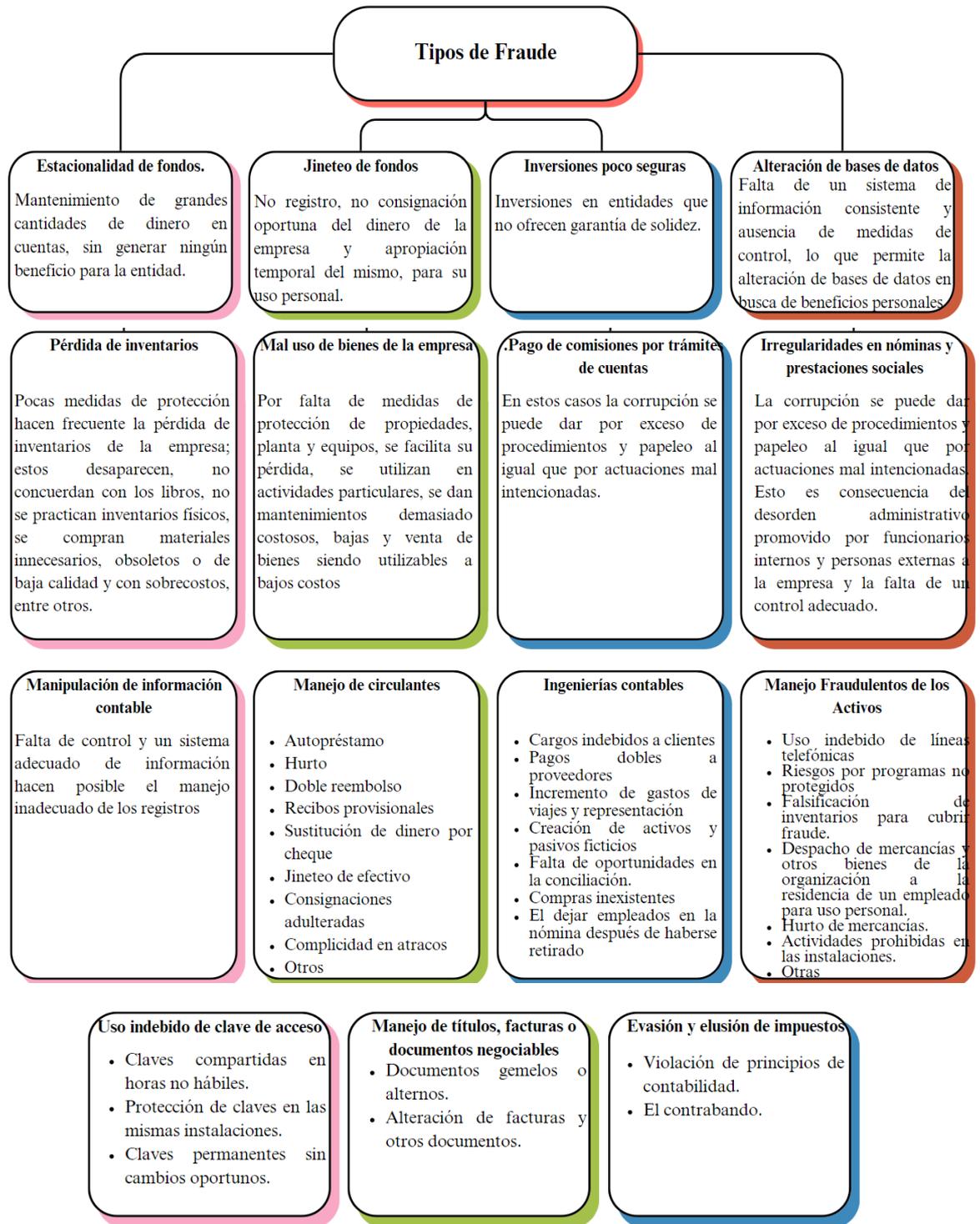
Gestión de Riesgos de Fraude

La gestión de riesgo del fraude es un proceso de eliminación de los factores que pueden permitir que se produzca un fraude. Estos eventos no deseados pueden ser internos o externos al negocio, e incluyen: (a) colusión, (b) información insuficiente o excesiva, (c) apropiación indebida de activos o datos, (d) falsificación de documentos, y (e) destrucción de registros. Por consiguiente, para una disuasión efectiva de los referidos riesgos se debe tener una comprensión clara sobre: (a) naturaleza y característica del fraude, (b) impacto del riesgo, (c) roles y responsabilidades frente al fraude, y (d) postura de la dirección y demás jefaturas frente al fraude (Lerchner et al., 2024).

Identificación de Riesgos de Fraude. En el contexto de la estrategia empresarial, resulta absolutamente esencial realizar un análisis detallado y exhaustivo de todas las operaciones que lleva a cabo un negocio. Este proceso es crucial por que juega un papel importante en la toma de decisiones clave que impactan en el éxito empresarial. Por consiguiente, la exposición inicial que enfrenta la entidad ante una variedad de riesgos puede deberse, en gran medida, a la carencia de información adecuada y al desconocimiento sobre las diversas circunstancias y factores que dan lugar a la incertidumbre en su entorno (Márquez, 2019). A continuación, se presentan los tipos de fraudes que se presentan en las empresas:

Figura 9

Tipos de Fraudes Empresariales



Nota: Adaptado de *Riesgos de Fraude en una Auditoría de Estados Financieros*, por Montes, Montilla, y Vallejo, 2017. Alfaomega Colombiana S.A. Colombia.

En numerosas ocasiones, las diversas organizaciones suelen estar al tanto de la identidad del individuo que se encuentra detrás del acto fraudulento. Esta situación

provoca que el proceso de llevar a cabo acciones legales en contra del infractor se transforme en una tarea que resulta complicada y desafiante, debido a la necesidad de reunir pruebas adecuadas y seguir los procedimientos legales correspondientes. En ciertas ocasiones, cuando los altos ejecutivos analizan de manera minuciosa la situación en cuestión, optan por tomar la decisión de solicitar únicamente la renuncia del empleado que se ha visto involucrado en el caso de fraude. Además, deciden llevar a cabo una deducción de la suma de dinero que está relacionada con dicho fraude que él o ella haya cometido, y restar esta cantidad de su liquidación final. Este procedimiento se realiza sin la necesidad de firmar un contrato formal que avale la recuperación de la cantidad de dinero que se ha perdido, ya que se asume que la persona responsable de cometer el fraude no tendrá los recursos financieros adecuados para devolver el importe que ha causado como daño a la compañía (Montes et al. 2017).

Evaluación de Riesgos de Fraude. La evaluación de riesgos de fraude se realiza teniendo en cuenta dos enfoques diferentes y complementarios. En primer lugar, se evalúa la probabilidad de que un evento determinado tenga lugar, mientras que, en segundo lugar, se analiza el impacto potencial que dicho evento podría causar si efectivamente llega a ocurrir. La probabilidad hace alusión a la cuantificación de la posibilidad de que un acontecimiento particular tenga lugar, mientras que el impacto se establece como el efecto o la consecuencia que se deriva de la materialización de dicho acontecimiento en la realidad. El proceso de evaluación de riesgos se basa en un enfoque que combina de manera efectiva tanto técnicas de tipo cualitativo como diversas medidas que son clasificadas como cuantitativas. Esta combinación de métodos permite obtener una comprensión más completa y detallada de los diferentes peligros potenciales que podrían presentarse, así como de los varios impactos que podrían resultar de ellos. Las metodologías cualitativas son utilizadas en contextos específicos en los que se presenta la dificultad de medir o cuantificar los riesgos de forma efectiva. Esto puede deberse a diversas razones, como la insuficiencia de datos que impida llevar a cabo una evaluación completa y adecuada, o bien a la falta de credibilidad en la información que se tiene a disposición, lo que imposibilita una valoración precisa de los riesgos involucrados. En contraste con otros enfoques, las metodologías cuantitativas proporcionan un nivel superior de precisión y exactitud al momento de llevar a cabo la evaluación de los riesgos asociados. Es fundamental tener en cuenta que la elección de la técnica más adecuada para llevar a cabo una tarea o proyecto está influenciada tanto por la necesidad particular de alcanzar un alto nivel de precisión en los resultados obtenidos, como por la cultura organizacional que predomina en la unidad de negocio en la que se está trabajando (Intituto de Auditores Internos de España, 2015).

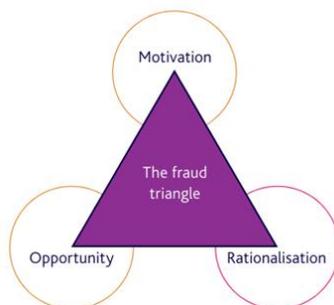
Prevención de Riesgos de Fraude. La prevención de riesgos de fraude es el conjunto de medidas que se ha diseñado con el objetivo de prevenir posibles riesgos. Esta se puede describir como una recopilación metódica y sistemática de una variedad de acciones concretas y controles específicos que es imprescindible desarrollar y poner en práctica de manera efectiva. Además, este proceso debe llevarse a cabo con una atención meticulosa y un enfoque estratégico, considerando detenidamente los riesgos que han sido identificados y evaluados de manera anticipada en el entorno relevante donde se está actuando (Intituto de Auditores Internos de España, 2015).

Factores que Generan los Riesgos de Fraude

No es posible asignar el fraude a un único origen o causa, dado que su entendimiento requiere tener en cuenta una amplia variedad de factores que juegan un papel importante en su aparición. Desde el punto de vista del individuo que comete un fraude, es esencial analizar una serie de factores que son de gran importancia y relevancia. En primer lugar, es necesario examinar la posible motivación que puede llevar a una persona a decidir llevar a cabo actos de fraude. En segundo lugar, hay que tener en cuenta las circunstancias específicas que podrían llevar a dicha persona a racionalizar o justificar su comportamiento delictivo. Adicionalmente, es fundamental considerar las oportunidades concretas que se le presentan al defraudador para perpetrar su delito. También es importante evaluar la percepción que tiene respecto a la adecuación de los objetivos que persigue para ejecutar el fraude de manera exitosa. Por otra parte, debemos reflexionar sobre las habilidades técnicas que el defraudador posee, ya que estas pueden influir significativamente en su capacidad para cometer el fraude. Otro aspecto esencial que debería ser considerado es el nivel de riesgo que el defraudador percibe, así como el riesgo real que enfrenta de ser descubierto después de haber llevado a cabo el fraude, además de las expectativas que pueda tener sobre las repercusiones que tendría ser descubierto. Estas repercusiones pueden incluir consecuencias no penales, tales como daños en su carrera profesional y en su reputación personal y familiar. También es relevante incluir en esta evaluación las potenciales confiscaciones de bienes obtenidos de manera ilícita y las sanciones penales convencionales que podría enfrentar. Finalmente, es crucial tomar en cuenta las consecuencias tangibles que se derivan de ser capturado en el acto de cometer el fraude (Estupiñán, 2021). En la siguiente figura se muestra los factores que permiten el cometimiento de riesgos de fraude:

Figura 10

Factores que conforman el Triángulo de fraude



Nota. Tomado de *Control interno y fraudes*, por Estupiñán, 2021. Ecoe Ediciones.

Factor Motivación. En términos más accesibles y fáciles de entender, se puede decir que, en la mayoría de los casos, la motivación suele surgir del anhelo de conseguir algo adicional o de la carencia de algo que se desea tener o experimentar. Esta circunstancia puede surgir como resultado de diversas razones, tales como los desafíos provocados por deudas que se han ido acumulando a lo largo del tiempo, así como también por la presencia de una adicción al juego que afecta a la persona involucrada. Es de suma importancia destacar que, a pesar de que un considerable número de personas puede sentirse atraído por la idea de llevar a cabo actos fraudulentos, en realidad, solamente una reducida fracción de aquellos que son ambiciosos y, a menudo, se encuentran en situaciones de desesperación, acaba cediendo ante esa tentadora inclinación (Montes et al., 2017).

Factor Oportunidad.

El fenómeno del fraude tiende a suceder con una mayor regularidad en aquellas organizaciones que no disponen de un sistema interno de control robusto y efectivo. Además, estas entidades a menudo presentan deficiencias significativas en la protección de los activos que pertenecen a la empresa. Igualmente, es importante destacar que muchas de estas organizaciones no sienten un temor real a enfrentar las repercusiones que podrían derivarse de ser descubiertas en la realización de actos fraudulentos. Asimismo, suelen contar con una escasa implementación de medidas de detección que podrían ayudar a identificar actividades sospechosas. Por último, es fundamental señalar que carecen de directrices claras y bien definidas sobre lo que se considera un comportamiento aceptable y ético dentro de la organización. Además de eso, es importante señalar que, si bien hay trabajadores que actúan con total honestidad y siempre se comportan de manera íntegra, también hay una cantidad considerable de empleados que se sienten atraídos y perjudicados por las oportunidades que se les ofrecen, lo que puede llevarlos a tomar decisiones cuestionables (Montes et al., 2017).

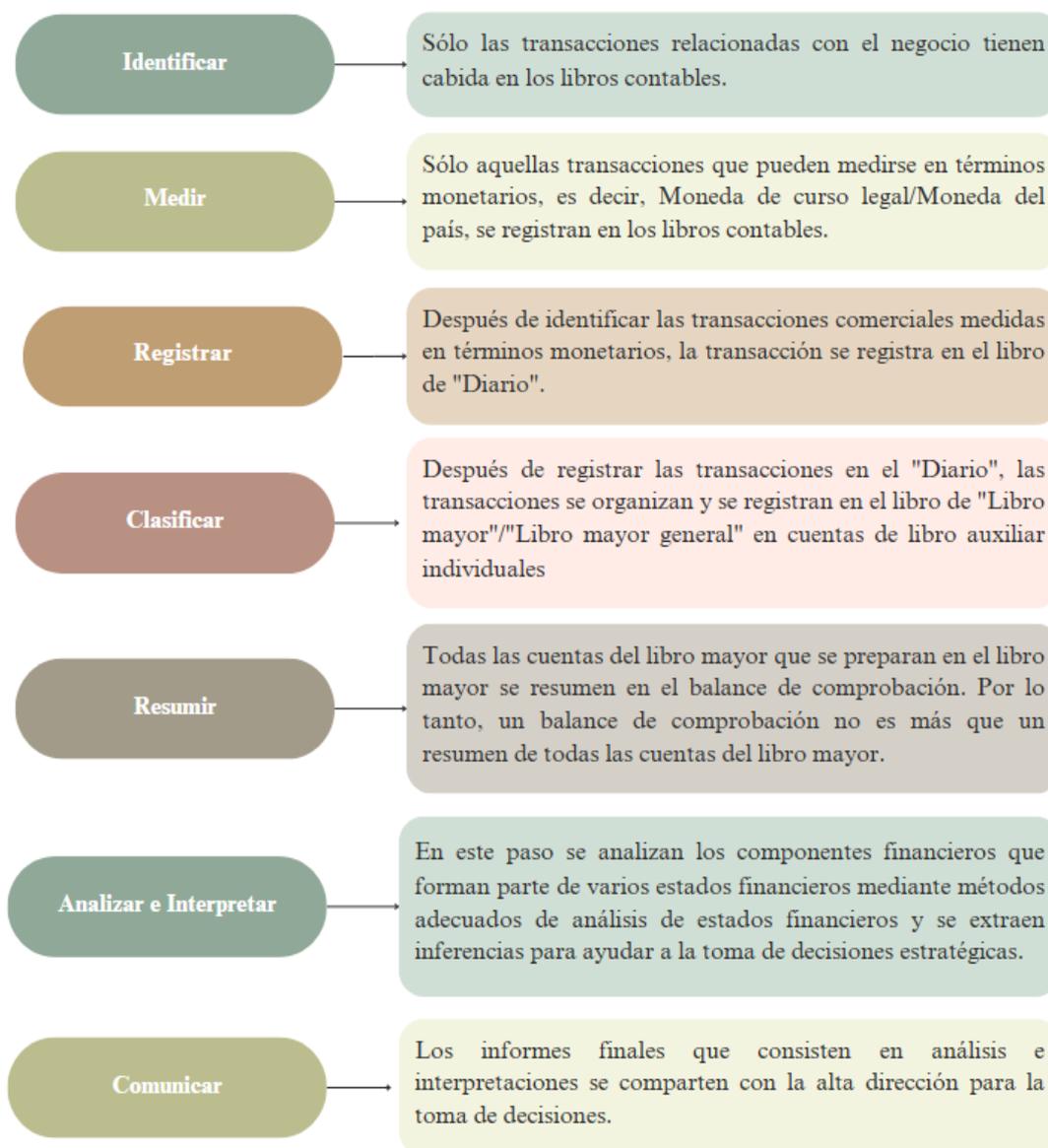
Factor Racionalización. Un gran número de personas se adhieren y cumplen con las normas y regulaciones legales establecidas, motivados no solo por su confianza en la justicia y la eficacia del sistema legal que rige su sociedad, sino también por el temor a enfrentar la vergüenza o el rechazo por parte de sus familiares y amigos en el caso de que se les descubra infringiendo dichas normas. No obstante, existen individuos que son capaces de encontrar justificaciones para llevar a cabo acciones fraudulentas al clasificarlas en las siguientes categorías: (a) acciones que se consideran esenciales y, de alguna manera, especialmente aceptables cuando son realizadas con fines puramente comerciales, (b) comportamientos que se ven como inofensivos, ya que se tiene la percepción de que la víctima de dichas acciones es lo suficientemente grande o poderosa como para poder soportar cualquier consecuencia negativa que pueda surgir de ello, y (c) acciones que se pueden considerar excusables bajo ciertas circunstancias. Debido a la circunstancia de que la víctima ha sufrido un trato injusto, o bien por la existencia de una sensación de agravio personal hacia ella (Montes et al., 2017).

Gestión Contable

Proceso Contable. El proceso o ciclo contables se caracteriza en base a su marco de trabajo, la cual permite : (a) identificar, (b) medir, (c) registrar, (d) clasificar, (e) resumir, (f) analizar e interpretar y (g) comunicar. A continuación, se describe el alcance de cada componente (Sehdev, 2023).

Figura 11

Componentes del marco de trabajo del proceso contable



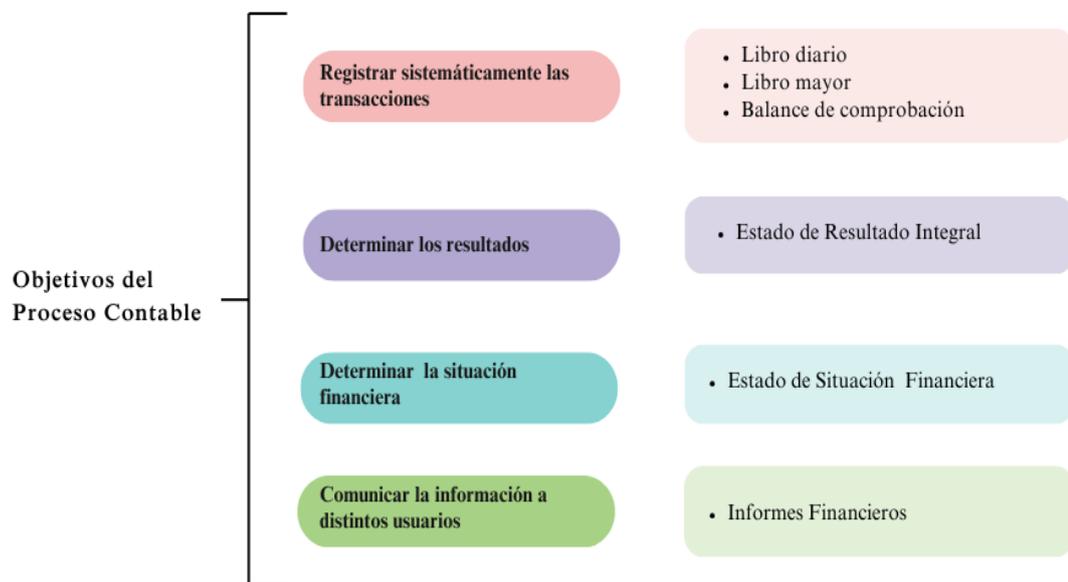
Nota. Adaptado de *Informes, Estados Financieros y Análisis*, por Sehdev, 2023. India. *Lovely Professional University*.

El proceso contable se practica en base a una hipótesis de periodo de tiempo, que permite dividir las actividades en curso de una empresa en periodos anuales, semestrales o mensuales. Por tanto, dicho proceso es cíclico, y una vez culminado las mismas actividades de registros y presentación de informes se repiten en el siguiente periodo de tiempo (Jonick, 2018).

Objetivo del Proceso Contable. El proceso contable busca proporcionar información financiera oportuna y relevante para los propietarios del negocio y demás partes interesadas. De modo que, debe cumplir con una serie de objetivos, tales como: (a) mantener un registro sistemático de las transacciones comerciales, lo cual proporcionar información a los distintos usuarios, (b) determinar los resultados del negocio, con la preparación y presentación del Estado de Resultado Integral, (c) dar a conocer la posición financiera del negocio, mediante la preparación el Estado de Situación Financiera, y (d) comunicar a las distintas partes interesadas los objetivos logrados mediante la preparación de informes financieros.

Figura 12

Objetivos del Proceso Contable



Nota. Adaptado de *Informes, Estados Financieros y Análisis*, por Sehdev, 2023. India. Lovely Professional University.

Controles Internos en los Niveles de Negocios

El concepto de control organizacional, el cual hace referencia a las variadas maneras en que una entidad se encarga de regular y dirigir sus diferentes actividades, puede ser segmentado en tres niveles de acción que, aunque son distintas entre sí, están profundamente interconectadas. En primer lugar, se encuentra el nivel estratégico, que engloba todas aquellas decisiones importantes y de largo plazo que determinarán el rumbo futuro de la organización. En segundo lugar, se encuentra el nivel táctico, el cual pone su enfoque en la ejecución de planes específicos y concretos. En tercer lugar, se encuentra el nivel operativo, que se ocupa de la gestión de las actividades cotidianas y la operativa diaria que mantiene la organización en funcionamiento (Montes et al., 2017). En la siguiente figura se muestran los diferentes tipos de controles que se aplican en los distintos niveles de negocio:

Figura 13

Tipos de controles

Tipo de Control	Control	Tiempo	Forma	Responsables
Estratégico	Planeación estratégica	Step Name	Step Name	Step Name
Táctico	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuestos • Indicadores financieros, • Indicadores de gestión • Evaluación de riesgos 	Ejercicio anual y mensual	Objetivos de la organización	Mandos superiores
Operativo	Normas, procesos y procedimientos	Gestión diaria	Gestión diaria	Manos intermedios

Nota. Adaptado de *Control y Evaluación de la gestión organizacional*, por Montes, Montilla y Mejía. Bogotá Colombia 2014. Alfaomega Colombiana S.A.

Marco Referencial

Estudios relacionados con la investigación

De acuerdo con el estudio de Chiriguaya et al., (2022) cuyo propósito fue proporcionar un marco integral para el desarrollo de estrategias efectivas de prevención de fraudes en el sector PYMES de equipos de seguridad industrial, basaron su propuesta en los resultados obtenidos mediante el uso de la técnica entrevista aplicada a la población muestral y a expertos en prevención de fraudes, en la que pudieron evidenciar que las PYMES objetas a estudios poseen un débil control interno en su gestión. Asimismo, destacaron que los procesos susceptibles a casos de fraudes son: (a) de compras de EPPs, (b) de logística (c) cierre de cajas chicas, (d) entrega de EPPs, y (e) registro transaccional de transferencias bancarias. Situación que se debe a que estas empresas no cuentan con: (a) los debidos controles interno,(b) intervención de auditoría interna, (c) política de responsabilidad social corporativa, (d) control por oposición de intereses, entre otras. Por consiguiente, propusieron como respuesta ante la problemática expuesta, una propuesta metodológica basada en COSO para el fortalecimiento de los controles internos de los procesos de las empresas objetas a estudio.

En el estudio de Cedeño et al., (2022) enfocado en la prevención de fraudes de inventario en Pymes en el sector de calzado en Guayaquil, determinaron mediante los resultados de la técnica entrevista aplicada a las empresas objetas a estudio y a expertos en fraude, que los principales factores que originan los riesgos de fraude son: (a) métodos, al no contar con buenas prácticas de control interno, (b) procesos, al carecer de funciones, responsabilidades y actividades documentadas, (c) personas, por la falta de compromiso en la prevención de riesgos, y (d) entre otros. Por consiguiente, al concluir que existe la necesidad de fortalecer los controles existentes para atenuar la exposición de riesgos de fraude en la gestión de inventarios, propusieron diversas acciones correctivas para su fortalecimiento como: (a) restructuración del organigrama departamental, (b) documentación y formalización del proceso de compra, recepción y almacenamiento de inventario, y (c) incorporación de controles preventivos.

La investigación realizada por Vásquez (2021) que se direccionó en la prevención y detección del fraude de nómina para una empresa de servicios de producción de televisión, se basó en los resultados obtenidos mediante la técnica entrevista aplicada al personal clave relacionada con la nómina y a expertos en fraude, lo cual permitió determinar que la exposición de riesgo de fraude se debió

principalmente a debilidades en el sistema de control interno. Asimismo, se evidenciaron diversas modalidades de fraude, como: (a) aumentos indebidos en las comisiones en ventas, (b) inclusión de personal ficticio en la nómina, (c) cambios en los salarios, (d) personal retirado de la compañía mantenido en la nómina para la sustracción de pagos en cheques, (e) pago en excesos de horas extras, (f) no aplicación de descuentos de nómina, y (g) entre otras. Finalmente, se estableció como propuesta un marco de trabajo de tres etapas, tales como: (a) prevención, (b) detección, y (c) respuesta, basada en una metodología de auditoría forense para la prevención y detección oportuna de riesgos de fraude en la gestión de nómina.

De acuerdo con el estudio de Luzuriaga et al., (2023) que se direccionó en la aplicación de una auditoría de gestión de riesgos para la prevención de lavado de activos en las COACs, se fundamentó en los datos primarios levantado mediante la técnica entrevista aplicadas a expertos, en la que se denotó que dichas cooperativas no cuentan con prácticas eficientes de gestión de riesgos. Esto ocurre por la presencia de diversos factores, como: (a) perfil transaccional, (b) productos contratados, (c) canal transacciona, (d) humano, (e) procesos, (f) tecnología, y (g) ocurrencia de acontecimientos externos. Aspectos, que evidenciaron la necesidad de adoptar respuestas que hagan frente a los distintos factores que originan la exposición de lavado de activos. Por consiguiente, se estableció como propuesta metodológica un esquema que incorporan seis etapas para la prevención de riesgos de lavado de activos, como: (a) comprensión del contexto interno, (b) determinación de políticas de prevención de lavado de activos, (c) planificación, (d) ejecución, (e) respuesta y (e) supervisión.

Marco Legal y Normativo

Constitución

La Constitución de la República del Ecuador establece las responsabilidades de las Superintendencias en su artículo 213. En este contexto el Tribunal Supremo Electoral (2024) señaló que:

Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias

y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley (p. 155).

En resumen, se puede concluir que la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en su calidad de organismo regulador del ámbito empresarial, cuenta con la autoridad inherente para implementar medidas que promuevan el crecimiento de las empresas que están sujetas a su supervisión. Estas acciones se ejecutarán utilizando una variedad de marcos legales, como: (a) leyes, (b) reglamentos, (c) resoluciones y (d) normativas.

Ley de Compañías

El artículo 433 dispone el poder inferido de la SUPERCIAS para gestionar el desarrollo de las empresas que conforman el sector societario, por consiguiente, el Honorable Congreso Nacional y la Comisión de la Legislación y Codificación (2014) determinaron que:

El Superintendente de Compañías expedirá las regulaciones, reglamentos y resoluciones que considere necesarios para el buen gobierno, vigilancia y control de las compañías mencionadas en el Art. 431 de esta Ley y resolverá los casos de duda que se suscitaren en la práctica (p. 100).

Por consiguiente, la SSCVS cuenta con la autoridad para crear legislaciones, reglamentos, normas, decisiones y otros instrumentos legales que impulsen el progreso y la viabilidad de las compañías pertenecientes al ámbito societario, especialmente en lo que respecta a las estrategias de gestión de riesgo.

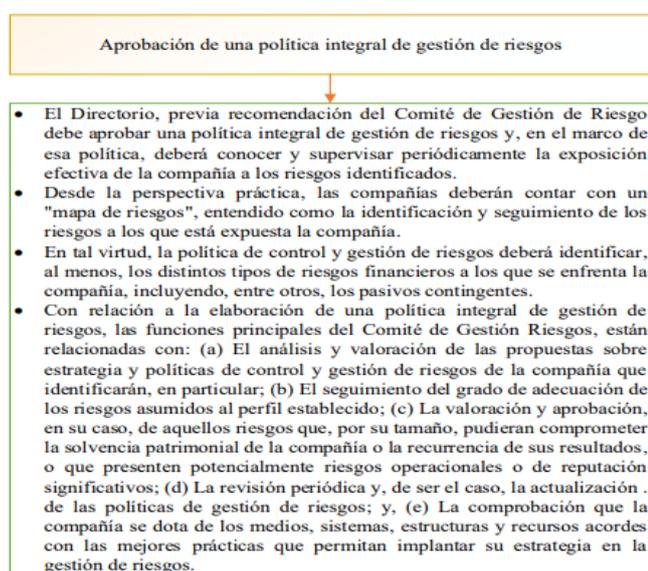
Resolución No. SCVS-INC-DNCDN-2020-0013

La Norma propuesta a través de la resolución SCVS-INC-DNCDN-2020-0013 se refiere al sistema de control y gestión de las empresas, las cuales operan de acuerdo con normas destinadas a proteger a los socios o accionistas, así como regular sus relaciones internas. El objetivo principal de esta resolución es mejorar la claridad de la información relacionada con las operaciones, al mismo tiempo busca definir sugerencias para llevar a cabo actividades específicas de la compañía, con el fin de garantizar una coordinación eficaz de los principios rectores y una gestión efectiva de los mismos (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020).

Arquitectura de Control. La arquitectura de control se refiere a un conjunto de elementos que abarcan la implementación de prácticas destinadas a gestionar de manera efectiva los riesgos, así como la supervisión activa de las actividades cotidianas de las empresas. En términos simples, la arquitectura de control en una empresa se encarga de establecer una serie de normas, directrices y métodos que son aceptados y aplicados por todos los miembros de la organización (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020). El principio relacionado con las prácticas de administración de riesgos se presenta en la figura que aparece a continuación:

Figura 14

Principio relacionado con la política de gestión de riesgos



Nota. Adaptado de *Normas Ecuatorianas para el Buen Gobierno Corporativo*, por SCVS, 2020. Quito

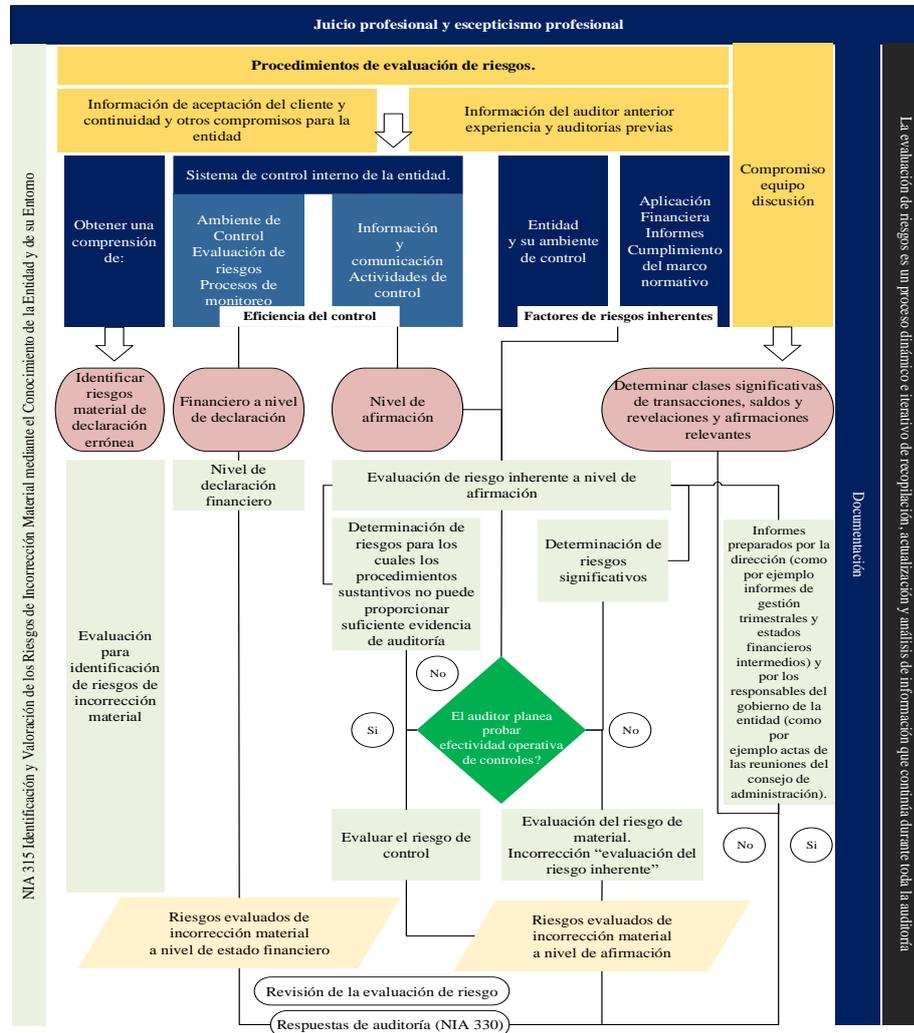
Norma Internacional de Auditoría 315

La NIA 315 posibilita la identificación y evaluación de los riesgos de incorrección material, que son parte específica y fundamental de una auditoría de estados financieros, permitiéndole responder a los desafíos y problemas que enfrentan las empresas durante sus operaciones diarias. La norma también toma en cuenta el sistema de control interno, el conocimiento de la organización y su entorno, para la identificación y estimación de los riesgos de fraude u error. La Norma especifica el alcance del trabajo de auditoría, y requiere una comprensión del control interno, por lo tanto, solicita una evaluación de su diseño y aplicación. El desarrollo y la evaluación de los riesgos se realizan por separado y cuando el auditor no considera probar la eficacia operativa de los controles, los riesgos de incorrección material son similares

a la evaluación del riesgo inherente (Montes et al., 2015). A continuación, se muestra un extracto de la estructura y aplicación de los criterios NIA 315.

Figura 15

Principios de la NIA 315 para la Identificación y Valoración de Riesgos



Nota. Adaptado de Norma Internacional de Auditoría 315, por Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, 2018. Reino Unido.

Capítulo 2: Metodología de la Investigación

Diseño de Investigación

El diseño de investigación es el plan estructurado que guía al investigador para explorar fenómenos o hechos vinculados a la problemática de estudio. Este plan establece el nivel de intervención para la comprensión de sus causas en la búsqueda de soluciones aplicables (Arias, 2016).

El estudio al centrarse en una auditoría de gestión de riesgos para la prevención de fraudes en las pymes del sector de servicios de cobro de deudas en Guayaquil consideró la combinación de los diseños: (a) observacional, (b) transversal y (c) prospectivo, tomando en consideración que posibilitó un nivel de indagación intermedia para la comprensión de la problemática existente. Además, de generar las bases necesarias para el planteamiento de una propuesta aplicable. A continuación, se describe el alcance de cada diseño:

El diseño observacional permite al investigador entender cómo se presentan la problemática de estudio, mediante la interacción directa con los sujetos o elementos que guardan relación directa con el fenómeno existente. Esto se debe a que no interviene en hechos, lo cual permite una descripción fiel de como ocurren las circunstancias que se están analizando. Además, este tipo de diseño permite contextualizar mejor los resultados obtenidos (Caballero, 2018).

El diseño observacional contribuyó a la identificación de patrones de comportamiento de los perpetuadores de fraude, al igual que las debilidades en procesos o áreas vulnerables de las pymes objetas a estudio, lo cual permitirá la identificación de los factores que originan el riesgo mencionado.

El diseño transversal permite la obtención de datos primarios en un periodo de tiempo específico. Esto se debe a que su propósito principal es la identificación, análisis y descripción de hechos en un contexto temporal concreto determinado por el investigador (Lerma, 2019).

En el caso de la propuesta metodológica, el diseño transversal permitió la determinación de los factores que originan los riesgos de fraude en las pymes objetas a estudio en un periodo de tiempo en específico. Además, de la comprensión y análisis de la situación actual de sus prácticas de gestión de riesgos en la prevención de fraude.

Diseño prospectivo permite evaluar como un hecho o fenómeno puede incidir en el corto, mediano y largo plazo. Además, comprueba en el futuro el cambio esperado

con datos del pasado. Es decir, orienta la investigación hacia posibles vertientes de un tema en el futuro (Ñaupas et al., 2018).

En el contexto de la presente propuesta metodológica, el diseño prospectivo, contribuyó en la identificación de áreas de mejora, así como posibles ajustes en las prácticas de prevención de fraudes de las pymes objetas a estudio, con el propósito de atenuar el impacto económico y reputacional de los referidos riesgos.

Enfoque de Investigación

Los estudios no experimentales que se ejecutan en contextos sociales o empresariales se llevan a cabo bajo dos enfoques principales: (a) cualitativo y (b) cuantitativo. Ambos enfoques direccionan la recopilación y el análisis de datos primarios y secundarios, permitiendo el cumplimiento de los objetivos de estudio. Esto se debe a que el enfoque cualitativo se centra en la comprensión de hechos desde una perspectiva amplia que se obtiene de la exploración de opiniones, experiencias y contextos de los elementos que guardan relación con la problemática existente. Por otra parte, el enfoque cuantitativo se basa en la medición y análisis de datos numéricos o estadísticos que permiten la identificación de patrones de comportamiento o de situaciones que ocasionan el fenómeno de estudio (Gallardo, 2017).

En relación con lo descrito, el enfoque cuantitativo no sería adecuado para el propósito de estudio, debido a que la investigación busca una comprensión más amplia sobre la situación que enfrentan las Pymes objetas a estudio frente al fraude, lo cual requiere un análisis más exploratorio, que es precisamente lo que ofrece el enfoque cualitativo.

Por tanto, se seleccionó el enfoque cualitativo, debido a que permite la obtención de datos detallados y profundos provenientes de las personas, situaciones y procesos involucrados en las pymes objeto de estudio. Este enfoque facilitó un análisis más completo de la problemática existente, lo que contribuyó al cumplimiento de los objetivos de la investigación y al desarrollo de una comprensión más precisa del fenómeno bajo estudio.

Tipo de Investigación

La investigación concluyente descriptiva se enfoca en la discusión de hechos, utilizando información primaria obtenida de los elementos directamente involucrados en el fenómeno de estudio. Este enfoque permite el análisis e interpretación de datos, facilitando la formulación de inferencias relacionadas con la problemática en cuestión. Además, proporciona una visión integral que contribuye a la adopción de estrategias

prácticas, con el objetivo de mitigar el impacto de los riesgos identificados (Arias, 2016).

Se seleccionó la investigación concluyente descriptiva para comprender cómo las pymes del sector de servicios de cobro de deudas gestionan los riesgos de fraude, a través de la elaboración de inferencias basadas en los resultados obtenidos. Además, esta investigación servirá como base para desarrollar una propuesta concreta que las empresas objeto de estudio puedan aplicar, con el fin de mitigar el impacto derivado de la exposición a dicho riesgo.

Fuente de Información

Las investigaciones orientadas a resolver problemas en el ámbito empresarial recurren tanto a fuentes de información primarias como secundarias. Los datos secundarios provienen de investigaciones previas basadas en fuentes documentales que analizan hechos ocurridos en el pasado, mientras que los datos primarios se obtienen directamente de las fuentes relacionadas con el fenómeno de estudio, lo que permite acceder a información actualizada y directa (Arias et al., 2021).

De acuerdo con lo mencionado, la propuesta metodológica se centró en la obtención de datos primarios provenientes de las pymes del sector de servicios de cobro de deudas en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de entender el estado actual de las prácticas relacionadas con la gestión de riesgos de fraude en estas empresas. Además, se buscó identificar los principales eventos de riesgo de fraude a los que están expuestas, con el fin de desarrollar una solución práctica que permita prevenir dichos riesgos.

Población

La población está formada por un conjunto de elementos estrechamente vinculados con la problemática de estudio, ya que comparten características similares. De este grupo se extraerá la información primaria necesaria para el análisis, comprensión e interpretación de los datos relacionados con el fenómeno en cuestión (Caballero, 2018).

Por lo tanto, es importante destacar que la población objeto de estudio estuvo conformada por 153 empresas dedicadas a los servicios de cobro de deudas, según los datos obtenidos de la SUPERCIAS. De estas, se buscó la obtención de datos primarios para el análisis (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2024).

Muestra

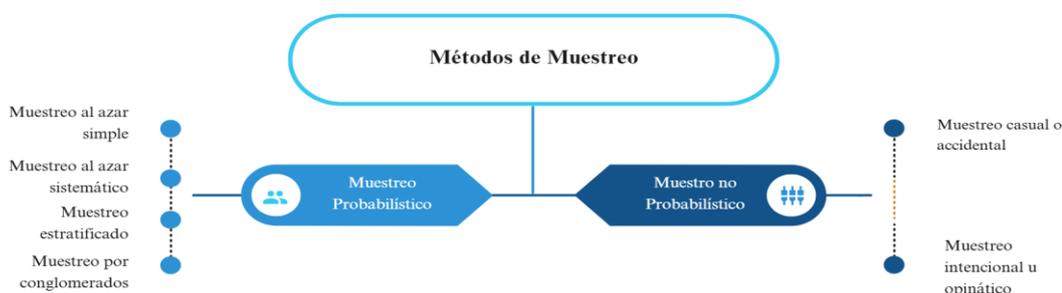
La muestra consiste en un conjunto de técnicas que permiten seleccionar una muestra representativa a partir de una población o universo definido. Las unidades que conforman esta muestra pueden ser: (a) empresas, (b) individuos o (c) otros elementos relevantes para el análisis. Además, para determinar la muestra, el investigador debe considerar tres aspectos clave: (a) la población de la que se obtendrá la muestra, (b) el método de estimación de la muestra y (c) el error tolerable aceptado en el estudio. (Arias et al., 2021)

Muestreo

El método de muestreo es esencial en el proceso de selección de la muestra. Esta se puede llevar a cabo mediante técnicas probabilísticas y no probabilísticas. La primera permite la estimación de la población muestral otorgando la misma probabilidad de selección a toda la población, mientras que la segunda elige de manera subjetiva a los grupos que formarán parte del estudio (Caballero, 2018). A continuación, se presentan los tipos de muestreo

Figura 16

Tipos de técnicas de muestreo



Nota. Adaptado de *Metodología Integral Innovadora para Planes y Tesis. La metodología del Como Formularlos*, por Caballero, 2018. Cengage Learning Editores SA de CV. México DF.

En base a lo expuesto, se optó por el uso del método de muestreo intencional, considerando el alcance expuesto por Arias (2016) que señaló: “muestreo intencional u opinático: en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador” (p. 85). Por consiguiente, la muestra se conformó por tres pymes que forman parte del sector de servicio de cobro de deudas de la ciudad de Guayaquil. De estas se logró la participación de tres representantes que cumplieron con el siguiente perfil: (a) formación académica de tercer nivel, (b) desempeñarse en cargos de jefatura o de analista, (c) permanencia mínima de un año en la empresa, y

(d) tener una actitud participativa. En la siguiente tabla se muestra la población muestral:

Tabla 3

Población muestral de pymes del sector de servicio de cobro

Ruc	Compañías	Tamaño	Entrevistados
1	INTERFACTOR SA	Mediana	Gerente General
2	ALLFACTOR S.A.	Pequeña	Contador
3	LEGALCREDIT S.A	Mediana	Contador

Nota: Tomado de *Directorio de Empresas*, por SCVS, 2024. Ecuador.

Además, una alternativa comúnmente utilizada en estudios no experimentales para abordar hechos o fenómenos es la participación de expertos en la materia. Este enfoque ofrece un valioso aporte para enriquecer y ampliar los resultados obtenidos en el estudio (Hernández et al., 2014).

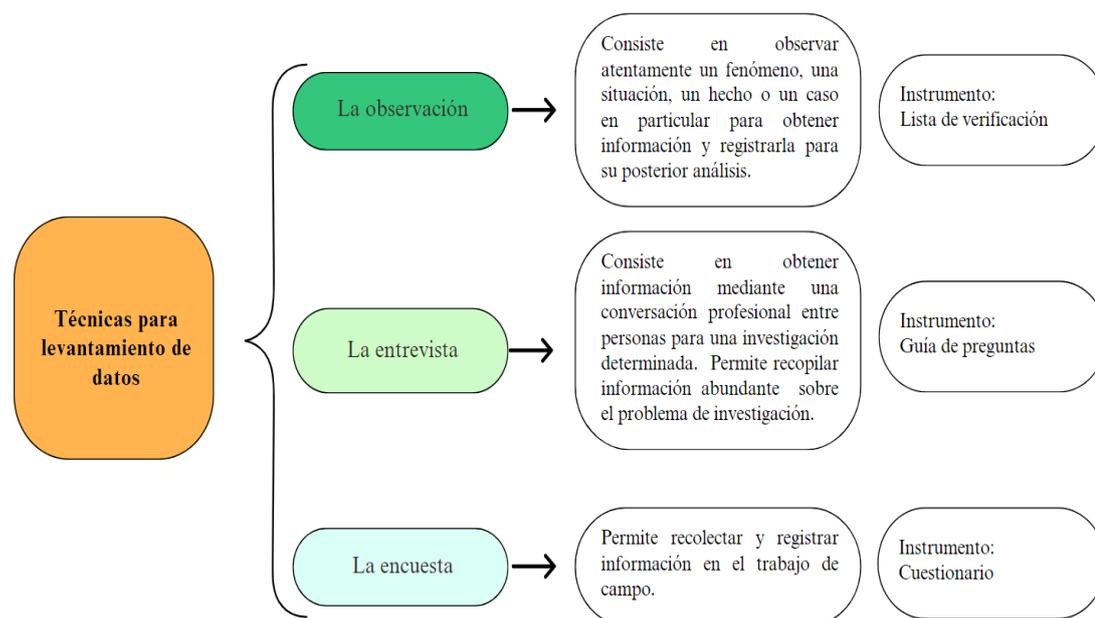
En relación con lo expuesto, se buscó la participación de cuatro expertos en fraude o auditoría forense, quienes cumplieron con el siguiente perfil: (a) formación académica de cuarto nivel en áreas administrativas y auditoría, (b) experiencia en prevención de fraude o auditoría forense; y (c) un mínimo de cinco años de experiencia profesional. Por lo tanto, se procederá a entrevistar cuatro experto que cumplan con dicho perfil.

Técnica de Recogida de Datos

Las técnicas de recolección de datos definen el proceso utilizado para obtener información primaria. Estos datos pueden ser recopilados mediante diversos métodos, como la observación, las encuestas y las entrevistas (Lerma, 2019). A continuación, se presenta una figura que ilustra el alcance de cada una de estas técnicas, junto con los instrumentos de apoyo correspondientes.

Figura 17

Técnicas de recogidas de datos



Nota. Adaptado de *Metodología de la Investigación*, por Hernández et al., 2014. McGRAW-HILL Education. México DF.

La investigación consideró la técnica entrevista para la recolección de información primaria relacionada con la problemática de estudio. Además, la entrevista se apoyó con la guía de preguntas, la cual permitió enfocar la recolección de datos en relación con los objetivos de estudio. A continuación, se presenta las siguientes guías de entrevistas direccionadas a las pymes objetas a estudios y a expertos en fraude o auditoría forense.

Modelo de Entrevistas Direccionadas a Pymes

Entrevistado:

Cargo:

Empresa:

Interrogantes

1. ¿Cuál es su opinión sobre los riesgos de fraude empresarial en el sector de servicios de cobro de deudas?
2. ¿Qué medidas implementa su empresa para prevenir los fraudes en sus operaciones diarias?

3. ¿Puede compartir ejemplos específicos de incidentes de fraude que se hayan presentado en su empresa?
4. ¿Qué efectos económicos y reputacionales ha tenido el fraude dentro de su negocio y cómo ha impactado la confianza de los clientes?
5. ¿Qué métodos o procedimientos se han utilizado para detectar y abordar los casos de fraude dentro de su empresa?
6. ¿Cómo capacita su empresa a sus empleados para reconocer señales de fraude y actuar en consecuencia?
7. ¿Cómo evalúa su empresa la efectividad de las medidas contra el fraude y qué ajustes se realizan de ser necesario?

Modelo de guía de pregunta para expertos.

Entrevistado:

Cargo:

Empresa:

Experiencia:

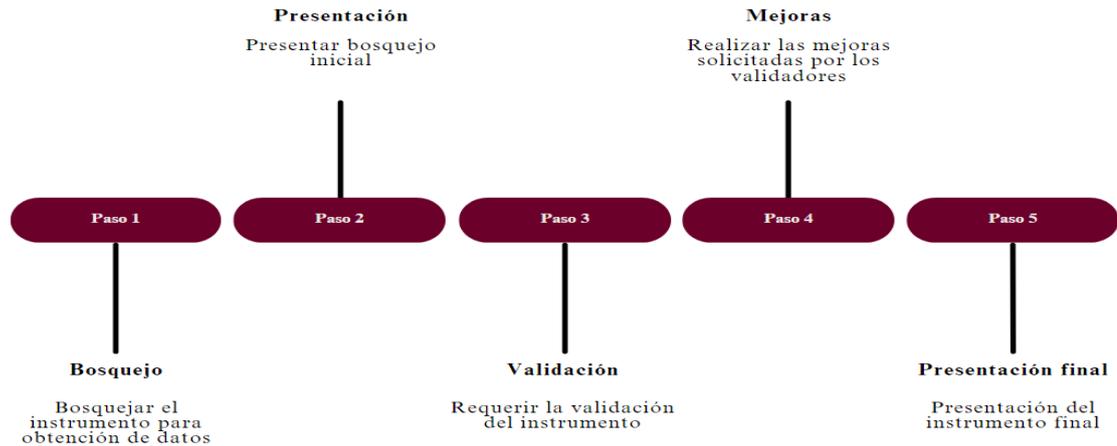
Interrogantes

1. ¿Cuál es su opinión sobre el estado actual de las prácticas de prevención de fraudes en las pymes de servicios?
2. ¿Cuáles son los tipos de fraudes que suelen presentarse en este tipo de negocios?
3. ¿Qué efectos económicos y operativos generan los riesgos de fraude?
4. ¿Cómo se podrían detectar los casos de fraude dentro de las operaciones de estos negocios?
5. ¿Cómo se debe realizar una auditoría de gestión de riesgo en la prevención de fraudes en pymes ?
6. ¿Cómo influye la cultura organizacional en la prevención del fraude dentro de las pymes, y qué prácticas o valores deberían fomentarse para fortalecer la ética empresarial?
7. ¿Qué otras recomendaciones ofrecerían para mejorar la prevención de fraudes en pymes?

Validación del instrumento guías de preguntas. Las guías de preguntas para entrevistas, como instrumento principal para el levantamiento de datos primarios, pasaron por un proceso de validación para asegurar su fiabilidad. Este proceso de validación garantiza que las preguntas sean claras y apropiadas propósito de estudio. A continuación, se describe el proceso de validación

Figura 18

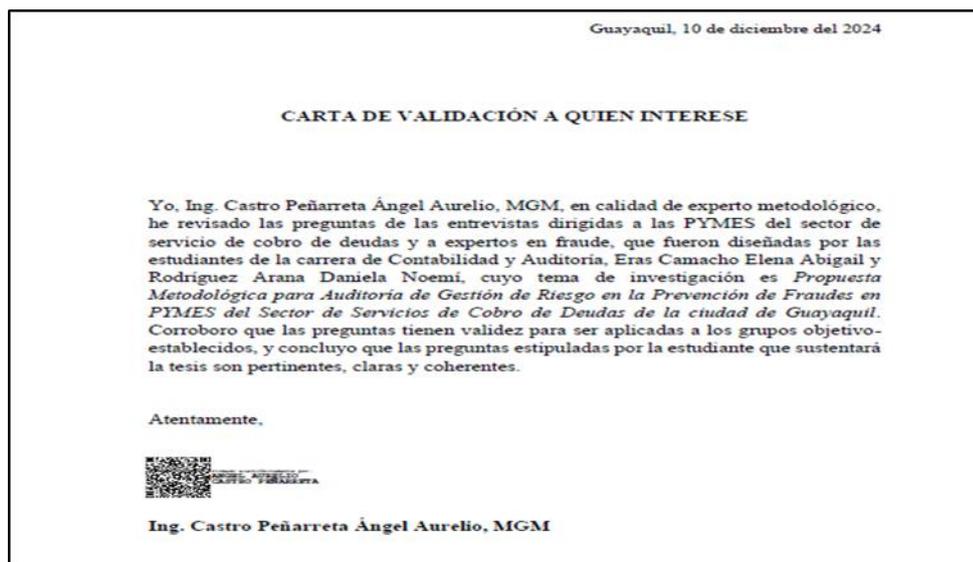
Esquema del proceso de validación



Nota. Adaptado de *Metodología de la Investigación*, por Hernández et al., 2014. McGRAW-HILL Education. México DF.

Figura 19

Cartas de validación de los modelos de entrevistas



CARTA DE VALIDACIÓN A QUIEN INTERESE

Yo, CPA. Jorge Pozo, MAIG, en calidad de experto en temas de auditoría y gestión de riesgos, he revisado las preguntas de las entrevistas dirigidas a las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas y a expertos en fraude, que fueron diseñadas por las estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Eras Camacho Elena Abigail y Rodríguez Arana Daniela Noemi, cuyo tema de investigación es *Propuesta Metodológica para Auditoría de Gestión de Riesgo en la Prevención de Fraudes en PYMES del Sector de Servicios de Cobro de Deudas de la ciudad de Guayaquil*. Corroboro que las preguntas tienen validez para ser aplicadas a los grupos objetivo-establecidos, y concluyo que las preguntas estipuladas por la estudiante que sustentará la tesis son pertinentes, claras y coherentes.

Atentamente,



Ing. Jorge Pozo, MAIG

Nota. Carta de validación de expertos.

Análisis de Datos

El análisis cualitativo, al no seguir una estructura lineal, implica una serie de acciones que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos de la investigación o responder a las preguntas planteadas. Estas acciones se aproximan mediante recurrencia o interacción (Lerma, 2019). En este contexto, el proceso de análisis de los datos cualitativos se desarrolló en cuatro etapas: (a) la primera etapa consistió en la preparación de las guías de preguntas; (b) la segunda etapa involucró la realización de las entrevistas para la recolección de datos; (c) en la tercera etapa, los datos primarios obtenidos fueron organizados y preparados para su análisis e interpretación; y (d) finalmente, en la cuarta etapa, se procedió al análisis de los datos, seguido de la discusión de los resultados obtenidos.

Resultados de las entrevistas aplicadas a Pymes del sector de servicio de cobro de deuda.

Primera entrevista.

Entrevistado: Ing. Angelica Rodríguez

Cargo: Gerente General

Empresa: INTERFACTOR SA

Interrogantes:

1. ¿Cuál es su opinión sobre los riesgos de fraude empresarial en el sector de servicios de cobro de deudas?

El riesgo de fraude en este tipo de negocio es bastante alto por la situación actual del país. Esto se debe a que muchas compañías al no tener liquidez para cumplir con sus obligaciones optan por vender sus carteras de créditos. Sin embargo, estas negociaciones para una empresa dedicada al servicio de cobro de deudas pueden ser objeto a múltiples actos fraudulentos.

2. ¿Qué medidas implementa su empresa para prevenir los fraudes en sus operaciones diarias?

En nuestro caso al ser una compañía que ofrece servicio de cobranza, lo que realizamos es un análisis previo del cliente antes de entrar en una negociación, con la revisión del buró crediticio, lo cual es el primer filtro, continuamos con la revisión de los estados financieros y declaraciones de IVA, y la validación de las facturas con sus clientes, para verificar los plazos de pagos.

3. ¿Puede compartir ejemplos específicos de incidentes de fraude que se hayan presentado en su empresa?

Los tipos de fraude que se han presentado son: (a) cliente haya vendido sus facturas de créditos a otras compañías dedicadas al servicio de cobro o con el propio Banco, y al momento de que se realice el cobro ya no exista el flujo de cancelación, (b) problema de liquidez del cliente, por problemas de flujo al ser víctima del hampa, y (c) aceptación de cartera con cliente con demanda firme, que no pueda cumplir con su obligación posterior por acciones ejecutadas por la Fiscalía, por fallas en el control interno.

En un caso específico que les puedo comentar, fue de un cliente arrocero con el cual había trabajado por un par de años, con buenas cifras en sus estados financieros, el cual trabajaba más con facturas de Tía, sin embargo, al momento que empezamos a solicitar información sobre los requerimientos de la UAFE el cliente se negó, lo cual significó una primera alarma, por lo cual procedimos a validar una serie de facturas por control, y resulta que estas facturas del TÍA habían sido negociadas y pagadas mediante confirming al propio cliente, y a su vez habían sido renegociada con nosotros y otras dos compañías de factoring más al tener línea abierta. Esto lo logró por una falla de control interno, debido a que las facturas se cobraban de acuerdo con las fechas de vencimiento, y al momento de llamar habían sido pagadas hace un mes y medio. Además, al momento volver a revisar la información del cliente en el Buró de crédito, resulta que sus cuentas bancarias habían sido cerradas, y el cliente habían salido del país. Por lo que, entablamos una demanda, que repercutó en otros socios y llegando a una mediación con el cliente, con un monto menor a la negociación, lo que ocasionó pérdida de recursos económicos.

Otro caso presentado, fue con una empresa comercializadoras de útiles escolares la cual nos negoció una cartera buena, sin embargo, la información previa a aceptar una negociación había sido manipulada, por lo que sus estados financieros y demás información tributaria habían sido falseados, por lo cual en la actualidad están demandados. Esto nos ocasionó que la cartera adquirida no sea recuperable, lo que representó pérdida de recursos económicos.

4. ¿Qué efectos económicos y reputacionales ha tenido el fraude dentro de su negocio y cómo ha impactado la confianza de los clientes?

Los riesgos de fraude como les había mencionado han tenido un impacto económico significativo debido a que se pierde recursos por la compra de cartera sin

flujo. Sin embargo, la experiencia nos ha permitido mejorar y actualmente hemos fortalecidos nuestros controles internos para su prevención.

5. ¿Qué métodos o procedimientos se han utilizado para detectar y abordar los casos de fraude dentro de su empresa?

Hemos aplicado un control más exhaustivo, por lo que preferimos tener menos clientes, pero con una cartera recuperable y sana. Además, los informes que nos pide la UAFE sobre conocer a sus clientes, nos ha permitido tener un doble control que nos permite prevenir situaciones de riesgos.

6. ¿Qué medidas adicionales cree que serían necesarias para fortalecer la prevención de fraudes en su empresa?

En el caso de nuestra empresa, todo está en el proceso y control interno, como, por ejemplo, la segregación de funciones es requerida, por lo cual, la persona que revisa el buró de crédito no tiene contacto con el cliente, como los asesores comerciales, evitando el conflicto de intereses. Asimismo, el área que revisa la parte contable de los clientes, lo realiza de forma objetiva, sin importar el cliente. Además, las capacitaciones que revisen son en específico referente a cada proceso.

7. ¿Cómo evalúa su empresa la efectividad de las medidas contra el fraude y qué ajustes se realizan de ser necesario?

La empresa evalúa la efectividad de las medidas frente al fraude a través de la recuperabilidad de la cartera. Además, cuando se ha detectado fraude, se ajustan los procesos internos para mitigarlos y reducir la presencia de dichos riesgos.

Segunda entrevista.

Entrevistado: Ing. Jair Rubira

Cargo: Contador

Empresa: ALLFACTOR S.A.

Interrogantes:

1. ¿Cuál es su opinión sobre los riesgos de fraude empresarial en el sector de servicios de cobro de deudas?

Los riesgos de fraude empresarial en el sector de Factoring son significativos, esto debido a la naturaleza de las frecuentes transacciones financieras y la gestión de información sensible. Las empresas deben estar vigilantes y adoptar medidas estrictas para prevenir actividades fraudulentas dentro de su organización.

2. ¿Qué medidas implementa su empresa para prevenir los fraudes en sus operaciones diarias?

Para poder prevenir estos riesgos implementamos auditorías internas regulares, capacitamos al personal sobre prácticas éticas y uso de tecnología avanzada como sistemas de detección de fraudes y criptografía para proteger datos sensibles.

3. ¿Puede compartir ejemplos específicos de incidentes de fraude que se hayan presentado en su empresa?

En nuestra empresa, que se especializa en servicios de factoring, hemos detectado varios tipos de fraude que han desafiado nuestra capacidad de respuesta. Uno de los incidentes más destacados ocurrió cuando un cliente intentó presentar facturas falsas para obtener financiamiento por montos superiores a los reales. Estas facturas venían con documentación alterada y datos falsificados de las empresas deudoras. Gracias a nuestra rigurosa política de verificación, pudimos detectar el fraude antes de que se procesara el pago.

Un ejemplo adicional involucra a un empleado que, en complicidad con un tercero, trató de desviar pagos de clientes hacia cuentas bancarias que ellos controlaban. Este intento de fraude fue detectado gracias al análisis de transacciones inusuales y a un sistema de monitoreo en tiempo real. Como resultado, no solo se evitaron pérdidas económicas, sino que también se fortalecieron nuestros controles internos, implementando auditorías más frecuentes y sistemas adicionales para monitorear el comportamiento en las transacciones.

4. ¿Qué efectos económicos y reputacionales ha tenido el fraude dentro de su negocio y cómo ha impactado la confianza de los clientes?

El fraude ha tenido repercusiones tanto económicas como en la reputación. En el ámbito económico, los incidentes han ocasionado pérdidas directas debido a los pagos que no se han podido recuperar y a los costos relacionados con la investigación y resolución de los casos. En lo que respecta a la reputación, algunos clientes han manifestado su inquietud sobre la seguridad de sus transacciones, lo que, en un principio, impactó la confianza en nuestra capacidad para gestionar sus cuentas.

5. ¿Qué métodos o procedimientos se han utilizado para detectar y abordar los casos de fraude dentro de su empresa?

Usamos herramientas de análisis de comportamiento para identificar transacciones sospechosas, y hemos establecido un canal de denuncias anónimas para que los empleados puedan reportar fraudes sin temor a represalias.

6. ¿Qué medidas adicionales cree que serían necesarias para fortalecer la prevención de fraudes en su empresa?

Hemos incrementamos la inversión en capacitación sobre inteligencia artificial y machine Learning para mejorar la detección de patrones de fraude, y reforzar la colaboración con entidades financieras y organismos reguladores.

7. ¿Cómo evalúa su empresa la efectividad de las medidas contra el fraude y qué ajustes se realizan de ser necesario?

Realizamos auditorías regulares y revisiones de nuestro sistema de detección de fraudes, ajustando nuestras políticas y procedimientos con base en los hallazgos de estas auditorías y en las tendencias emergentes en el fraude.

Tercera entrevista.

Cargo: Contador

Empresa: Legalcredit S.A

Interrogantes:

1. ¿Cuál es su opinión sobre los riesgos de fraude empresarial en el sector de servicios de cobro de deudas?

Los riesgos de fraude empresarial siempre van a estar presente en toda organización no importa su tamaño, es más probable en empresas donde no se invierte en controles y en personal calificado

2. ¿Qué medidas implementa su empresa para prevenir los fraudes en sus operaciones diarias?

Dentro de la empresa hemos invertido en un software que minimiza los riesgos y siempre se audita de forma ocasional y por muestreo las partidas en las cuentas por cobrar

3. ¿Puede compartir ejemplos específicos de incidentes de fraude que se hayan presentado en su empresa?

En nuestra empresa, debido a los controles implementados, hemos logrado identificar y mitigar varios incidentes de fraude potenciales. Un ejemplo significativo fue la detección de discrepancias en las cuentas por cobrar mediante un proceso de auditoría selectiva, donde encontramos registros de pagos incorrectos y movimientos financieros no coincidentes con las facturas correspondientes. Gracias a nuestra herramienta de software y a las auditorías regulares, pudimos actuar de inmediato y corregir estos errores antes de que tuvieran un impacto mayor.

4. ¿Qué efectos económicos y reputacionales ha tenido el fraude dentro de su negocio y cómo ha impactado la confianza de los clientes?

El impacto económico de los fraudes detectados ha sido limitado debido a que nuestras medidas de control y auditoría son efectivas. No obstante, la detección de fraudes, aunque haya sido manejada rápidamente, siempre genera un costo adicional en términos de tiempo y recursos. En cuanto al aspecto reputacional, hemos sido transparentes con nuestros clientes sobre las medidas que implementamos para evitar fraudes, lo que ha fortalecido su confianza en nuestra empresa. Al mostrar un compromiso claro con la seguridad y la integridad, hemos logrado mantener la lealtad de nuestros clientes y asegurar que continúen confiando en nosotros para la gestión de sus cobros.

5. ¿Qué métodos o procedimientos se han utilizado para detectar y abordar los casos de fraude dentro de su empresa?

Hemos desarrollado un método de revisión selectiva y auditoría enfocada en las principales partidas, lo que nos ha permitido identificar irregularidades y minimizar los riesgos en el área de forma efectiva.

6. ¿Qué medidas adicionales cree que serían necesarias para fortalecer la prevención de fraudes en su empresa?

Es fundamental mejorar el sistema de indicadores, optimizando su diseño para que las alertas puedan ser detectadas de manera más rápida y eficiente.

7. ¿Cómo evalúa su empresa la efectividad de las medidas contra el fraude y qué ajustes se realizan de ser necesario?

Considero que la empresa se está llevando a cabo una labor efectiva en la prevención del fraude. Nos enfocamos en la capacitación continua del personal y en la búsqueda de soluciones tecnológicas que nos permitan mejorar la eficiencia y fortalecer nuestros controles.

Resultados de las entrevistas aplicadas a expertos en auditoría y gestión de riesgos.

Primera entrevista.

Firma: Romero y Asociados C. Ltda. – Crowe Ecuador

Entrevistado: Ing. Dina Macías

Cargo: Socia Delegada de Auditoría

Experiencia: 13 años de experiencia en auditorías financieras

Interrogantes:

1. **¿Cuál es su opinión sobre el estado actual de las prácticas de prevención de fraudes en las PYMES de servicios?**

En mi experiencia de auditor y asesor, no he encontrado que las PYMES de servicio desarrollen prácticas de prevención de fraudes. Solo hay reacciones cuando descubren que les han cometido fraudes, existe una deficiencia muy grande de controles en este tipo de empresas.

2. **¿Cuáles son las áreas más vulnerables a fraudes en la cobranza de deudas en las PYMES?**

Las dos situaciones que generan mayor impacto por situaciones de fraudes en la PYMES de servicios en el área de cobranzas son los cobros en efectivo que no son reportados a la empresa, y los pagos o transferencias efectuados en forma fraudulenta para beneficio personal de empleados de confianza.

3. **¿Qué métodos utiliza para identificar riesgos significativos de fraude en la cobranza de deudas?**

Puedo señalar tres procedimientos que permiten identificar riesgos significativos de fraudes: (a) conciliar en forma mensual los saldos de la cuenta de mayor de Cartera, contra los auxiliares individuales de clientes e investigación detallada de las diferencias, (b) visitas a clientes por personas distintas de recaudadores o vendedores, que permitan conocer situaciones anormales sobre los saldos, que deben ser investigadas, y (c) utilización de comprobantes prenumerados o numerados automáticamente por el sistema, con su respectivo control de secuencias a vendedores y recaudadores.

4. **¿Qué estrategias recomienda para prevenir los fraudes en la cobranza siguiendo los principios de gestión de riesgos?**

Entre las estrategias recomiendo lo siguiente: (a) concentración de cobros solo en la caja o tesorería, prohibiendo los cobros en el departamento de Créditos y

Cobranzas, (b) prohibir o minimizar los cobros en efectivo, enfatizar el uso de medio electrónico a través de entidades financieras, (c) adecuada segregación de funciones, (d) utilización de firmantes dobles y existir doble revisión en la aprobación de pagos, (e) depositar íntegramente los cobros, eliminar la opción de cancelar pagos con los cobros antes del depósito, y (f) adopción de los tres procedimientos señalados en el punto anterior.

5. **¿Cómo se debe realizar una auditoría de gestión de riesgo en la prevención de fraudes en PYMES ?**

La Planificación de este tipo de auditoría, debe incluir: (a) evaluación de los procedimientos de control interno, (b) conciliación de saldos contables contra saldos de auxiliares, (c) verificación del uso de secuencias en los formatos, formularios o recibos utilizados, (d) circularización y visita personal a clientes por parte de los auditores, (e) examen documental en la ejecución de pasos alternos en confirmaciones no recibidas, y (f) verificar el cumplimiento de políticas, procedimientos, instrucciones, descuentos, etc., aplicables al departamento de Créditos.

6. **¿Cómo influye la cultura organizacional en la prevención del fraude dentro de las PYMES, y qué prácticas o valores deberían fomentarse para fortalecer la ética empresarial?**

La cultura organizacional es el pilar fundamental para establecer una filosofía del manejo de la empresa, en la cual, la Gerencia debería adoptar y practicar valores como la honestidad, la integridad, la transparencia en los datos y decisiones, contratar personal en que se pueda confiar y que tengan las competencias necesarias, establecer una estructura organizacional adecuada para el tamaño de la empresa, trabajar con presupuestos y monitoreo permanente de las operaciones.

7. **¿Qué otras recomendaciones ofrecerían para mejorar la prevención de fraudes en PYMES?**

Mantener los registros contables y reportes internos actualizados, ya que es normal que en este tipo de empresas los estados financieros se entregan 3 meses después.

8. **¿Cómo debería responder una empresa ante la detección de un fraude en la cobranza?**

Investigar profundamente, cuantificar el fraude, identificar los responsables, conocer la forma en que se desarrolló el fraude, hacer los correctivos en los controles

para minimizar fraudes futuros, despedir y demandar a los responsables, definir si los clientes se prestaron para facilitar el fraude y ajustar los efectos del fraude.

Segunda entrevista.

Entrevistado: Ana Belén Delgado Rojas

Cargo: Gerente Auditoría y Contabilidad

Empresa: DELTECH AUDIT

Experiencia: 13 años de experiencia en auditoría financiera y forense.

Interrogantes

1. ¿Cuál es su opinión sobre el estado actual de las prácticas de prevención de fraudes en las pymes de servicios?

Las prácticas de prevención de fraudes en las PYMES de servicios suelen ser limitadas debido a la falta de recursos, capacitación especializada y tecnología avanzada. Aunque algunas PYMES implementan controles básicos, muchas no tienen un enfoque estructurado basado en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), como la NIA 240. Esto puede derivar en vulnerabilidades significativas. Es crucial que las PYMES inviertan en establecer controles internos robustos, fomenten una cultura ética y utilicen herramientas tecnológicas que monitoreen actividades sospechosas.

2. En su experiencia, ¿cuáles son las áreas más vulnerables a fraudes en la cobranza de deudas en las PYMES?

En mi experiencia las áreas más vulnerables podrían ser: (a) fallas en la conciliación de pagos, (b) falta de seguimiento adecuado en cuentas por cobrar atrasadas, (c) falta de separación de funciones entre quienes cobran y quienes registran pagos aumenta el riesgo de manipulación, y (d) entre otras.

3. ¿Qué métodos utiliza para identificar riesgos significativos de fraude en la cobranza de deudas?

A mi criterio se deberían seguir los siguientes pasos: (a) identificar riesgos significativos a través del análisis de datos para detectar discrepancias entre ingresos proyectados y registrados, (b) analizar los controles internos que posee la compañía, y (c) establecer respuesta en función de los riesgos detectados.

4. ¿Qué estrategias recomienda para prevenir los fraudes en la cobranza siguiendo los principios de gestión de riesgos?

Entre las estrategias que recomiendo son: (a) implementar controles internos sólidos, como conciliaciones periódicas y revisiones de cuentas, (b) establecer procedimientos

de validación de clientes y contratos claros, y (c) capacitar al personal en ética y detección de fraudes.

5. ¿Cómo se debe realizar una auditoría de gestión de riesgo en la prevención de fraudes en pymes?

A mi criterio se deberían seguir los siguientes pasos: (a) identificar procesos críticos y evaluar controles internos existentes, (b) realizar pruebas de cumplimiento en la conciliación de pagos y registros contables, (c) evaluar la segregación de funciones y acceso a información financiera, y (d) documentar hallazgos y emitir recomendaciones con prioridades de implementación.

6. ¿Cómo influye la cultura organizacional en la prevención del fraude dentro de las pymes, y qué prácticas o valores deberían fomentarse para fortalecer la ética empresarial?

La cultura organizacional es clave para prevenir fraudes. Un entorno que promueve la transparencia, la rendición de cuentas y altos estándares éticos reduce significativamente el riesgo. La dirección debe actuar como modelo, comunicando regularmente los valores organizacionales y asegurando la capacitación continua del personal en ética y controles financieros.

7. ¿Qué otras recomendaciones ofrecerían para mejorar la prevención de fraudes en pymes?

Capacitar continuamente al personal en ética y normativa financiera.

8. ¿Cómo debería responder una empresa ante la detección de un fraude en la cobranza?

Las acciones son variadas y depende de cada riesgo, pero puedo recomendar: (a) documentar y analizar el incidente para identificar las causas. (b) notificar a las partes involucradas, incluyendo gerencia y asesoría legal, según corresponda, (c) implementar medidas correctivas inmediatas, como cambios en procesos o reasignación de responsabilidades, (d) evaluar y reforzar controles internos para evitar incidentes futuros, y (e) tomar acciones legales si aplica, para enviar un mensaje claro de que el fraude no será tolerado.

Tercera entrevista.

Firma: Consultores y Auditores Audimackay C.Ltda.

Entrevistado: PhD. Rubén Mackay Castro, MBA, CPA

Cargo: Socio Fundador

Experiencia: 20 años de experiencia

Interrogantes:

1. **¿Cuál es su opinión sobre el estado actual de las prácticas de prevención de fraudes en las PYMES de servicios?**

El estado actual de las prácticas de prevención de fraudes en las PYMES de servicios presenta varios desafíos, principalmente debido a la limitación de recursos. Las PYMES, al ser organizaciones de menor tamaño, a menudo carecen de personal especializado y capacitado en áreas como auditoría, lo que dificulta la implementación de controles internos efectivos y la segregación de funciones. Aunque la ventaja de estas empresas es que pueden conocer a su personal de manera más cercana, lo que facilita la identificación de problemas, muchas veces no se dan cuenta del fraude a tiempo, lo que agrava las consecuencias.

Es fundamental que las PYMES implementen prácticas básicas de prevención de fraudes y proporcionen capacitación a su personal. Enfocarse en identificar los riesgos específicos y desarrollar controles preventivos adecuados podría ayudar a evitar que los fraudes ocurran o, al menos, reducir su impacto. La educación y la preparación son clave para fortalecer la prevención y la detección temprana de fraudes dentro de las PYMES, permitiéndoles mitigar problemas mayores a largo plazo.

2. **¿Cuáles son las áreas más vulnerables a fraudes en la cobranza de deudas en las PYMES?**

Las áreas más vulnerables a fraudes en la cobranza de deudas en las PYMES son aquellas relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar. Uno de los principales riesgos radica en la falta de verificación y control en los cobros, especialmente cuando se manejan múltiples cuentas de bajo valor. En estos casos, es más fácil que un cobrador retenga el efectivo de una cobranza sin reportarlo, lo que genera un desajuste entre lo que se registra y lo que realmente se ha cobrado.

El peligro aumenta cuando el proceso de cobranza está delegando en un solo individuo sin una supervisión adecuada. En estas situaciones, la empresa no tiene certeza de si la deuda ha sido efectivamente cobrada, ya que los clientes, por lo general, no quieren comunicarse o confirmar los pagos debido a que no desean seguir siendo acosados por las cobranzas. Esta falta de comunicación y de verificación aumenta las posibilidades de fraude. La ausencia de un sistema de auditoría o de un control robusto para verificar que los pagos se han registrado y las deudas se han saldado de manera adecuada es otro factor crítico que contribuye a esta vulnerabilidad.

3. **¿Qué métodos utiliza para identificar riesgos significativos de fraude en la cobranza de deudas?**

El método utilizado para identificar riesgos significativos de fraude en la cobranza de deudas consiste en monitorear y verificar la correcta declaración de los flujos de dinero relacionados con la cobranza. Se destaca la necesidad de identificar casos en los que las cobranzas se realicen sin ser reportadas, lo cual generaría pérdidas económicas al no recibir las comisiones correspondientes. Además, se analiza el riesgo asociado a la devolución de carteras cuando ya se ha realizado el cobro, lo que podría evidenciar un fraude. La clave está en asegurar la transparencia y exactitud en los reportes de cobro para evitar el desvío de recursos.

4. **¿Qué estrategias recomienda para prevenir los fraudes en la cobranza siguiendo los principios de gestión de riesgos?**

Para prevenir los fraudes en la cobranza siguiendo los principios de gestión de riesgos, se recomienda implementar un sistema detallado de registro y seguimiento de la cartera de cobro. Este sistema debe incluir información completa de los clientes, como datos de facturas y el estado de las cobranzas. Además, se sugiere calificar la cartera de acuerdo con la probabilidad de cobro, permitiendo identificar patrones de comportamiento inusuales, como la falta de pago recurrente o indicios de que un cobrador pueda estar reteniendo fondos. También es importante rotar el personal encargado de la cobranza para evitar que dependa siempre de una sola persona, y asegurarse de que se realicen auditorías periódicas para identificar posibles desviaciones. Finalmente, se recomienda monitorear las comunicaciones realizadas durante el proceso de cobranza para detectar posibles irregularidades en el comportamiento o la interacción con los clientes.

5. **¿Cómo se debe realizar una auditoría de gestión de riesgo en la prevención de fraudes en PYMES ?**

Para realizar una auditoría de gestión de riesgos en la prevención de fraudes en PYMES, se debe comenzar con una evaluación exhaustiva de los controles existentes en la organización. Esto incluye verificar cómo se previene el "jineteo" y cómo se asegura que ninguna cuenta por cobrar se elimine sin justificación. Es esencial revisar que todos los pasos del proceso de cobranza se cumplan de acuerdo con los procedimientos establecidos, asegurándose de que no se esté mintiendo sobre la imposibilidad de cobro debido a la situación del cliente. Para identificar puntos débiles, se debe realizar un análisis de vulnerabilidades utilizando herramientas como un

Checklist, con el fin de identificar posibles eventos de riesgo, valorar su probabilidad y evaluar el impacto potencial de estos riesgos.

6. **¿Cómo influye la cultura organizacional en la prevención del fraude dentro de las PYMES, y qué prácticas o valores deberían fomentarse para fortalecer la ética empresarial?**

La cultura organizacional influye de manera significativa en la prevención del fraude dentro de las PYMES, ya que una cultura desorganizada y con falta de remuneración adecuada puede generar oportunidades para comportamientos fraudulentos. Para fortalecer la ética empresarial, se deben fomentar prácticas y valores como la capacitación continua sobre ética y valores, y generar un tono adecuado desde la alta dirección hacia el resto de la organización, para promover un entorno de conducta íntegra. Además, es esencial implementar un canal de denuncias donde los empleados puedan reportar prácticas incorrectas, permitiendo la identificación temprana de señales de fraude y contribuyendo al fortalecimiento de la cultura organizacional orientada a la honestidad y la transparencia.

7. **¿Qué otras recomendaciones ofrecerían para mejorar la prevención de fraudes en PYMES?**

Para mejorar la prevención de fraudes en las PYMES, se recomienda invertir en la capacitación continua del personal, a pesar de las limitaciones presupuestarias, ya que esto ayuda a fortalecer la conciencia sobre la ética y las mejores prácticas. También es crucial realizar auditorías externas periódicas, al menos cada tres años, para identificar posibles vulnerabilidades. Además, es fundamental que la persona que dirige la PYME se mantenga informada sobre las mejores prácticas y considere implementar sistemas de control rápidos y efectivos, o bien, designe a alguien encargado de cumplir con esta función. La independencia de los auditores es clave para el éxito de las auditorías, por lo que, aunque no sea viable contar con un auditor interno, se sugiere contratar revisiones externas en las áreas más críticas de la organización.

8. **¿Cómo debería responder una empresa ante la detección de un fraude en la cobranza?**

Ante la detección de un fraude en la cobranza, la empresa debe actuar de manera inmediata, aislando al sospechoso para evitar que interfiera con la investigación, contacte a otras personas o elimine evidencia clave. Es fundamental llevar a cabo una investigación exhaustiva para entender el alcance del fraude y

garantizar que se preserven las pistas necesarias para el proceso de auditoría. Posteriormente, se deben implementar medidas correctivas y reforzar los controles internos para prevenir la recurrencia de este tipo de situaciones y proteger a la organización en el futuro.

Cuarta entrevista.

Entrevistado: Ing. Francisco Briones

Cargo: Gerente de Auditoría

Empresa: C&R Soluciones Empresariales S.A.

Experiencia: 14 años como auditor

Interrogantes :

1. ¿Cuál es su opinión sobre el estado actual de las prácticas de prevención de fraudes en las pymes de servicios?

Actualmente las compañías en general catalogadas como PYMES, que en su mayoría son negocios familiares, no tienen la estructura e inversión necesaria como para fortalecer aspectos cruciales como lo son las buenas prácticas de control antifraudes.

2. ¿Cuáles son las áreas más vulnerables a fraudes en la cobranza de deudas en las PYMES?

Pienso que las áreas más vulnerables por el acceso de la información y manejo de recursos financieros serían las áreas administrativas, tesorería y de sistemas.

3. ¿Qué métodos utiliza para identificar riesgos significativos de fraude en la cobranza de deudas?

Los métodos son variados y depende de cada giro de negocio, sin embargo, aplicaría los siguientes: (a) revisar reportes de cobranzas, y analizar variaciones e indicadores significativas, (b) revisar perfiles de seguridad en los sistemas de información respecto al módulo de caja, ventas y crédito, y verificar niveles de aprobación en bajas de cartera, y (c) probar la trazabilidad y documentación de una muestra razonable de cobranzas en un corte o periodo específico.

4. ¿Qué estrategias recomienda para prevenir los fraudes en la cobranza siguiendo los principios de gestión de riesgos?

Las estrategias que recomiendo son: (a) confirmaciones de saldos con clientes/deudores, (b) envío de estados de cuenta, y (c) reuniones periódicas con el Comité de crédito y cobranza para revisar tendencias, indicadores, y reporterías.

5. ¿Cómo se debe realizar una auditoría de gestión de riesgo en la prevención de fraudes en PYMES ?

Primero se requiere conocer y entender el modelo de negocio de la compañía, luego documentar y probar la trazabilidad de los principales procesos. Posteriormente, identificar los controles que la administración establece para minimizar riesgos potenciales o significativos, y finalmente, probar que dichos controles se estén cumpliendo.

6. ¿Cómo influye la cultura organizacional en la prevención del fraude dentro de las pymes, y qué prácticas o valores deberían fomentarse para fortalecer la ética empresarial?

Una adecuada cultura organizacional parte de los Reglamentos Internos de la compañía, así como Manuales de Conducta y Ética. Las compañías deben realizar periódicamente campañas de buenas prácticas laborales y fomentar el cumplimiento de éstas apegados a principios y valores.

7. ¿Qué otras recomendaciones ofrecerían para mejorar la prevención de fraudes en pymes?

Respecto al Recurso Humano se debe: (a) realizar actividades de Integración y Unión del Personal, (b) incentivar a los colaboradores por cumplimientos de métricas, (c) crear un buzón de sugerencias, y (d) generar campañas de apoyo emocional y psicológico cuando se requiera.

Respecto a los sistemas de Información y Procesos se debe: (a) fortalecer los controles físicos y mejorar las seguridades de los sistemas, (b) monitorear periódicamente los controles levantados para las áreas más sensibles, y (c) suscribir pólizas de fidelidad.

8. ¿Cómo debería responder una empresa ante la detección de un fraude en la cobranza?

Apegarse al Reglamento Interno de la compañía y a las leyes laborales.

Hallazgo

Tabla 4

Matriz de hallazgos – resultados de Pymes prestadoras de servicios de cobro de deudas (parte a)

Categorías de análisis	Análisis de los resultados de las entrevistas a Pymes		
	Interfactor SA– Gerente General	ALLFACTOR S.A. Contador	Legalcredit SA Contador
Riesgos de fraude	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos de fraude alto. Falta de liquidez en las compañías. 	<p>Riesgos significativos debido a transacciones frecuentes y manejo de información sensible. Necesidad de vigilancia constante y medidas estrictas.</p>	<p>Falta de controles Falta de personal calificado.</p>
Medidas de prevención de fraude	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del cliente. Revisión de buró de crédito. Evaluación de los estados financieros y declaraciones de IVA Validación de facturas de clientes y sus fechas de pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías internas regulares. Capacitación del personal sobre ética y prácticas seguras. Uso de tecnología avanzada, como sistemas de detección de fraudes y criptografía. Inversión en inteligencia artificial y machine Learning para mejorar la detección de patrones fraudulentos. Colaboración con entidades financieras y organismos reguladores. 	<ul style="list-style-type: none"> Inversión en software Auditoría interna Capacitación continua Mejorar el sistema de indicadores.
Casos de fraude	<ul style="list-style-type: none"> Clientes que no pagan deudas. Clientes negociando facturas con varios factoring y entidades financieras. Clientes que alteran falsifican su información. 	<ul style="list-style-type: none"> Intento de presentar facturas manipuladas para obtener financiamiento indebido. Empleado desvió pagos hacia cuentas personales con la complicidad de un tercero. Detectado mediante análisis de transacciones inusuales y monitoreo en tiempo real. 	<ul style="list-style-type: none"> Discrepancia en cuentas por cobrar. Pagos incorrectos Múltiples negociaciones.
Efectos del fraude	<ul style="list-style-type: none"> Perdida de recursos económicos (ingresos). 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdidas directas por pagos no recuperados y costos de investigación y resolución de fraudes. Preocupación de los clientes sobre la seguridad de sus transacciones, afectando la confianza en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Perdida de recursos. Costos adicionales en el proceso. Perdida de reputación.

Tabla 5

Matriz de hallazgos – resultados de Pymes prestadoras de servicios de cobro de deudas (parte b)

Análisis de los resultados de las entrevistas a Pymes			
Categorías de análisis	Interfactor SA– Gerente General	ALLFACTOR S.A. Contador	Legalcredit SA Contador
Métodos de detección	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de crédito riguroso. • Actualización de los procesos y controles internos. • Cumpliendo con la presentación de la información requerida por la UAFE cada 3 meses. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de comportamiento para identificar transacciones sospechosas. • Monitoreo en tiempo real de las transacciones. • Canal de denuncias anónimas para empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de partidas principales. • Análisis de discrepancia.
Efectividad de las medidas de prevención de fraude.	<ul style="list-style-type: none"> • La efectividad de las medidas frente a fraude es a través de la recuperabilidad de la cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías regulares y revisiones del sistema de detección. • Ajustes en políticas y procedimientos según los hallazgos de auditorías y nuevas tendencias en fraude. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación continua • Mejoras tecnológicas.
Prácticas actuales de prevención de fraudes de las PYMES	<ul style="list-style-type: none"> • No hay prácticas preventivas formales, solo reacciones después de un fraude. • Deficiencia en controles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las PYMES tienen recursos limitados, lo que dificulta la implementación de controles efectivos, pero deben enfocarse en prácticas básicas de prevención y capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las PYMES presentan varios desafíos.
Áreas vulnerables a fraude en la cobranza de deudas.	<ul style="list-style-type: none"> • Cobros en efectivo no reportados. • Pagos fraudulentos por empleados de confianza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas por cobrar mal gestionadas y cobros no reportados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de cuentas por cobrar

Tabla 6

Matriz de hallazgos – resultados de Expertos en Auditoría y Gestión de Riesgos de Fraude (parte a)

Categorías de análisis	Análisis de los resultados de las entrevistas a Pymes			
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4
Métodos para identificar riesgos de fraude.	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliación mensual de cuentas. • Visitas a clientes por personal ajeno. • Control de secuencias de comprobantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear cobros no reportados y devoluciones de carteras ya cobradas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear y verificar la correcta declaración de los flujos de dinero relacionados con la cobranza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar reportes de cobranzas, y analizar variaciones e indicadores significativas. • Revisar perfiles de seguridad en los sistemas de información respecto al módulo de caja, ventas y crédito, y verificar niveles de aprobación en bajas de cartera. • Probar la trazabilidad y documentación de una muestra razonable de cobranzas en un corte o periodo específico.
Estrategias de prevención de fraude en la gestión de cobro.	<ul style="list-style-type: none"> • Centralizar cobros en la caja o tesorería. • Minimizar cobros en efectivo, promover medios electrónicos. • Segregación de funciones, firmantes dobles y revisión de pagos. • Depositar íntegramente los cobros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema de registro detallado, rotar personal y hacer auditorías periódicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema detallado de registro y seguimiento de la cartera de cobro 	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmaciones de saldos con clientes/deudores. • Envío de estados de cuenta. • Reuniones periódicas con el Comité de crédito y cobranza para revisar tendencias, indicadores, y reporterías.

Tabla 7

Matriz de hallazgos – resultados de Expertos en Auditoría y Gestión de Riesgos de Fraude (parte b)

Categorías de análisis	Análisis de los resultados de las entrevistas a Pymes			
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4
Auditoría de gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar controles internos y conciliaciones. • Verificar uso de secuencias en recibos. • Realizar visitas a clientes y verificar cumplimiento de políticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar controles, verificar procedimientos y usar checklist para identificar riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar vulnerabilidades. • Utilizar herramientas como Checklist, para identificar riesgo. • Valorar su probabilidad y evaluar el impacto potencial de estos riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el negocio. • Documentar y probar la trazabilidad de los procesos internos. • Identificar controles. • Evaluar dichos controles frente a los riesgos.
Respuesta de la empresa ante la detección de fraude.	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar profundamente, cuantificar el fraude y ajustar controles. • Despedir y demandar a los responsables. • Evaluar la posible implicación de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar de inmediato, preservar evidencia y reforzar controles internos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar medidas correctivas y reforzar los controles internos para prevenir la recurrencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Apegarse al Reglamento Interno de la compañía y a las leyes laborales.

Discusión

Los riesgos de fraude en el sector de servicios de cobro son notoriamente altos debido a la naturaleza de las operaciones, que involucran transacciones financieras frecuentes y el manejo de información altamente sensible. Además, la falta de liquidez en algunas compañías aumenta la probabilidad de fraude, ya que los clientes pueden recurrir a prácticas fraudulentas para obtener fondos, como la manipulación de documentos o la falsificación de información financiera. Esto denota la necesidad de contar con buenas prácticas de gestión de riesgos. Además, los expertos concuerdan que las PYMES enfrentan una gran dificultad para implementar prácticas de prevención de fraudes debido a la falta de recursos y personal especializado. Esto genera vulnerabilidades, a pesar de la implementación de controles.

Las medidas de prevención de fraude deben ser variadas para abordar los diferentes tipos de riesgos. En este contexto, las PYMES del sector de servicios de cobro de deudas emplean un enfoque integral, que incluye: (a) la evaluación del cliente, (b) la revisión del buró de crédito, (c) la validación de facturas, y (d) análisis de la información financiera mediante indicadores, para evaluar el perfil de la cartera del cliente previo a negociación. Sin embargo, dichas prácticas no permiten abordar los riesgos de fraude de manera efectiva.

Los fraudes más comunes que se presentan son: (a) clientes que no pagan sus deudas, (b) falsificación de información, y (c) negociaciones de las mismas facturas con varios factoring. Además, estos comportamientos ponen en riesgo la viabilidad financiera de la empresa, ya que se crean expectativas de ingresos que nunca se materializan, lo que genera afectaciones económicas como reputacionales.

Por lo expuesto, los expertos argumentan que la identificación de riesgos significativos como los casos de fraude requieren una combinación de técnicas de auditoría, monitoreo constante y verificación de la transparencia en los procesos. Esto se debe a que es crucial identificar patrones sospechosos.

Los métodos de detección de fraude que han incorporado las PYMES del sector de servicios de cobro de deudas son variados tales como: : (a) análisis de crédito riguroso, (b) actualización de los procesos y controles internos, (c) cumplimiento con la presentación de la información requerida por la UAFE cada 3 meses, (d) revisión de partidas, y (e) monitoreo en tiempo real de las transacciones, las cuales han surgido como respuestas ante los eventos no deseados como fraude. Sin embargo, dichas

prácticas no aseguran una detección preventiva de riesgos debido a que se carece un marco de trabajo para la administración de riesgo.

Además, se denotó que las PYMES mencionadas evalúan la efectividad de las medidas preventivas contra los eventos de riesgo lo realiza a través de la recuperación de la cartera de clientes y la prevención de fraudes antes de que se materialicen pérdidas significativas. No obstante, dicha práctica solo se ajusta al control incorporado frente a un suceso presentado, más, no previene riesgos futuros y de distintas índoles.

Realizar una auditoría de gestión de riesgos en PYMES implica una evaluación exhaustiva de los procesos internos y los controles existentes. Para detectar posibles fraudes, el proceso de intervención debe incluir un análisis de vulnerabilidades en áreas clave como la cobranza y la gestión de cuentas por cobrar. El uso de herramientas como checklist y flujogramas permite identificar riesgos específicos y evaluar la probabilidad de que ocurran. A lo largo de este proceso, también es importante revisar la implementación efectiva de controles preventivos y realizar entrevistas con el personal para entender cómo se aplican los procedimientos.

Los expertos argumentan que mejorar la prevención de fraudes en las PYMES requiere una serie de acciones estratégicas que no solo fortalezcan los controles internos, sino también promuevan una cultura de ética y responsabilidad. Además, ante la detección de fraude en la cobranza, la respuesta de la empresa debe ser rápida y efectiva. Primero, se debe realizar una investigación exhaustiva para entender el alcance del fraude y determinar las causas subyacentes, ya sea una falla en los controles internos o un comportamiento fraudulento de los empleados. Posteriormente, es necesario aplicar sanciones apropiadas y ajustar los controles existentes para prevenir futuros incidentes. La empresa debe también revisar sus procesos y sistemas para identificar cualquier debilidad que haya permitido el fraude. Finalmente, la respuesta debe incluir la comunicación adecuada con los empleados sobre la importancia de la transparencia y el cumplimiento de las políticas, lo que contribuye a crear un ambiente más seguro y ético.

Capítulo 3: Propuesta Metodológica

Introducción a la Propuesta

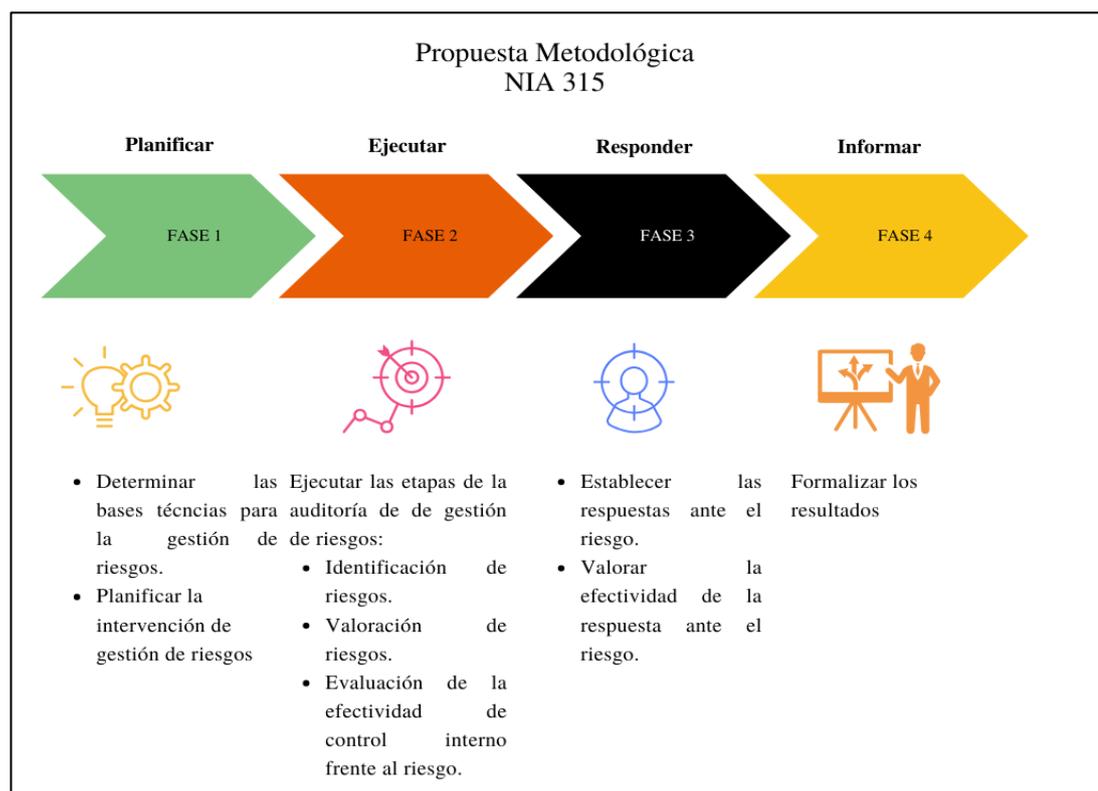
Los resultados derivados de las entrevistas aplicadas denotaron la necesidad de las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas de Guayaquil gestione de manera eficaz los riesgos a los que enfrenta en sus operaciones financieras, con el fin de prevenir fraudes y mejorar la seguridad en sus procesos. En relación con lo expuesto, la presente propuesta se basará en los criterios de la NIA 315 para el diseño de un modelo de auditoría de gestión de riesgos.

Alcance de la Propuesta

El alcance de la propuesta metodológica es permitir que las PYMES del sector de servicio de cobro de deuda en Guayaquil adopte un modelo de auditoría de gestión de riesgos que les permita la detección temprana de los eventos no deseados como el fraude que afectan a los negocios de manera económica y reputacional.

Figura 20

Estructura de la Propuesta Metodológica



Nota. Adaptada de *NIA 315 Identificación y Valoración del Riesgo de Incorrección Material*, por IAASB, 2021. Reino Unido

De acuerdo con lo anterior, la propuesta metodológica se basa en los principios establecidos por la NIA 315, que enfatiza la importancia de identificar, evaluar y de

dar respuestas ante los riesgos en las operaciones del negocio para un tratamiento efectivo. Además, el alcance de dicha propuesta busca la mejora continua a nivel de proceso y del control interno.

Desarrollo de la Propuesta

Fase 1 - Planificación

En la planificación de una auditoría de gestión de riesgos es importante determinar una serie de elementos clave antes de su ejecución. Esto incluye: (a) escenarios de riesgos, (b) criterios para valoración de riesgos, y (c) criterios para evaluar la efectividad del control interno. El objetivo de esta preparación es asegurar que, durante la ejecución de dicha auditoría, permita la identificación, valoración y la obtención de las evidencias necesarias para direccionar las respectivas respuestas ante los eventos no deseados. Esto permitirá que las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas de Guayaquil, puedan detectar oportunamente los riesgos de negocio como los fraudes.

Escenarios de Riesgos.

Es fundamental tener en cuenta antes del proceso de auditar los eventos de riesgos, el comparar los escenarios. El primero debe considerar los riesgos sin la implementación de controles (riesgo inherente), mientras que el segundo debe evaluar los riesgos teniendo en cuenta los controles aplicados por la administración (riesgo residual). Lo descrito se simplifica con el siguiente esquema:

Figura 21

Escenario en el proceso de auditoría de gestión de riesgos



Nota. Adaptado de *Caso práctico sobre apetito al riesgo*, Instituto de Auditores Internos de España, 2015. España.

Criterio de Valoración de Riesgo.

El Instituto de Auditores Internos de España como promotor de buenas prácticas para gestionar los distintos riesgos de negocio, sugiere el uso de criterios cuantitativos y cualitativos para valorar los riesgos después de realizar un análisis de sus causas y potenciales efectos. A pesar de que no existe un método único, las

empresas pueden adoptar un enfoque que se ajuste a su realidad. Por tanto, se propone el utilizar criterios cuantitativos basado en el indicador de rentabilidad EBIT para definir los umbrales de valoración de riesgos (alto, moderado y leve) para medir el impacto de los eventos de riesgos, como se muestra en la siguiente figura:

Figura 22

Escala de valoración cuantitativa para medición del impacto de los riesgos basado en el indicador EBIT.

IMPACTO	ALTO	MODERADO	BAJO
VALORACIÓN	3	2	1
DEFINICIÓN	Paralización o ralentización de actividades durante un período de tiempo prolongado y en áreas clave de la Compañía o en regiones amplias, afectando al EBIT de la Compañía.	Paralización o ralentización de actividades durante un período de tiempo medio en áreas de poca relevancia/zonas geográficas no muy extensas, afectando al EBIT de la Compañía.	La materialización del riesgo no afectaría al curso normal de las actividades de la Compañía.
UMBRALES*	≥ 3% del EBIT	[0,5% - 3%) del EBIT	< 0,5% del EBIT

Nota. Tomado de *Caso práctico sobre apetito al riesgo*, por Instituto de Auditores Internos de España, 2015. España.

En cuando a la escala de valoración de la probabilidad de ocurrencia se puede contemplar el uso de criterios cualitativos. Esto considerando que los eventos de riesgos pueden surgir en intervalo de tiempo distintos dentro de las operaciones de negocio, como se muestra en la siguiente figura.

Figura 23

Escala de valoración cualitativa para medición de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos

PROBABILIDAD	PROBABLE	POSIBLE	REMOTA
DEFINICIÓN	Probabilidad de ocurrencia entre 51 % y 100%	Probabilidad de ocurrencia entre 11% y 50%	Probabilidad de ocurrencia entre 0% y 10%

Nota. Tomado de *Caso práctico sobre apetito al riesgo*, por Instituto de Auditores Internos de España, 2015. España.

Criterio para Evaluar la Efectividad del Control Aplicado por la Administración. .

Los criterios para valorar los riesgos de negocio ocasionado por fraude u error permiten valorar su nivel de exposición, en los escenarios de riesgo inherente y residual. Para este último escenario en la que se contempla los controles internos aplicado por la administración, permite determinar su efectividad frente al evento no deseado. Por tanto, como buena práctica se debe considerar criterios que permitan evaluar la efectividad del diseño de control implementado para abordar el riesgo o las brechas (vacíos) de controles. En la siguiente tabla se propone un esquema de criterio para evaluar el diseño del control interno.

Figura 24

Criterio para evaluar el diseño del control interno

Descripción del control aplicado	Diseño del control interno					Calificación
	(a)	(b)	(c)	Formula		
	Tipo	Formaliza	Ejecutado	(a*b*c)	Resultado	
Narración del control aplicado	Automático/ Manual/	Si /	Si /	A/M*Si*Si	Adoptado (A)	Efectivo/
		No	No	A/M*No*Si	Parcialmente adoptado (PA)	Con oportunidad de mejora/
				A/M*Si*No	No existe control (NC)	Inefectivo/
				A/M*No*No*		Brecha de control

Nota: Adaptado de *Riesgos de Fraude en una Auditoría de Estados Financieros*, por Montes, Montilla, y Vallejo, 2017. Alfaomega Colombiana S.A. Colombia.

Fase 2 - Ejecución

Las PYMES del sector de servicio de deudas en Guayaquil tiene la responsabilidad de identificar sus riesgos de negocio de manera oportuna en su gestión financiera y no financiera (operacional), considerando que su giro económico es vulnerable a eventos no deseados ocasionado por error o fraude.

Identificar el evento de riesgo en la gestión no financiera.

Se debe llevar un proceso de auditoría de gestión de riesgo que empiece con la comprensión del contexto de cada negociación durante la compra de cartera. La frecuencia con la que se realice esta actividad dependerá de la rapidez con la que los riesgos cambien o aparezca nuevos eventos. Estas situaciones incluyen: (a) cambios en el objetivo del negocio, (b) modificaciones en las negociaciones, (c) eventos fuera de su control, y (d) entre otros.

Figura 25

Factores de análisis en la gestión no financiera



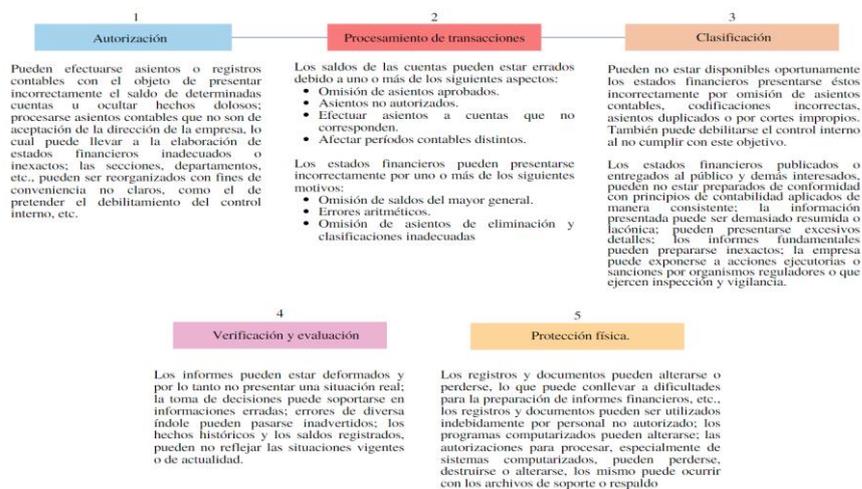
Nota. Adaptado de *Control Interno y Fraude. Análisis de Informe COSO I, II, y III con base en los ciclos transaccionales*, por Estupiñán, 2017. Colombia. Ecoe Ediciones.

Identificar el evento de riesgo en la gestión en la gestión financiera.

Durante la intervención se debe contemplar diversos factores de análisis que servirán de insumo para la identificación de eventos de riesgos que pueden presentarse en los procesos transaccionales que se originan en las operaciones del negocio. A continuación, se ilustra estos tipos de elementos:

Figura 26

Factores de análisis en la gestión financiera



Nota. Adaptado de *Control Interno y Fraude. Análisis de Informe COSO I, II, y III con base en los ciclos transaccionales*, por Estupiñán, 2017. Colombia. Ecoe Ediciones.

Proceso de identificación de riesgos

Además, de los factores expuestos que se debe considerar en el proceso de evaluación, cuyo objetivo principal es identificar y determinar los riesgos significativos que podrían afectar la gestión financiera y no financiera de las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas de Guayaquil, se propone el siguiente esquema de intervención para la ejecución de una auditoría de gestión de riesgo.

Figura 27

Proceso de Identificación de Riesgo



Nota. Adaptado de *Control Interno y Fraude. Análisis de Informe COSO I, II, y III con base en los ciclos transaccionales*, por Estupiñán, 2017. Colombia. Ecoe Ediciones.

Evaluar la exposición del evento de riesgo.

El evaluar los riesgos de negocio requiere la cuantificación del grado de exposición del evento no deseado presentado por error o fraude. Sin embargo, realizar dicha actividad no siempre es sencilla debido a que estos pueden generar múltiples impactos, asimismo, dependerá también de la probabilidad de ocurrencia. La manera más efectiva de evaluar los riesgos de negocio es el documentar los eventos no deseado mediante una matriz de riesgo. Esta permitirá valorar su nivel de exposición en dos escenarios, riesgo inherente y riesgo residual. En el último escenario permitirá también evaluar la efectividad de los controles internos implementado por la administración frente al riesgo. Por lo tanto, en la siguiente tabla se ilustra un modelo de matriz de riesgo:

Figura 28

Modelo de matriz de riesgo

No.	Descripción del riesgo	Causa	Escenario de riesgo inherente				Estado de control				Escenario de riesgo residual				Calificación de Control
			Probabilidad	Impacto	Calificación	Nivel de exposición	Descripción del control	Automático/ Manual/	Formalizado	Ejecutado	A AP NC	Probabilidad	Impacto	Calificación	Nivel de exposición

Nota. Adaptado de *Una Guía práctica para Gestión de Riesgos Empresariales*, por Investors in Risk Management, 2021. Reino Unido.

Los riesgos identificados deben ser evaluados para determinar su nivel de exposición, para lo cual se debe considerar los criterios de evaluación cuantitativos y cualitativos para calificar su impacto y probabilidad de ocurrencia respectivamente. Para que dicha evaluación sea efectiva se debe llevar a cabo de manera descendente (alto, moderado y leve). Esto permitirá que se aborden todos los riesgos relevantes, especialmente en el contexto de la auditoría de gestión de riesgos en las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas en Guayaquil.

Figura 29

Criterios ponderados

Probabilidad	Impacto		
	Leve (1)	Moderado (2)	Alto (3)
Probable (3)	Moderado 3	Alto 6	Alto 9
Posible (2)	Bajo 2	Moderado 4	Alto 6
Remota (1)	Bajo 1	Bajo 2	Moderado 3

Nota. Adaptado de *Una Guía práctica para Gestión de Riesgos Empresariales*, por Investors in Risk Management, 2021. Reino Unido.

Determinar la efectividad del control interno frente al riesgo.

La identificación de controles y la evaluación de su efectividad es crucial para una efectiva valoración de los riesgos. Para este fin, a nivel de procesos internos se debe considerar: (a) segregación de funciones, (b) filosofía empresarial, (c) la

integridad y valores éticos, asegurando que estos son comprendidos y promovidos, y (c) la participación de la administración.

En cuanto a los procedimientos de control a nivel financiero se debe abordar aspectos como: (a) procedimientos y políticas contables, (b) cargos de los responsables, (c) seguridad de información, (d) ajustes y reclasificaciones, (e) supervisión de la administración, y (f) entre otras. Asimismo, a nivel de cuentas significativas, se debe considerar las afirmaciones contables, identificando aspectos claves como: (a) la existencia u ocurrencia de los elementos, (b) exactitud de la información, (c) asignación de montos, (d) derechos y obligaciones, y (e) forma de presentar la información.

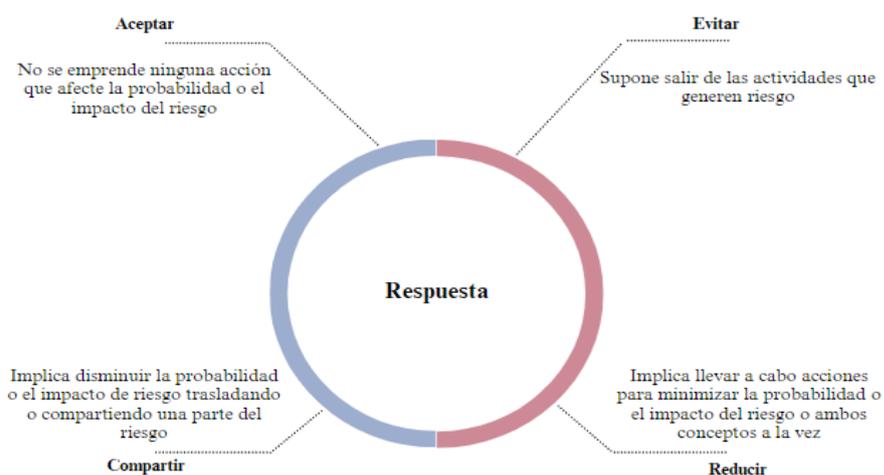
Fase 3 – Respuesta

Proceso de selección de respuestas para afrontar los eventos no deseado.

Para cada evento de riesgo identificado en la gestión financiera, es esencial considerar una alternativa de solución que permita reducir tanto su impacto como la frecuencia con la que puede ocurrir. Así, se puede evaluar diferentes respuestas que se ajusten al nivel de riesgo y se clasifique dentro de la siguiente categoría:

Figura 30

Tipos de respuestas para afrontar los eventos no deseados



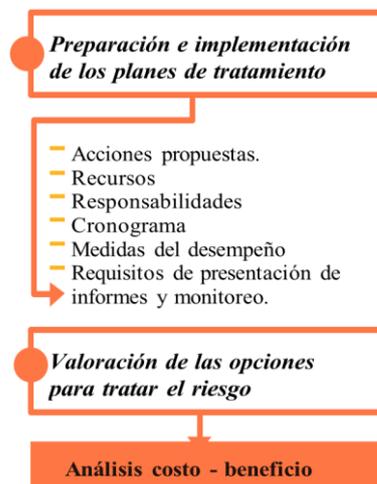
Nota. Adaptado de *Una Guía práctica para Gestión de Riesgos Empresariales*, por Investors in Risk Management, 2021. Reino Unido.

En esta etapa del proceso, se define y establece una respuesta apropiada para los riesgos evaluados que podrían afectar negativamente al negocio, con el objetivo de

ofrecer respuestas afectivas frente a los eventos de riesgos. Por tanto, se propone el siguiente esquema de respuesta.

Figura 31

Esquema de respuesta



Nota. Adaptado de *Una Guía práctica para Gestión de Riesgos Empresariales*, por Investors in Risk Management, 2021. Reino Unido.

Fase 4 – Informe

Modelo de Informe Propuesto.

En la fase de informe, se debe documentar los siguientes aspectos: (a) alcance del proceso de intervención, (b) criterios utilizados, (c) opinión sobre el resultado de la intervención, (d) los hallazgos detectados, y (e) planes de acción. A continuación, se presenta un esquema del modelo de informe.

Dirigido a: Accionistas/Socios

De: Responsable/Departamento

Asunto: Auditoría de gestión de riesgo

Opinión:

Conforme a las atribuciones conferidas por la Dirección, respetando lo dispuesto por las bases legales, reglamentarias y demás normativas vigentes para el cumplimiento del Plan de Auditoría de Gestión de Riesgo para el año 202X, ejecutamos dicho proceso en el área/departamento de....

El objetivos de esta intervención es la identificación y evaluación de los riesgos significativos que podrían ocurrir por eventos internos y externo ajeno al control de la entidad, así como la verificación de la efectividad del control interno ejecutado por la administración.

El plan de auditoría de gestión de riesgo ha sido preparado bajo los criterios de la NIA 315. Los criterios empleados para evaluar la gestión de riesgos y el control interno fueron los siguientes: (a) la identificación de los riesgos; (b) la estimación de la significatividad de los riesgos; (c) la valoración de su probabilidad de ocurrencia; y (d) la toma de decisiones con respecto a las actuaciones para responder a dichos riesgos. Estos criterios fueron discutidos y acordados con la dirección antes de llevar a cabo los procedimientos de la auditoría.

Hemos concluido que, en general, los controles internos son satisfactorios/ no son conforme en la prevención de riesgos incluyendo fraudes y corrupción en la mayoría de los casos. Sin embargo, se han identificado áreas de mejoras que deben ser atendida de manera inmediata.

Hallazgos Detectados:

Planes de Acción:

Firma

Validación de la propuesta metodológica

La validación de la propuesta metodológica se ejecutó en una de las empresas que participaron en las entrevistas, pero por tema de confidencialidad no se revelará su razón social. Esto con el propósito de realizar una prueba piloto para demostración de la ejecución de una auditoría de gestión de riesgo, permitiendo observar si las estrategias del modelo propuesto permiten abordar los riesgos de negocio en un contexto real.

Etapa de Ejecución

Actividad de Identificación de Riesgo.

Los casos de riesgos se determinaron mediante la técnica talleres colaborativos, en la que los empleados claves de cada proceso realizaron una sección estructurada de lluvias de ideas enfocadas en la identificación de eventos no deseados. De estos datos se identificaron dos riesgos de fraude, los cuales sirvieron de base para el proceso de auditoría de gestión de riesgos. Por consiguiente, cada caso fue abordado mediante la técnica entrevista para propósito de estudio. A continuación, se describe cada uno:

Caso 1 – Negociación fraudulenta de cartera.

Descripción del evento de riesgo:

Se observó que el cliente “*anónimo*” manipuló la información relacionada con su cartera de clientes, negociando en múltiples ocasiones las mismas facturas con otras compañías de facturan.

Efecto:

Pérdida de recursos económicos al comprar una cartera de créditos que ya había sido negociada.

Perdida de reputación, ante otros clientes al ver que la empresa es víctima de este tipo de fraudes.

Causa:

Falta de validación, por no verificación de facturas previamente negociadas.

Caso 2 – Manipulación de la información financiera del cliente.

Descripción del evento de riesgo:

Cliente presentó información financiera y tributaria adulterada, para vender su cartera de créditos.

Efecto:

Pérdida económica por negociación de cartera sin información fidedigna y por gastos legales por proceso de demanda judicial.

Causa:

Falta de corroboración de la información financiera.

Evaluar la exposición del evento de riesgo.

Figura 32

Criterios ponderados

Probabilidad	Impacto		
	Leve (1)	Moderado (2)	Alto (3)
Probable (3)	Moderado 3	Alto 6	Alto 9
Posible (2)	Bajo 2	Moderado 4	Alto 6
Remota (1)	Bajo 1	Bajo 2	Moderado 3

Una vez identificado los eventos de riesgos, se procedió con su respectivo análisis y evaluación de la exposición del evento de riesgo en dos escenarios (inherente y residual). Esto se logró tomando en consideración los criterios ponderados de probabilidad e impacto de ocurrencia como se muestra en la figura 32. Además, los resultados obtenidos se plantearon en la matriz de riesgo como se observa en la tabla ocho.

Tabla 8

Matriz de riesgo

No.	Descripción del riesgo	Causa	Escenario de riesgo inherente				Descripción del control	Estado de control				Escenario de riesgo residual				Calificación de Control
			Probabilidad	Impacto	Calificación	Nivel de exposición		Automático/ Manual/	Formalizado	Ejecutado	A AP NC	Probabilidad	Impacto	Calificación	Nivel de exposición	
1	Se observó que el cliente “anónimo” manipuló la información relacionada con su cartera de clientes, negociando en múltiple ocasiones las mismas facturas con otras compañías de facturan.	Falta de validación, por no verificación de facturas previamente negociadas	3	3	9	Alto	Validación de las facturas con en el portal del SRI.	M	Si	Si	A	3	3	9	Alto	Inefectivo/
2	Cliente presentó información financiera y tributaria adulterada, para vender su cartera de créditos.	Falta de corroboración de la información financiera	3	3	9	Alto	Revisión de indicadores financieros	M	Si	Si	A	3	3	9	Alto	Inefectivo/

Etapa de Respuesta

En base a la evaluación de los riesgos, se pudo determinar que el control aplicado por la Administración es inefectivo para mitigar la exposición de evento de fraude. Por tanto, se procede a proponer las respectivas respuestas ante el riesgo para su posterior ejecución como planes de acción de la entidad.

Tabla 9

Matriz de respuestas frente al riesgo

No	Descripción del riesgo	Recomendaciones
1	Se observó que el cliente “anónimo” manipuló la información relacionada con su cartera de clientes, negociando en múltiple ocasiones las mismas facturas con otras compañías de facturan.	Implementar una validación cruzada de facturas con empresas del sector.
2	Cliente presentó información financiera y tributaria adulterada, para vender su cartera de créditos.	Implementar procedimientos más estrictos y detallados sobre el análisis de la información financiera de los clientes previo a la aceptación de la negociación de la cartera.

Etapa de Informe

En esta etapa se procedió a informar a los accionistas aspectos como: (a) alcance de la auditoría, (b) criterios basado en la NIA315, (c) opinión, (d) los hallazgos detectados, y (e) planes de acción.

Figura 33

Modelo de Informe

Dirigido a: Accionistas		
De: Responsable		
Asunto: Auditoría de gestión de riesgo		
Opinión:		
<p>Conforme a las atribuciones conferidas por la Dirección, respetando lo dispuesto por las bases legales, reglamentarias y demás normativas vigentes para el cumplimiento del Plan de Auditoría de Gestión de Riesgo para el año 2025, ejecutamos dicho proceso en el área de servicio al cliente.</p> <p>El objetivos de esta intervención es la identificación y evaluación de los riesgos significativos que podrían ocurrir por eventos internos y externo ajeno al control de la entidad, así como la verificación de la efectividad del control interno ejecutado por la administración.</p> <p>El plan de auditoría de gestión de riesgo ha sido preparado bajo los criterios de la NIA 315. Los criterios empleados para evaluar la gestión de riesgos y el control interno fueron los siguientes: (a) la identificación de los riesgos; (b) la estimación de la significatividad de los riesgos; (c) la valoración de su probabilidad de ocurrencia; y (d) la toma de decisiones con respecto a las actuaciones para responder a dichos riesgos. Estos criterios fueron discutidos y acordados con la dirección antes de llevar a cabo los procedimientos de la auditoría.</p> <p>Hemos concluido que, en general, los controles internos no son conforme en la prevención de riesgos de fraudes. Por tanto, se han identificado áreas de mejoras que deben ser atendida de manera inmediata.</p>		
Hallazgos Detectados:		
No.	Descripción del riesgo	Nivel de severidad
1	Se observó que el cliente “anónimo” manipuló la información relacionada con su cartera de clientes, negociando en múltiple ocasiones las mismas facturas con otras compañías de facturan.	Alto
2	Cliente presentó información financiera y tributaria adulterada, para vender su cartera de créditos.	Alto
Planes de Acción:		
No	Recomendaciones	
1	Implementar una validación cruzada de facturas con empresas del sector.	
2	Implementar procedimientos más estrictos y detallados sobre el análisis de la información financiera de los clientes previo a la aceptación de la negociación de la cartera.	
<hr/> Firma		

Conclusiones

Se concluye a través de las bases técnicas y los resultados de la investigación permitieron que la falta de auditoría de gestión de riesgos en las PYMES del sector de servicios de cobro de deudas incrementa la probabilidad de riesgos de fraudes debido a la ausencia de un marco de trabajo que permita identificar y mitigar posibles amenazas.

Se concluye que la falta de prácticas de gestión de riesgos reduce la capacidad de las PYMES para implementar estrategias preventivas efectivas contra fraudes. Esto, a su vez, impide una respuesta proactiva ante eventos no deseados. Por consiguiente, la incorporación de auditorías de gestión de riesgo permitiría no solo detectar fraudes, sino también reforzar la confianza tanto interna como externa de la empresa.

Se concluye que los aspectos que inciden que no se gestionen los riesgos de fraude en las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas son la falta de recursos y personal especializado en la gestión de riesgos, lo cual impiden la implementación efectiva de medidas preventivas contra los eventos de riesgos. A pesar de contar con controles internos, la escasez de personal capacitado para administrar riesgo dificulta su detección y prevención temprana.

Se concluye que la gestión inadecuada de los riesgos de fraude en las PYMES del sector se debe a una débil cultura de prevención de riesgo, por lo cual no se abarca todos los tipos de fraude, lo que deja áreas con vulnerabilidad, exponiéndolas a diversos eventos no deseado.

Se concluye que los fraudes más frecuentes que afectan a las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas incluyen: (a) la manipulación o falsificación de información financiera, (b) la alteración de documentos, (c) la evasión de pagos por parte de los clientes, y (d) las negociaciones fraudulentas. Esta última, es uno de los fraude más comunes, la cual se presenta por las negociaciones fraudulentas, como la doble negociación de las mismas facturas con distintos factoring, representan un riesgo significativo en las PYMES del sector. Este tipo de fraude genera conflictos de liquidez y afecta la estabilidad operativa. La falta de procesos de validación rigurosos y la supervisión insuficiente de los movimientos financieros permiten de este tipo de acto fraudulento comprometa el rendimiento económico de las empresas.

Se concluyó, en base a las recomendaciones de experto que el esquema para la una auditoría de gestión de riesgos en las PYMES del sector de servicio de cobro de

deudas en Guayaquil debe seguir una estructura clara y detallada basada en los criterios de la NIA 315, la cual otorga lineamientos para la identificación, evaluación y respuesta efectiva ante los riesgos inherentes y residuales asociados con el fraude y otros eventos no deseados. Por tanto, la propuesta metodológica plantea un enfoque integral, dividido en fases que incluyen la planificación, ejecución, respuesta e informe, donde cada fase se construye sobre una sólida base de criterios cuantitativos y cualitativos. Este enfoque garantiza la identificación temprana de los riesgos y la evaluación adecuada de los controles internos implementados, mejorando así la capacidad de las PYMES para prevenir y mitigar los impactos negativos, tanto económicos como reputacionales, derivados de los fraudes.

Se concluye que la propuesta metodología debe ir acompañada de herramientas específicas como la matriz de riesgos y criterios de respuesta ante eventos no deseados, proporcionando a las empresas una base sólida para tomar decisiones informadas y mejorar la seguridad de sus procesos operativos. Además, el informe final actúa como una herramienta de retroalimentación que facilita la mejora continua y el fortalecimiento de los controles internos, asegurando una gestión proactiva frente a los riesgos.

Recomendaciones

Se recomienda a las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas en Guayaquil adoptar la presente propuesta metodológica para una auditoría de gestión de riesgo basado en los criterios de la NIA 315, la cual otorga lineamientos para la identificación, evaluación y respuesta efectiva ante los riesgos inherentes y residuales asociados con el fraude y otros eventos no deseados. Además, la propuesta plantea un enfoque integral, dividido en fases que incluyen la planificación, ejecución, respuesta e informe, donde cada fase se construye sobre una sólida base de criterios cuantitativos y cualitativos.

Se recomiendan a las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas, alinear a cada contexto las herramientas específicas de la propuesta como la matriz de riesgos, asimismo, los criterios de valoración de riesgos, criterios para evaluar la efectividad de los controles y de respuesta ante eventos no deseados, lo cual proporcionará a las empresas una base sólida para tomar decisiones informadas y mejorar la seguridad de sus procesos operativos.

Se recomienda a las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas el emplear el modelo del informe final, la cual actúa como una herramienta de retroalimentación que facilita la mejora continua y el fortalecimiento de los controles internos, asegurando una gestión proactiva frente a los riesgos.

Se recomienda a las PYMES del sector de servicio de cobro el considerar el inventario de riesgos, que incluyen: (a) la manipulación o falsificación de información financiera, (b) la alteración de documentos, (c) la evasión de pagos por parte de los clientes, y (d) las negociaciones fraudulentas, como punto de partida para la identificación oportuna de eventos de riesgos.

Se recomienda el uso de la estructura de la presente investigación para el desarrollo de nuevos estudios relacionados a la prevención de riesgos de fraude, considerando que estos eventos no deseado evolucionan continuamente, por lo cual requieren de nuevos modelos para su detección temprana, con el fin de asegurar la protección de los recursos económicos y aspectos reputacionales.

Referencias

- Aguilar, P., & Cruz, L. (2023). Análisis de la Gestión de Riesgos: Caso de una empresa mediana del sector comercial en Guadalajara. Cuenca, Ecuador: Pensamiento Empresarial, Revista de la Universidad de Azuay. Obtenido de <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem/article/view/669/1012>
- Arias, F. (2016). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica (7ma ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme C.A.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. Arequipa, Perú: Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Arsham, H. (2015). Introducción a la Teoría de Juego. USA. Obtenido de <http://home.ubalt.edu/ntsbarsh/business-stat/opre/spanishg.htm>
- Asociación Examinadores de Fraude Certificados, 2024. (2024). Fraude Laboral 2024: Un informe a las naciones. Asociación Examinadores de Fraude Certificados, 2024. Obtenido de https://media.licdn.com/dms/document/media/D4E1FAQF25hG4garbhw/feed-share-document-pdf-analyzed/0/1728988605806?e=1730332800&v=beta&t=cUIoWESqQTSMqhTqZJ4CAxUCodBopH8tzCx_puFr4xU
- Caballero, A. (2018). Metodología Integral Innovadora para Planes y Tesis. México: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.
- Cedeño, J., & Piedra, S. (2022). Propuesta Metodológica para la Prevención de Fraudes de Inventario de Pymes en el Sector de Calzado en Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19440/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-511.pdf>
- Chiriguaya, S., & Mejía, M. (2022). Propuesta Metodológica para la prevención de fraudes en el sector PYMES de Equipos de Seguridad Industrial de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/19466/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-92.pdf>
- Cornish, D., & Clarke, R. (1986). The reasoning criminal: rational choice perspectives on offending. New York: Springer-Verlag.

- Ernst & Young Perú. (2016). La importancia del Control Interno en la empresa. Perú: EY Perú. Obtenido de https://www.ey.com/es_pe/finance/importancia-control-interno-empresa
- Estupiñán, R. (2015). Administración de Riesgos E.R.M. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2021). Control Interno y Fraude. México: Ecoe Ediciones.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Auto formativo Interactivo. Huancayo, Perú: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gálvez, I. (2023). La prevención del delito en función del progreso comunitario. Rompiendo estigmas. Santiago, Chile: Ediciones Olejnik. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/La_prevenci%C3%B3n_del_delito_en_funci%C3%B3n_de/HtfwEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- González, M., Guzmán, A., & Trujillo, M. (2017). Decisiones Gerenciales Estratégicas. Una Aplicación a la Teoría de Juegos. Colombia: Colegio de Estudios Superiores de Administración.
- Griffiths, D. (2023). Risk base Internal Auditing. Three views on implementation. UK: The Institute of Internal Auditors.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL Education.
- Instituto de Auditores Internos de España. (2015). Caso Práctico Sobre Apetito de Riesgo. España: Fábrica de Pensamiento.
- Instituto de Auditores Internos de España. (2013). Definición e Implantación de Apetito de Riesgo. España: La Fábrica de Pensamiento.
- Instituto de Auditores Internos de España. (2015). Gestión del Riesgo de Fraude: Prevención, Detección e Investigación. España: The Institute Of Internal Auditors.
- Instituto de Auditores Internos de España. (2015). Gestión del Riesgo de Fraude: Prevención, Detección, e Investigación. España: Instituto de Auditores Internos.
- Investors in Risk Management. (2021). Una Guía Práctica para Gestión de Riesgo Empresarial. United Kingdom: Investors in Risk Management.

- Jensen, & Meckling. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure, (pp. 307-308). New York: Journal of Financial Economics.
- Jonick, C. (2018). Principios Financieros y Contables. Georgia: University of North Georgia Press. Obtenido de <https://oer.galileo.usg.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=business-textbooks>
- Lara, Z., & Rodríguez, A. (2014). Diseño e implementación de control interno como parte en la reestructuración de una empresa de Factoring y su impacto en los estados financieros con NIIF. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3323/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-160.pdf>
- Lerchner, H., Efendioglu, T., Enstrom, J., Lofstrand, C., Pashko, S., & Thogmartin, J. (2024). Auditoría Interna y Fraude. Evaluación de la Gobernanza del Riesgo de Fraude y Gestión a Nivel Organizacional. The Institute of Internal Auditors.
- Lerma, H. (2019). Metodología de Investigación. Propuesta, Anteproyectos y Proyectos (Quinta Edición ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Luzuriaga, E., & Zambonino, L. (2023). Propuesta Metodológica para la Aplicación de una Auditoría de Gestión de Riesgos para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen al Segm. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20605/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-108.pdf>
- Márquez, R. (2019). Auditoría Forense. México: Ecoe Ediciones.
- Matías, A. (2018). Ventajas, limitaciones y potencialidades de la Teoría de la Elección Racional en el estudio del Crimen. Universidad Católica de Córdoba. Obtenido de https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/98563/CONICET_Digital_Nr_o.bdb8429c-ec8f-40b6-b225-c967e8fd0785_A.pdf
- Mendoza, M., & Bayón, M. (2019). El Control Interno y las PYMES. Ecuador: Revista de Investigaciones de la Institución Universitaria EAM.
- Montes, C., Mantilla, O., & Vallejo, C. (2017). Riesgo de Fraude en la Una Auditoría de Estados Financieros. Colombia: Alfaomega Ediciones.

- Montes, C., Montilla, O., & Vallejo, C. (2015). Riesgo de Fraude en Auditoría de Estados Financieros. Colombia: Alfaomega.
- Palma, H., Calapaqui, H., & Torres, R. (2024). Estudio de las normas internacionales de información financiera y su impacto en la economía. Portoviejo, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi. doi:[https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(5\)1386-1412](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(5)1386-1412)
- Pérez, G. (2004). El Neoinstitucionalismo como Unidad de Análisis Multidisciplinario. Mérida, Venezuela: Actualidad Contable Faces, vol. 7, núm. 8. Universidad de los Andes. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700808.pdf>
- Rodríguez, R., & Avilés, V. (2020). Las PYMES en el Ecuador: Un análisis necesario. Ecuador: 593 Digital Publisher. doi:[doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.337](https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.337)
- Sehdev, R. (2023). Informes, Estados Financieros y Análisis. India: Lovely Professional University.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2020). Norma Ecuatoriana para el Buen Gobierno Corporativo. Ecuador: Resolución No. SCVS-][NC-DNCDN-2020-0013.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2020). Normas Ecuatorianas para el Buen Gobierno Corporativo. Ecuador: Resolución No. SCVS-][NC-DNCDN-2020-0013. Obtenido de https://www.fielweb.com/App_Themes/InformacionInteres/SCVS-INC-DNCDN-2020-0013NEGC.pdf
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2024). Directorio de Empresas. Ecuador: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Tribunal Supremo Electoral. (2024). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Ecuador: Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008. Tercer Suplemento del Registro Oficial 568 de 30 de mayo 2024.
- Vásquez, O. (2021). Propuesta Metodológica para la Aplicación de la Auditoría Forense como Método de Prevención y Detección del Fraude de Nómina para una Empresa de Servicios de Producción de Televisión. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17047/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-82.pdf>

Wilks, J., & Zimbelman, M. (2004). Using Game Theory and Strategic Reasoning Concepts to Prevent and Detect Fraud. Article in Accounting Horizons. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/228273479>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Eras Camacho, Elena Abigail**, con C.C: # **0950349092** y **Rodríguez Arana, Daniela Noemí** con C.C: # **0951184449**, autoras del trabajo de titulación: **Propuesta Metodológica para auditoría de gestión de riesgo en la prevención de fraudes en PYMES del sector de servicios de cobro de deudas de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos 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.- Autorizamos 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, 18 de febrero del 2025

f.

Eras Camacho, Elena Abigail

C.C: 0950349092

f.

Rodríguez Arana, Daniela Noemí

C.C: 0951184449



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Propuesta metodológica para auditoría de gestión de riesgo en la prevención de fraudes en PYMES del sector de servicios de cobro de deudas de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Eras Camacho, Elena Abigail Rodríguez Arana, Daniela Noemí		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Saltos Wiesner, Lennin Danny, MSc.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TITULO OBTENIDO:	Licenciado en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 febrero del 2025	No. DE PÁGINAS:	90 p.
ÁREAS TEMÁTICAS:	Auditoría de gestión, Auditoría financiera, Administración financiera, Presupuesto.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cobro de deuda, Riesgos, Fraude, Control, NIA315.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

Las PYMES dedicadas a las actividades de servicios de cobro de carteras y facturas al presentar debilidades en sus prácticas de gestión de riesgos, son vulnerables a eventos de fraude, que son atendidas conforme se presentan. Por consiguiente, se procedió indagar sobre la problemática expuesta mediante un plan metodológico que se basó en la combinación de los diseños observacional, transversal y prospectivo para una intervención intermedia de profundidad, para lo cual el enfoque de investigación fue tipo cualitativo y mediante el uso de la técnica entrevista que se aplicaron a gerentes y contadores de empresas dedicadas al servicio de cobro de deudas y expertos en fraude. De manera que, los resultados obtenidos fueron analizado mediante la investigación concluyente descriptiva denotando que la gestión inadecuada de los riesgos de fraude en las PYMES se debe a una débil cultura de prevención de riesgo, por lo cual no se abarca todos los tipos de fraude, lo que deja áreas con vulnerabilidad, exponiéndolas a diversos eventos no deseado. Asimismo, los fraudes más frecuentes que afectan a las PYMES del sector de servicio de cobro de deudas incluyen: (a) la manipulación o falsificación de información financiera, (b) la alteración de documentos, (c) la evasión de pagos por parte de los clientes, y (d) las negociaciones fraudulentas. En respuesta se recomendó adoptar la propuesta metodológica para una auditoría de gestión de riesgo basado en los criterios de la NIA 315, la cual otorga lineamientos para la identificación, evaluación y respuesta efectiva ante los riesgos inherentes y residuales asociados con el fraude y otros eventos no deseados, debido a que plantea un enfoque integral, dividido en fases que incluyen la planificación, ejecución, respuesta e informe, donde cada fase se construye sobre una sólida base de criterios cuantitativos y cualitativos.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-984031459 +593-981528476	E-mail: elena.eras@cu.ucsg.edu.ec daniela.rodriguez06@cu.ucsg.edu.ec
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)	