



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

TÍTULO:

Incidencia de las prácticas de auditoría forense en la mitigación de la apropiación indebida en procesos de cobranza del sector farmacéutico en Guayaquil, período 2022 - 2024.

AUTOR:

Aguirre Alcívar, Richard Santiago

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

TUTORA:

Ec. Baño Hifong, María Mercedes, PhD.

**Guayaquil, Ecuador
25 de febrero de 2026**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por, **Aguirre Alcívar, Richard Santiago**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: **Licenciado en Contabilidad y Auditoría**.

TUTORA

MARÍA
MERCEDES
BAÑO HIFONG

Firmado
digitalmente por
MARÍA MERCEDES
BAÑO HIFONG

f. _____
Ec. Baño Hifong, María Mercedes, PhD.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
PhD. Diez Farhat, Said Vicente

Guayaquil, a los 25 días del mes de febrero del año 2026



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Aguirre Alcívar, Richard Santiago

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Incidencia de las prácticas de auditoría forense en la mitigación de la apropiación indebida en procesos de cobranza del sector farmacéutico en Guayaquil, período 2022 - 2024**, previa a la obtención del Título de: **Licenciado 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 mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 25 días del mes de febrero del año 2026

Autor

F. _____
Aguirre Alcívar, Richard Santiago



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Aguirre Alcívar, Richard Santiago

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Incidencia de las prácticas de auditoría forense en la mitigación de la apropiación indebida en procesos de cobranza del sector farmacéutico en Guayaquil, período 2022 - 2024**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 25 días del mes de febrero del año 2026

Autor

F. _____
Aguirre Alcívar, Richard Santiago



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

REPORTE COMPILATIO

<https://app.compileio.net/v5/report/92515fe8f80896a2d3d40ae7a689c1f389560137/summary>



TUTORA

MARÍA
MERCEDES
BAÑO HIFONG

Firmado digitalmente por
MARÍA MERCEDES
BAÑO HIFONG

f. _____
Ec. Baño Hifong, María Mercedes, PhD.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por su infinita bondad y amor, por guiar mis pasos, darme sabiduría, fortaleza y perseverancia para superar cada obstáculo y permitirme culminar con éxito esta importante etapa de mi vida académica.

Agradezco profundamente a mis pilares fundamentales, mis padres; Richard Aguirre Torres y Victoria Alcívar Sánchez, por su amor incondicional, sus sacrificios, sus consejos y por brindarme su apoyo constante a lo largo de toda mi formación. Gracias a ustedes por creer en mí y motivarme siempre a seguir adelante.

A mis familiares, quienes han sido parte importante de este camino, expreso mi sincero agradecimiento. De manera especial a mi querida hermana Sabina Aguirre, y a mis tíos Ernesto Alcívar y Elsa Alcívar, por su cariño, palabras de aliento y apoyo incondicional en todo momento.

A mis amistades, quienes fueron parte fundamental de este camino, les expreso mi sincero agradecimiento por su amistad especial y su apoyo incondicional. De manera muy especial, agradezco a Natasha Loor, Emily Vergara, Josué Jiménez, Melany López y Sebastián Vilema, por su amistad sincera, su motivación constante y por estar presentes en los momentos buenos y difíciles, haciendo de esta etapa una experiencia inolvidable.

A mi tutora de tesis, Ec. María Mercedes Baño Hifong, le agradezco por su orientación, paciencia, compromiso y valiosa guía en el desarrollo de este trabajo, así como por compartir sus conocimientos y experiencia profesional.

Al director de carrera, Said Diez, expreso mi más sincero agradecimiento por su apoyo constante y su calidad humana durante toda mi formación universitaria. Más que un director, fue una guía y una figura paternal dentro de la universidad.

Por último, agradezco a todos mis profesores por su dedicación y compromiso en mi formación profesional. De manera muy especial, a la Ing. Patricia Salazar y al Ing. Alberto Rosado Haro, quienes fueron los docentes que marcaron mi vida universitaria y supusieron una verdadera fuente de inspiración. Sus enseñanzas y pasión por la profesión despertaron en mí el deseo de aprender más, superarme constantemente y amar mi profesión.

Richard Santiago Aguirre Alcívar

DEDICATORIA

Dedico este logro a mis queridos padres, Richard Aguirre Torres y Victoria Alcívar Sánchez, quienes han sido el pilar fundamental de mi vida y el motor que me impulsó a no rendirme. Gracias por su amor incondicional, sus sacrificios, su esfuerzo y por creer siempre en mí, incluso en los momentos más difíciles. Sin ustedes, este sueño no habría sido posible; por eso, este logro también es suyo y representa el fruto de todo el apoyo y los valores que me han brindado a lo largo de mi vida.

Richard Santiago Aguirre Alcívar



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

PhD. Diez Farhat, Said Vicente

DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Ec. Bernabé Argandoña, Lorena Carolina, PhD.

COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

CPA. Salazar Torres, Patricia María, PhD.

OPONENTE



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

CALIFICACIÓN

TUTORA

MARÍA
MERCEDES
BAÑO HIFONG

Firmado
digitalmente por
MARÍA MERCEDES
BAÑO HIFONG

f. _____
Ec. Baño Hifong, María Mercedes, PhD.

INDICE GENERAL

Introducción	2
Antecedentes	2
Problema.....	4
Justificación.....	5
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Preguntas de Investigación	7
Limitación	7
Delimitación.....	7
Capítulo 1. Fundamentación Teórica Marco Conceptual.....	9
Auditoría Forense	9
Riesgo	12
Tipos de Riesgo.....	12
Matriz de Riesgo	12
Naturaleza conceptual de la auditoría forense en el control organizacional	15
Marco Referencial	18
Estudios Previos	18
Marco Teórico	20
Teoría del Triángulo del Fraude.....	20
Teoría del Diamante del Fraude	22
Teoría de las Banderas Rojas	24

Marco Legal.....	26
Código Orgánico Integral Penal (COIP).....	26
Ley de Compañías.....	27
Código Tributario y Ley de Régimen Tributario Interno	28
Marco Normativo	29
Norma Internacional de Auditoria 220 Control de Calidad para una Auditoria de Estados Financieros	29
Norma Internacional de Auditoria 240 Responsabilidades del Auditor con relación con el Fraude	30
Norma Internacional de Auditoría 315 Identificación y Evaluación de Riesgos de Incorrección Material	31
Capítulo 2. Metodología	32
Diseño de Investigación.....	32
Tipo de Investigación.....	32
Enfoque de Investigación	33
Herramientas de Investigación	33
Entrevistas Estructuradas.....	34
Modelo de Entrevista.....	35
Validación.....	36
Observación Directa.....	37
Población	38
Muestra	38
Muestreo.....	39
Técnicas de Recolección de Datos.....	39

Capítulo 3. Resultados de la Investigación	40
Resultado de la Observación Directa	43
Modelo Operativo del Proceso de Cobranzas.....	43
Evaluación y otorgamiento de crédito.....	43
Facturación y registro	44
Gestión de cobranza preventiva	44
Gestión de cobranza correctiva	44
Seguimiento y análisis.....	45
Oportunidades de mejora en el proceso operativo de cobranzas.....	45
Áreas Identificadas en el Proceso de Créditos y Cobranzas.....	47
Prácticas de Auditoría Forense Continua	54
Discusión.....	56
Conclusiones.....	59
Recomendaciones.....	62
Referencias	65
Apéndice	69
Gerente de Auditoría	70
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Ejemplo matriz de riesgo de una compañía farmacéutica	14
Tabla 2	Matriz de hallazgos – Entrevista perfil Auditor	41
Tabla 3	Matriz de hallazgos – Entrevista perfil Área en Créditos y Cobranzas	42
Tabla 4	Matriz de Segregación de Funciones	48
Tabla 5	Matriz de Automatización de Procesos.....	49
Tabla 6	Matriz de Supervisión Independiente	50
Tabla 7	Matriz – Conciliaciones Semanales	51
Tabla 8	Matriz de Arqueos Sorpresivos	52
Tabla 9	Matriz de Límites al Efectivo.....	53
Tabla 10	Matriz – Confirmaciones Periódicas	54
Tabla 11	Matriz – Análisis de Transacciones	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Triángulo del Fraude.....	20
Figura 2	El diamante del fraude.....	23
Figura 3	Flujograma de Proceso de Cobranzas.....	43

Lista de Apéndice

Apéndice A	Redacción de las entrevistas - Gilbert Fernando Velasco A.....	69
Apéndice B	<i>Romero y Asociados Cía. Ltda. – miembro de Crowe.....</i>	70
Apéndice C	Redacción de entrevistas – CPA. Carlos Alberto Paredes	74
Apéndice D	Redacción de entrevistas – Josué Luis Castro.....	75
Apéndice E	Validación de Instrumento Validación de Instrumento	76

Resumen

El objetivo de este estudio fue analizar las prácticas de auditoría forense para mitigar el peculado en los procesos de cobranza del sector farmacéutico en la ciudad de Guayaquil para el período 2022-2024, considerando factores operativos, organizacionales y de control interno que inciden en la exposición a riesgos financieros. La investigación adoptó un enfoque cualitativo de tipo descriptivo y analítico con una población de 12 empresas farmacéuticas de Guayaquil y empleó un muestreo de 6 entrevistas semiestructuradas, revisión documental y observación directa como técnicas de recolección de datos, lo que permitió identificar debilidades organizativas asociadas a la falta de segregación de funciones, uso de registros manuales, escasa automatización del control y limitaciones en la supervisión independiente, factores que incrementan la exposición a irregularidades financieras, con base en los hallazgos se diseñó un modelo de control sistemático sustentado en principios franceses orientado a reforzar la detección oportuna de anomalías, optimizar la trazabilidad de las operaciones y consolidar medidas preventivas en los procesos de cobranza, los resultados evidencian que la aplicación estructurada de auditoría especializada disminuye el riesgo de apropiación indebida, eleva la confiabilidad de la información contable y fortalece la transparencia organizacional, lo que confirma que la integración de controles formales, monitoreo continuo y análisis técnico constituye un elemento clave para mejorar la gestión financiera y afianzar la sostenibilidad institucional en el sector farmacéutico.

Palabras clave: Auditoría forense, control interno, apropiación indebida, procesos de cobranza, riesgos financieros, prevención de fraude.

Introducción

Antecedentes

Para comprender la evolución de la auditoría forense resulta necesario analizar el origen de la auditoría, de acuerdo con Torres (2011) se remota a las primeras civilizaciones, donde el término auditor aparece en escritos de Aristófanes y se vincula con prácticas de control interno en la administración de la Antigua Grecia. Posteriormente, durante el feudalismo, la auditoría adquirió mayor relevancia al delegarse a una persona la rendición de cuentas de los recursos administrados por los estados feudales, en esta línea Mahecha (2022) señala que las primeras auditorías se centraron en la verificación de los registros contables con el propósito de proteger los bienes y prevenir fraudes.

La auditoría se consolida como profesión tras la Revolución Industrial, particularmente en los años 186 en Inglaterra, bajo la supervisión de la Ley Británica de Sociedades Anónimas, donde se institucionaliza como un servicio orientado a la revisión documental para evaluar la correcta administración de los ingresos por parte de los responsables. Durante el siglo XX, su alcance se amplía como resultado del crecimiento organizacional y del aumento en la complejidad de las operaciones, lo que incrementa la demanda de trabajos de auditoría enfocados en la detección de fraudes mediante la evaluación del control interno, con el objetivo de asegurar la presentación razonable de los estados financieros.

A partir de los escándalos en Estados Unidos por los casos de Enron y Al Capone se crearon leyes y normativas que sancionen los actos ilícitos. Por esta razón, se creó el Comité de Normas Internacionales de Auditoría (IFAC) en junio de 1973 y las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) con respecto al fraude y errores contables en los estados financieros. Los auditores sintieron respaldo debido a las Leyes que penalizaban los actos ilícitos o de fraude. Por lo tanto, la responsabilidad del auditor se reflejaba si una auditoría se realiza de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

El sector farmacéutico, por su dinámica comercial, se distingue por manejar elevados niveles de inventarios, operaciones de venta a crédito y transacciones frecuentes con distribuidores y clientes institucionales, de acuerdo con Sánchez et

al., (2024), los procesos de cobranza en este sector presentan una alta exposición a riesgos como la manipulación de documentos, la apropiación indebida de pagos y el uso de complejidad de las operaciones, la extensa cartera de clientes y la gestión permanente de efectivo, transferencias bancarias y registros contables, lo que hace indispensable la aplicación de auditorías forenses y mecanismos de control para prevenir pérdidas financieras.

En el ámbito ecuatoriano, el sector farmacéutico ha mostrado un crecimiento y diversificación de la cadena de distribución, incrementando así las exigencias en la administración de cobros y el fortalecimiento del control interno, según Blacio (2024), las empresas farmacéuticas ubicadas en las ciudades como Guayaquil enfrentan un elevado riesgo de apropiación indebida, asociado al volumen alto de transacciones y la frecuencia de rotación del personal, como también evidencia un incremento en los casos de alteración de estados de cuenta, desvío de pagos y manipulación de documentos de respaldo, lo que resalta la importancia de incorporar prácticas de auditoría forense que permitan identificar estas irregularidades de forma oportuna.

Guayaquil, como principal centro comercial del país, concentra la mayor parte de actividades del sector farmacéutico y un volumen significativo de operaciones vinculadas con la venta y procesos de cobranza, lo que refuerza el análisis de riesgos asociados a estas actividades de dicho sector. Esta información respalda los estudios de Blacio (2024) quien señala que las empresas locales han empezado a incorporar técnicas de auditoría forense para detectar los factores de riesgo asociados a la corrupción interna y al fraude ocupacional. Entre los delitos más frecuentes se encuentran la ocultación de pagos, el desvío de fondos a cuentas personales y la falsificación de comprobantes.

El sector farmacéutico de Guayaquil enfrenta riesgos significativos en la gestión de los procesos de cobranza como consecuencia de debilidades estructurales en los sistemas de control interno, evidenciadas a partir del análisis de entrevistas realizadas a profesionales de auditoría y de las áreas de crédito y cobranzas, las cuales reflejan vulnerabilidades que facilitan la apropiación indebida de recursos y reducen la eficacia de los mecanismos de supervisión, observándose entre las principales deficiencias la ausencia de segregación de funciones en procesos críticos, la limitada documentación de respaldo que afecta la trazabilidad

de las operaciones, retrasos sistemáticos en los registros contables que dificultan la detección oportuna de irregularidades y una alta dependencia de procedimientos manuales con bajo nivel de automatización, factores que incrementan la exposición al riesgo operativo y financiero.

Asimismo se identifican riesgos operacionales específicos que afectan la confiabilidad de la información y la seguridad de los activos, entre los cuales se evidencian manipulaciones de notas de crédito sin autorizaciones formales, registros tardíos o inexistentes de pagos en efectivo, presencia de saldos antiguos sin justificación ni seguimiento estructurado y deterioro de la cartera asociado a una gestión deficiente del riesgo crediticio, situaciones que se intensifican debido a limitaciones en los procesos de auditoría como la dificultad para confirmar saldos con terceros por falta de respuesta, sistemas ERP con controles de acceso débiles que permiten alteraciones, un enfoque predominantemente reactivo que restringe la prevención y la inexistencia de procedimientos especializados orientados a la detección de fraude.

En cuanto al contexto organizacional las empresas farmacéuticas evaluadas presentan características comunes que incrementan su vulnerabilidad debido a que el elevado volumen de transacciones diarias dificulta la supervisión individual, la gestión de ventas a crédito con plazos extendidos aumenta el nivel de cuentas por cobrar, la alta rotación de personal en áreas críticas afecta la continuidad de los procesos, la presión por cumplir metas comerciales puede inducir la flexibilización de controles y la limitada inversión en tecnología de monitoreo automatizado reduce la capacidad de prevención y control oportuno generando en conjunto un entorno propicio para la materialización de riesgos de apropiación indebida y comprometiendo la integridad del proceso de cobranza.

Problema

El sector farmacéutico de Ecuador ha enfrentado diversas irregularidades relacionadas con la gestión financiera y administrativa, especialmente en áreas sensibles como los inventarios, la facturación y los procesos de cobranza. Este sector, debido a su dinamismo comercial, volúmenes de transacciones y dependencia de las ventas a crédito, presenta condiciones para la aparición de prácticas indebidas, como la apropiación de fondos, la manipulación de registros, la

alteración de las cuentas por cobrar y el uso indebido de documentos de soporte.

Reportes emitidos por la Superintendencia de Compañías (2025) junto con la información difundida en medios de comunicación, evidencia un incremento en las denuncias vinculadas a desvíos de recursos, cobros no registrados e irregularidades en la administración de la cartera de empresas del sector de salud. Estos hechos ponen en evidencias falencias en los sistemas de control interno y deficiencias en los mecanismos de supervisión, lo que permite inferir que la apropiación indebida representa un riesgo significativo de nivel operativo como financiero, afectando la liquidez, estabilidad económica y reputación de las empresas farmacéuticas a nivel nacional

De manera complementaria la Gobernación del Guayas (2025) informó el decomiso de más de seis mil medicamentos irregulares en distintos almacenes y puntos de venta de la ciudad, muchos de los cuales no contaban con documentación de respaldo ni registro sanitario correspondiente. Las existencias de productos sin facturación y almacenes en condiciones no autorizados ponen de manifiesto debilidades en los procesos de registro y control de inventarios sin el indebido reconocimiento contable o financiero.

Justificación

Desde el punto de vista académico, este trabajo generará un aporte académico que podrá utilizarse como referencia en asignaturas de auditoría, auditoría forense, y finanzas corporativas, lo que fortalecerá la formación y el conocimiento de futuros profesionales. Además, la sistematización de las prácticas y la propuesta metodológica derivada del estudio podrán servir de base para nuevas investigaciones comparativas en otros sectores o regiones.

Desde una perspectiva social, el estudio adquiere relevancia al abordar las principales problemáticas que afectan al sector farmacéutico, ya que sus resultados permitieron a los accionistas, propietarios y directivos identificar con mayor precisión las debilidades existente en los sistemas de control interno, este conocimiento facilita la toma de decisiones estratégicas orientadas a prevenir pérdidas económicas ocasionadas por prácticas fraudulentas, por lo tanto la investigación aporta al fortalecimiento organizacional del sector y contribuye de manera indirecta,

resguardar los intereses de los consumidores que dependen del correcto funcionamiento de la cadena de suministro de medicamentos.

El trabajo presenta un enfoque práctico, al centrarse en la identificación de riesgos y vulnerabilidades presentes en los procesos de crédito y cobranza, mediante el análisis de los resultados se plantean recomendaciones concretas que pueden ser implementadas para mejorar la gestión operativa, estos resultados sirven como herramienta de apoyo para que los profesionales del sector optimicen los procedimientos administrativos, refuercen la trazabilidad de las operaciones, fortalezcan la segregación de funciones y disminuyen la exposición a conductas indebidas. En este sentido, el trabajo se convierte en un recurso útil para aumentar la eficiencia operativa y la transparencia de las empresas farmacéuticas de Guayaquil.

La implementación de prácticas de auditoría forense en los procesos de cobranza se justifica porque los controles tradicionales han demostrado ser insuficientes para prevenir y detectar irregularidades en entornos de alta complejidad transaccional mientras que la auditoría forense incorpora metodologías especializadas que permiten identificar patrones atípicos y conductas fraudulentas, contribuye a reducir pérdidas económicas que afectan la liquidez y la rentabilidad y fortalece la cultura de control interno al promover transparencia organizacional y generar mayor confianza entre accionistas directivos y personal operativo consolidando así un sistema de gestión más sólido y confiable.

Objetivo General

Evaluar la Incidencia de la Auditoría Forense en los procesos de cobranza del sector farmacéutico mediante la aplicación de procedimientos forenses para fortalecer el control interno y prevenir fraudes.

Objetivos Específicos

- Analizar las principales debilidades del control interno en los procesos de cobranzas.
- Examinar las prácticas y herramientas de auditoría forense en los procesos de cobranzas.
- Evaluar los posibles riesgos asociados al Modelo del Proceso Operativo de cobranzas en el sector farmacéutico.

Preguntas de Investigación

¿Qué métodos o herramientas de auditoria forense son más efectivas para identificar irregularidades en el proceso de cobranza del sector farmacéutico?

¿Qué deficiencias en los sistemas de control interna contribuye a la ocurrencia de apropiación indebida en los procesos de cobranza del sector farmacéutico?

¿Qué obstáculos o limitaciones enfrentan los auditores forenses en la aplicación de procedimientos y técnicas durante los procesos de cobranza en el sector farmacéutico?

¿Cómo contribuye la conciliación bancaria sorpresiva a la identificación de discrepancias en los saldos de la cartera de las campañas del sector farmacéutico?

¿De qué manera la confirmación de clientes complementa la conciliación bancaria en la verificación de la factibilidad de los datos y la detección de riesgos de apropiación indebida en los procesos de cobranza?

Limitación

El presente estudio, se enfrenta a limitaciones relacionadas con el acceso a la información. Dado a que este trabajo se centrara en una muestra representativa del sector farmacéutico de Guayaquil. Además, no todas las empresas están dispuestas a compartir su información, lo que puede restringir la profundidad del análisis. Ya que, para este trabajo, no se contará con la colaboración directa de algún personal de estas farmacéuticas que nos pueda facilitar la información.

Por lo tanto, al no tener información directa se cuestiona la confiabilidad de los datos cualitativos al momento de realizar los procedimientos de auditoria forense y la recolección de datos cualitativos. Así mismo, el periodo delimitado (2022-2024) puede no ser suficiente para analizar los cambios significativos en el impacto de la mitigación de la apropiación indebida mediante prácticas de auditoria forense.

Delimitación

Esta investigación se limita geográficamente en la ciudad Guayaquil, enfocado en el sector farmacéutico, concentrándose en compañías productoras,

importadoras y distribuidoras de medicamentos para consumo humano. La muestra será no probabilística, seleccionando compañías con altos volúmenes de ventas, que, por su naturaleza, enfrentan un desafío crítico en el procesamiento de pagos y gestión de fraudes. El periodo de análisis abarcara desde enero de 2022 hasta diciembre 2024, lo que permite examinar los riesgos permitiendo validar los resultados y la efectividad de los controles en un sector con grandes volúmenes transaccionales.

Capítulo 1.

Fundamentación Teórica Marco Conceptual

Auditoría Forense

La auditoría forense es un proceso especializado que se utiliza para investigar y detectar fraudes, delitos o irregularidades financieras en empresas o instituciones públicas o privadas. Según Cano y Lugo (2021), su objetivo es recopilar información financiera de manera detallada, para encontrar pruebas claras que se puedan presentar en procesos legales. Por otro lado, la auditoría forense también busca fortalecer los controles internos para minimizar riesgos de fraudes futuros, corrigiendo las debilidades que permiten actos ilícitos (Nigrini, 2020).

La auditoría forense se diferencia de la auditoría financiera en su propósito y alcance. Mientras la auditoría financiera se enfoca en evaluar la razonabilidad de los estados financieros y que se encuentren bajo la NIIF. Por otra parte, la auditoría forense tiene un carácter investigativo, orientado a descubrir y prevenir fraudes o situaciones ilícitas que comprometen la imagen de las organizaciones (Singleton & Singleton, 2020), en este sentido la auditoría forense se convierte en una herramienta especializada para detectar actos ilícitos mediante técnicas específicas de investigación contable y financiera (Wells, 2021).

Según el estudio de Hopwood et al. (2021), los elementos de la auditoría forense se clasifican de la siguiente manera: (a) Planificación y conocimiento del negocio, (b) Recolección de evidencias, (c) Análisis y evaluación de la información, (d) Evaluación del control interno, (e) Informe de la Auditoría Forense, (f) Recomendaciones.

Planificación y conocimiento del negocio. En este elemento se obtiene conocimiento sobre el funcionamiento de la empresa, estructura, procesos, debilidades o fortalezas del negocio que permiten identificar riesgos que permiten establecer las estrategias durante la auditoría. Además alimenta en la planificación de la auditoría a definir el alcance, objetivos y criterios en consideración para establecer una matriz de riesgo (Golden et al., 2020).

Recolección de evidencias. Consiste en recopilar datos relevantes como:

registros contables, documentos, transacciones sospechosas o comunicaciones internas, la cual será importante para sustentar los hallazgos durante el proceso de auditoría. La evidencia debe cumplir con los criterios de suficiencia, competencia y relevancia para ser admisible en procesos legales (Kranacher et al., 2020).

Análisis y evaluación de la información. En esta fase, se revisan detalladamente todos los datos recopilados para detectar patrones o movimientos sospechosos que puedan indicar algún indicio de fraude, se utiliza técnicas como análisis de ratios, tendencias, pruebas de Benford y minería de datos (Nigrini, 2022).

Evaluación del control interno. En esta etapa, se revisan las reglas, procesos y controles que la empresa tiene para prevenir posibles fraudes o actos ilícitos. Si se detectan fallas o debilidades, se identifican para luego proponer mejoras que ayuden a mitigar los riesgos identificados (*Committee of Sponsoring Organizations* [COSO], 2020).

Informe de la Auditoría Forense. Este documento es importante ya que se explica todo lo que se encontró durante la investigación ya sea procesos legales o administrativos. Al final de este informe se hacen recomendaciones para corregir problemas detectados y así fortalecer los controles internos de la empresa, de manera que se reduzcan las posibilidades de que se repitan fraudes o actos ilegales (Association of Certified Fraud Examiners [ACFE], 2022).

Prácticas de Auditoría Forense. Las prácticas de auditoría forense constituyen un conjunto de procedimientos técnicos, contables y jurídicos que permiten al auditor detectar evidencias sobre fraudes o irregularidades. Según los estudios de Vásquez y Narváez, (2023) señalaron: “Al analizar los procesos de la organización desde una perspectiva investigativa, la Auditoría Forense puede descubrir aspectos que requieren mejoras en los procedimientos internos, lo que ayuda a mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones” (p.16).

Dentro del sector farmacéutico, caracterizado por el manejo de elevados volúmenes de transacciones y operaciones de crédito comercial, la aplicación de la auditoría forense resulta fundamental para reducir riesgos asociados a la apropiación indebida, su implementación contribuye a asegurar que los recursos provenientes de ventas, pagos y procesos de cobranza sean registrados adecuadamente y resguardados frente a posibles manipulaciones o suso irregulares (Albrecht et al.,

2021). Entre las prácticas de auditoría forense más utilizadas se encuentra las siguientes:

Verificación documental exhaustiva. Esta práctica consiste en revisar todos los documentos relacionados con las cobranzas, como facturas, recibos, contratos o comprobantes bancarios con el objetivo de asegurar la integridad y trazabilidad de todas las operaciones relacionadas con el proceso de cobranzas. En el sector farmacéutico, donde las transacciones son numerosas, esta revisión detecta documentos falsificados o alterados que pueden esconder apropiaciones indebidas (Kranacher et al., 2020).

Monitoreo continuo de cuentas por cobrar. Consiste en un seguimiento sistemático de cobranzas y de las conciliaciones bancarias, en el sector farmacéutico, este proceso facilita la identificación oportuna de pagos no registrados, demoras injustificadas, demoras injustificadas o posibles desvíos de recursos, la supervisión permanente acorta el tiempo de detección de irregularidades y permite actuar con rapidez frente a fallas en el control interno (Wells, 2021).

Conciliaciones Bancarias sorpresivas. El objetivo de estas conciliaciones bancarias es comparar los movimientos bancarios reales con los registros contables y de facturación, asegurando que todos los ingresos estén debidamente contabilizados. Al realizar conciliaciones bancarias sorpresivas se elimina la posibilidad de manipular temporalmente la información o cubrir faltantes. En caso de manipulación, los resultados esperados pueden ser: (a) pagos desviados a cuentas no autorizadas, (b) depósitos no registrados, (c) diferencias entre montos cobrados y reportados (Golden et al., 2020).

Segregación de Funciones y Controles Internos. Esta práctica consiste en distribuir las responsabilidades entre diferentes empleados o departamentos, de modo que ninguna persona tenga control absoluto sobre todo el proceso, en el contexto del proceso de cobranzas, un gran ejemplo sería: (a) generación de la factura, (b) registro de cobro, (c) aplicación del pago, (d) conciliación contable. Con una estructura adecuada se reduce el riesgo de colusión y de manipulación en los estados financieros, además, los controles internos deben reforzarse mediante autorizaciones digitales o restricciones en sistemas ERP ya que las actividades críticas quedan bajo supervisión compartida, limitando la posibilidad de ocultar

irregularidades. (COSO, 2020).

Revisión y Análisis en Sistemas ERP. Esta práctica implica examinar registros de sistemas ERP, correos electrónicos, logs, etc. Con el fin de buscar patrones sospechosos, manipulaciones de datos o accesos no autorizados. Además la evidencia digital permite descubrir ajustes contables realizados fuera del horario laboral o manipulaciones en el sistema. El impacto de este control en la mitigación de riesgos tiene por objetivo detectar actividades fraudulentas dentro de horarios inusuales en los sistemas ERP (Coderre, 2021).

Riesgo

El riesgo es la posibilidad que ocurra un evento o circunstancia que afecte negativamente los logros de una organización, representa la probabilidad de pérdidas derivadas de errores, fraudes o deficiencias en los controles internos. De acuerdo con el Modelo COSO (2020) concluyo que: “El riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente la consecución de los objetivos estratégicos o financieros de una entidad”. (p. 15)

Tipos de Riesgo

Dentro de este esquema tenemos: (a) Riesgo Operativo: se origina por deficiencias en los procedimientos o errores en los sistemas. (b) Riesgo Financiero: está relacionado con la probabilidad de pérdida monetaria por mala gestión del flujo de efectivo, incumplimiento de pagos o desviación de fondos. (c) Riesgo de Fraude: está relacionado con la probabilidad de que un empleado o un tercero manipule información o recursos con el fin de tener un beneficio económico. (d) Riesgo tecnológico: se origina por las vulnerabilidades en los sistemas. (e) Riesgo Legal y Normativo: se presenta cuando la empresa incumple normas tributarias, contractuales o regulatorias, generando sanciones o pérdidas (Lam, 2020)

Matriz de Riesgo

Según los estudios de Delgado y Quiñonez (2016), “La matriz de riesgo es una herramienta para el control y la gestión que sirve para identificar las actividades relevantes de una compañía y determinar los riesgos inherentes de las mismas”. (p.125), esto quiere decir, que la matriz de riesgo no solo ayuda a detectar riesgos, sino que también facilita la identificación de las actividades principales dentro de una

empresa, las cuales tienen un impacto significativo en sus objetivos y operaciones, del cual, se de enfocar recursos y refuerzos en las áreas donde los riesgos pueden causar más daño (Hopkin, 2021).

Tabla 1*Ejemplo matriz de riesgo de una compañía farmacéutica*

Riesgo identificado	Prueba auditoría aplicada	de forense	Objetivo de prueba	de la Evidencia obtenida
Apropiación indebida de fondos en el proceso de cobranza	Conciliaciones bancarias sorpresivas		Detectar diferencias entre registros contables y movimientos bancarios reales	Estados de cuenta, conciliaciones, registros contables
Registro de cobros inexistentes o duplicados	Verificación documental exhaustiva		Comprobar la autenticidad y validez de facturas, recibos y notas de crédito	Facturas, recibos oficiales, comprobantes de pago
Manipulación de información en sistemas ERP	Análisis de evidencia digital y revisión de logs		Identificar accesos no autorizados y alteraciones en registros	Registros del sistema, bitácoras de acceso, auditoría de usuarios
Ocultamiento o eliminación de documentos soporte	Rastreo documental y digitalización forense		Verificar la integridad y trazabilidad de la documentación	Archivos físicos y digitales, respaldos electrónicos
Incumplimiento de normas contables y tributarias	Revisión normativa y análisis de cumplimiento legal		Determinar el grado de cumplimiento de disposiciones legales y contables	Estados financieros, declaraciones tributarias, informes legales

Nota. Tomado de "Gestión de riesgos en el sector farmacéutico", por A. Morales y J. Castro, 2023, *Revista Latinoamericana de Auditoría*, 15(2), p. 45.

Naturaleza conceptual de la auditoría forense en el control organizacional

La auditoría forense constituye una disciplina especializada que integra conocimientos contables, financieros, jurídicos y metodológicos con el propósito de identificar irregularidades, documentar evidencia verificable y sustentar hallazgos con validez técnica dentro de procesos administrativos o judiciales, por lo que su aplicación trasciende la verificación tradicional de registros al centrarse en el análisis de la coherencia económica de las operaciones, la racionalidad financiera de las transacciones y la consistencia documental de los procedimientos, permitiendo evaluar no solo la existencia de errores sino también la intencionalidad de conductas irregulares, lo cual la posiciona como un mecanismo avanzado de control que fortalece la gobernanza corporativa, reduce la asimetría de información y mejora la capacidad institucional para detectar desviaciones financieras complejas (*Association of Certified Fraud Examiners, 2022*).

Auditoría forense como herramienta de prevención. La auditoría forense ha evolucionado desde un enfoque tradicional centrado en la investigación posterior de irregularidades hacia un modelo preventivo integrado a los sistemas de gestión de riesgos empresariales, convirtiéndose en un instrumento estratégico para anticipar desviaciones financieras mediante el análisis sistemático de patrones transaccionales, relaciones de causalidad económica y consistencia documental, lo que permite identificar señales de alerta tempranas asociadas a conductas atípicas antes de que se materialicen pérdidas patrimoniales o distorsiones contables significativas, evidenciando que su valor organizacional radica no solo en la capacidad investigativa sino en su función preventiva dentro del sistema de control institucional (Bologna & Lindquist, 2021).

Relación entre control interno y fraude financiero. El control interno constituye el eje estructural que regula la confiabilidad de la información financiera y la integridad de las operaciones organizacionales, debido a que establece límites operativos, define responsabilidades funcionales y genera mecanismos de verificación que reducen oportunidades de manipulación, por lo que la existencia de controles robustos se asocia directamente con menores niveles de fraude al incrementar la probabilidad de detección y reducir la discrecionalidad operativa, demostrando que la solidez del entorno de control influye de manera determinante

en el comportamiento financiero institucional y en la prevención de irregularidades (*Association of Certified Fraud Examiners, 2022*).

Gestión del riesgo en procesos de cobranza. Los procesos de cuentas por cobrar representan uno de los puntos críticos dentro del ciclo financiero empresarial debido a que concentran flujos monetarios, registros contables y contacto directo con terceros, lo cual incrementa su exposición al riesgo cuando la estructura operativa carece de supervisión sistemática, conciliaciones periódicas y controles automatizados, situación que evidencia que la vulnerabilidad financiera no depende exclusivamente de factores humanos sino de la calidad del diseño organizacional del sistema de control implementado, puesto que entornos con procesos manuales y validaciones limitadas presentan mayor probabilidad de inconsistencias, retrasos en registros y manipulación de información (Deloitte, 2023).

Control interno como sistema preventivo de riesgos financieros. El control interno debe interpretarse como un sistema integral de regulación organizacional orientado a garantizar la confiabilidad de la información, la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo mediante la interacción coordinada de políticas, procedimientos, actividades de control y mecanismos de monitoreo continuo, constituyendo una estructura preventiva que permite anticipar desviaciones financieras antes de que generen impactos significativos, por lo que su efectividad depende de la articulación funcional entre supervisión independiente, segregación de funciones y evaluación permanente de riesgos, evidenciándose que la ausencia de alguno de estos componentes genera vacíos estructurales que incrementan la probabilidad de irregularidades y debilitan la solidez del entorno de control institucional (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2020*).

Vulnerabilidad de los procesos de cobranza al fraude financiero. Los procesos de cuentas por cobrar representan uno de los puntos críticos dentro del ciclo financiero empresarial debido a que concentran flujos monetarios, interacción directa con terceros y registros contables susceptibles de manipulación, características que incrementan su exposición al fraude cuando no existen controles automatizados, conciliaciones periódicas ni validaciones independientes que permitan verificar la correspondencia entre la información registrada y la realidad

económica, situación que demuestra que la vulnerabilidad financiera se encuentra estrechamente vinculada con la calidad del diseño operativo del sistema de control y con el nivel de formalización de los procedimientos administrativos, especialmente en entornos donde predominan procesos manuales y supervisión limitada (Deloitte, 2023).

Importancia del enfoque preventivo en la gestión del fraude. La prevención del fraude constituye una estrategia organizacional más eficiente que la detección posterior debido a que reduce pérdidas económicas, protege la reputación institucional y minimiza costos legales asociados a investigaciones correctivas, por lo que la implementación anticipada de controles estructurados, monitoreo continuo de transacciones y análisis de indicadores de riesgo permite identificar señales de alerta tempranas que fortalecen la capacidad institucional para anticipar irregularidades antes de su materialización, evidenciándose que los sistemas de control orientados a la prevención presentan mayor efectividad que aquellos basados únicamente en revisiones posteriores, lo que confirma la importancia de adoptar enfoques proactivos de gestión del riesgo financiero (*Organisation for Economic Co- operation and Development, 2020*).

Integración tecnológica como factor de fortalecimiento del control. La transformación digital de los sistemas contables y financieros ha modificado sustancialmente la gestión del riesgo organizacional al permitir automatizar validaciones, detectar inconsistencias y generar reportes analíticos en tiempo real mediante herramientas de análisis de datos y monitoreo continuo, lo que incrementa la trazabilidad de las operaciones, reduce la dependencia de procedimientos manuales y mejora la calidad de la evidencia disponible para auditoría, demostrando que la digitalización no solo optimiza la eficiencia operativa sino que constituye un elemento estructural del control moderno, ya que su ausencia limita la capacidad institucional para identificar irregularidades complejas y responder oportunamente ante desviaciones financieras (*International Federation of Accountants, 2021*).

Importancia de la tecnología en auditoría. La incorporación de herramientas tecnológicas en los procesos contables y de auditoría ha transformado la gestión del control organizacional al permitir el análisis masivo de datos, la automatización de validaciones y la generación de reportes en tiempo real, lo que fortalece la trazabilidad de operaciones y mejora la calidad de la evidencia disponible para

revisión, demostrando que la digitalización no solo incrementa la eficiencia operativa sino que amplía la capacidad institucional para detectar irregularidades complejas mediante algoritmos analíticos y sistemas de monitoreo continuo que superan las limitaciones de los procedimientos tradicionales de verificación manual (PwC, 2024).

Marco Referencial

Estudios Previos

Los estudios de Ríos et al. (2024) aportaron pruebas relevantes para las organizaciones farmacéuticas que presentaban patrones de fraude relacionados con registros inexactos, ocultación de información y deficiencias en la gestión documental. El análisis de casos en este tipo de compañías se manifestó que presentaban patrones comunes relacionados con una administración documental ineficiente, la falta de transparencia en los procesos de registro y la debilidad de los mecanismos de seguimiento y verificación.

Estas condiciones propiciaron la aparición de irregularidades que no fueron detectadas a tiempo por los sistemas tradicionales de auditoría. Por tanto, la investigación destaca que la auditoría forense es una alternativa especializada que puede superar estas limitaciones debido a su enfoque probatorio, su metodología y su capacidad para identificar indicios que suelen pasar desapercibidos en los procesos convencionales, tal y como lo señala Díez et al. (2022).

Por otra parte, Terrel (2022) desarrolló una investigación en el sector farmacéutico de Lima para determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa. En su investigación manifestó que la ausencia de procedimientos formalizados, la limitada evaluación de riesgos y la débil supervisión administrativa provocan fallos operativos que afectan directamente a la eficiencia y la fiabilidad del sector. El autor concluyó que fortalecer el control interno en dimensiones como el ambiente de control, las actividades de control y la comunicación interna contribuye a mejorar la organización, la toma de decisiones y la integridad de los procesos administrativos, lo que reduce la exposición a errores y a riesgos de fraude.

Al mismo tiempo, el estudio revela que muchas empresas farmacéuticas evalúan sus riesgos de manera parcial, tienen deficiencias en la supervisión continua, gestión de inventarios y el control financiero, que son áreas

tradicionalmente propensas a irregularidades. Esto demuestra el impacto directo de un control interno insuficiente que afectan al desempeño operativo del sector (Terrel, 2022).

Chávez (2024) llevó a cabo una investigación aplicada en la cadena de farmacias Mifarma, con el objetivo de determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa. La investigación empleo encuestas que fueron validas a través de criterio de expertos, lo que permitió recopilar información con un nivel adecuado de confiabilidad estadística, los hallazgos evidenciaron que la ausencia de controles estructurados, una evaluación insuficiente de los riesgos y la limitada aplicación de mecanismos de monitoreo permanente generaban deficiencias que incidían negativamente en la eficiencia operativa de la farmacia.

El aporte central del estado consiste en demostrar que la aplicación adecuada de actividades de control, acompañadas de supervisión periódica y procedimientos organizados, influye directamente en el desempeño operativo de la entidad, lo que confirma que un sistema de control interno bien estructurado favorece la transparencia, la eficiencia y viabilidad dentro del sector farmacéutico.

Por su parte, Albuja y Poma (2014) realizaron una investigación enfocada en el diseño de un sistema de control interno para reducir riesgos de fraude en empresas farmacéuticas mediante una metodología descriptiva sustentada en diagnostico institucional, entrevistas y análisis documental, los resultados revelaron la inexistencia de una evaluación integral de riesgos y debilidades en la segregación de funciones, condiciones que elevan la exposición a la manipulación de los estados financieros.

Esto coincide con lo planteado por Estupiñán (2015), quien sostiene que: “La falta de estructuras de control favorece la manipulación de información sensible y la materialización de fraudes internos”. (p. 20). Por lo tanto, se enfatiza que la auditoría forense permite identificar patrones de riesgo que los controles tradicionales no detectan (Hopwood et al., 2021).

Marco Teórico

Teoría del Triángulo del Fraude

El modelo del triángulo del fraude fue desarrollado por el criminólogo estadounidense Donald R. Cressey, (1953) se basó en entrevistas a delincuentes condenados por malversación de fondos; su investigación concluyó que el fraude no surge de una sola causa, sino de la relación de tres elementos: motivación o presión, oportunidad y racionalización. Estos componentes deben estar presentes para que el fraude ocurra.

Figura 1
Triángulo del Fraude



Nota: Adaptado de "Report to the Nations 2022", por Association of Certified Fraud Examiners (ACFE), 2022, p. 12. <https://www.acfe.com/report-to-the-nations/2022/>.

Motivación. La Presión o la motivación hace referencia a la necesidad o incentivo que impulsa a la persona a cometer el fraude, como solución viable a sus necesidades. Generalmente, se relaciona con problemas económicos, deudas, metas de desempeño, presiones personales o familiares o por tener un estatus social alto (Wells, 2021).

Necesidades Económicas. En esta causa se incluyen situaciones como deudas personales o familiares, dificultades financieras o la necesidad de mantener un superior nivel de vida. Cuando estas motivaciones no se pueden resolver por medios legítimos, motivan que una persona vea el fraude como una solución para aliviar sus problemas financieros (Singleton & Singleton, 2020).

Presiones personales o familiares. Estas presiones surgen de situaciones personales que afectan emocional o económicamente al individuo, estas necesidades suelen ser de carácter psicológico, tales como: enfermedades, educación, deudas, entre otras (Kranacher et al., 2020).

Oportunidad. Es la circunstancia que permite a la persona a realizar el fraude. Especialmente se realiza cuando existe una debilidad en el control interno o en la supervisión de una compañía, permitiendo el fácil acceso a recursos o información que puede ser abusada de esa confianza sin ser detectado fácilmente (ACFE, 2022). Estas oportunidades suelen generarse dentro de la organización, por deficiencias en áreas administrativas y generalmente ocurre por las siguientes deficiencias:

Excesiva delegación de confianza. Esta situación se presenta cuando los directivos conceden amplias facultades a sus colaboradores sin establecer mecanismos adecuados de supervisión ni exigir procesos formales de rendición de cuentas, la falta de control asociada a esta confianza desmedida propicia un entorno favorable para la omisión de fraudes, la reducción de probabilidades de detección oportuna (Wells, 2021)

Acceso no restringido a información sensible. Hace referencia a los casos en los que determinados empleados cuentan con permisos amplios para acceder a la información confidencial o a recursos críticos de la organización, tales como bases de datos, inventarios, registros contables u otros activos estratégicos, lo que incrementa el riesgo de uso indebido o manipulación de dicha información (Hopwood et al., 2021).

Conocimiento del negocio. Esta oportunidad para el cometimiento del fraude se genera por la personalidad de los empleados. Debido a que, adquieren un conocimiento profundo de los procesos administrativos, operacionales y financieros. Esto les permite identificar los puntos débiles o debilidades en los controles internos, lo que facilita planificar y ejecutar el fraude (Golden et al., 2020).

Debilidades en el Control Interno. Cuando los sistemas de control interno son insuficientes, abren la puerta para que los empleados sientan que pueden

cometer actos ilícitos con bajo riesgo de ser sancionados o despedidos. Además, cuando no existe segregación de funciones, no se realizan auditorías internas o los procedimientos no están documentados, son factores que facilitan la manipulación de información (COSO, 2020).

Racionalización. La racionalización se refiere a las justificaciones internas que el defraudador se da a sí mismo para validar y aceptar el acto ilícito que está cometiendo. Se trata de un mecanismo de carácter psicológico mediante el cual el individuo reduce o elimina el sentimiento de culpa asociado a la transgresión de sus principios éticos, este proceso está estrechamente vinculado al sistema de valores personal, permitiendo que la persona se justifique internamente y percibida la conducta fraudulenta como acción aceptable o necesaria. (Kranacher et al., 2020).

Entre las manifestaciones más frecuentes de este comportamiento se encuentran: (a) la minimización del daño. Donde el sujeto asume que el fraude no genera consecuencias relevantes; (b) la percepción de trato injusto, en la que el infractor considera que no ha recibido un reconocimiento adecuado, ya sea en términos de remuneración, beneficios o recompensas, situación que suele intensificarse en entornos laborales desfavorables; y (c) presión por factores externos: Algunas personas se justifican afirmando que las circunstancias obligan al fraude; motivos como: deudas, problemas familiares, emergencias o presiones sociales, creando un argumento de necesidad para justificar sus hechos (Wells, 2021).

Teoría del Diamante del Fraude

El diamante del fraude es una teoría que amplía el triángulo del fraude original añadiendo un cuarto elemento llamado capacidad. Fue propuesta por los contadores forenses Wolfe y Hermanson en el 2004. Para los autores, este componente se refiere a las habilidades, conocimientos y competencias necesarias que una persona debe tener para poder cometer un fraude.

Figura 2
El diamante del fraude



Nota. Tomado de Nahum Frett, (2017). Colombia.

En términos sencillos, el diamante del fraude indica que para que una persona cometa un fraude no solo debe estar motivada y encontrar la oportunidad, sino también debe tener la capacidad para hacerlo, lo que incluye la confianza, el poder, habilidades y conocimientos dentro de la organización. Tomando en cuenta Kranacher et al. (2020), la capacidad de cada individuo al momento de realizar un fraude se deberían analizar los siguientes factores que conlleva este elemento:

Posición de Autoridad. El defraudador debe estar una posición de confianza o de tener autoridad para anular los controles internos, manipular transacciones o acceder a activos. Dado a que, los fraudes con mayor impacto generalmente requieren la ayuda de una posición gerencial (Wells, 2021).

Inteligencia y Creatividad. El defraudador debe ser inteligente para identificar la debilidad del sistema (oportunidad) y la creatividad para idear un esquema (Golden et al., 2020).

Habilidades y confianza. Es la capacidad del defraudador se manifiesta en la habilidad para mentir y manipular a otras personas con el nivel de confianza necesario para evitar sospechas o cuestionamientos, de acuerdo con lo señalado por la *Association of Certified Fraud Examiners* - ACFE (2018).

Tecnología y conocimiento. En el entorno tecnológico, el fraude requiere conocimientos técnicos sobre sistemas informativos específicos, procesos contables y procedimientos operativos que permitan su ejecución de manera oportuna y

efectiva conforme lo expuesto por Cardona y Zapata (2023).

Teoría de las Banderas Rojas

La Teoría de las Banderas rojas o también conocidas como *reds flags* se refiere a señales de advertencia o indicios que alertan posibles problemas, riesgos o peligros en una situación concreta, por lo tanto, las banderas rojas funcionan como indicadores que requieren atención y precaución para evitar o mitigar riesgos. En el ámbito de la auditoría la presencia de banderas rojas no constituye una evidencia concluyente de la existencia de fraude; sin embargo, incrementa la posibilidad de que se estén produciendo prácticas irregulares, estas señales se sustentan en conductas inusuales, inconsistencias operativas o situaciones atípicas que pueden propiciar o facilitar actos fraudulentos (Singleton & Singleton, 2020).

La identificación oportuna de dichas alertas permite a los auditores aplicar procedimientos de auditoría específicos, orientados a la detección temprana y a la prevención de posibles fraudes, formando un plan integral de un programa antifraude que incluye controles internos, análisis de riesgos y monitoreo continuo (*Association of Certified Fraud Examiners* (ACFE), 2018).

Las banderas rojas pueden ser de diferente naturaleza: (a) conductuales, (b) documentales, (c) financieras, (d) operativas, (e) tecnológicas, (f) ambientales o culturales (Wells, 2021).

Banderas rojas de tipo conductual. Este conjunto de señales se manifiestan a través de comportamientos observables de las personas involucradas en los procesos financieros y puede indicar la presencia de irregularidades o intenciones fraudulentas, entre los principales indicios se identifican respuestas evasivas o actitudes defensivas ante cuestionamientos, resistencia a proporcionar información o documentación requerida, conflictos recurrentes con superiores o compañeros de trabajo, variaciones injustificadas en el nivel de vida, conductas atípicas o adiciones que afectan el desempeño laboral, así como la negatividad a tomar vacaciones o a delegar funciones críticas (Kranacher et al., 2020)

Banderas rojas de carácter documental. Estas alertas se relacionan con inconsistencias detectadas en los registros contables y financieros que pueden

evidenciar prácticas irregulares, se incluyen la existencia de documentos incompletos, alternos o inexistentes, registros realizados en fechas inusuales o fuera del horario laboral, modificaciones no autorizadas en sistemas o políticas contables, discrepancias en conciliaciones bancarias o informes con terceros, operaciones sin respaldo documental suficiente e irregularidades de la numeración o secuencia de comprobantes (Golden et al., 2020).

Banderas rojas de naturaleza financiera. Corresponden a señales identificadas en la información financiera que sugieren riesgos relevantes, manipulación de cifras o fraudes, entre los indicios más relevantes se encuentran incrementos atípicos en ingresos o utilidades sin correspondencia con el comportamiento del mercado, saldos de cuentas por cobrar o inventarios incongruentes con los niveles de ventas, movimientos bancarios o transferencias inusuales sin justificación, relaciones financieras anormales entre cuentas contables y ajustes contables frecuentes o magnitud significativa cercanos al cierre de los periodos contables (Hopwood et al., 2021).

Banderas rojas de tipo operativo. Estas señales están asociadas a deficiencias en los procesos internos, controles o actividades operativas que pueden facilitar la ocurrencia de fraudes. Entre ellas se encuentran: (a) ausencia de una adecuada segregación de funciones en procesos críticos; (b) incumplimiento reiterado de los controles internos establecidos; (c) cambios constantes de proveedores o clientes sin un análisis previo de riesgos; (d) oposición o resistencia a la realización de auditorías internas o externas; (e) retrasos injustificados en la entrega de información requerida por los auditores; y (f) elevada rotación de personal en áreas consideradas sensibles (Wells, 2021).

Banderas rojas de carácter tecnológico. Se vinculan con debilidades o vulnerabilidades en los sistemas de información que pueden propiciar errores o fraudes. Entre los indicios más relevantes se incluyen: (a) sistemas contables con accesos inadecuadamente controlados; (b) modificaciones en software o bases de datos sin documentación ni respaldo; (c) ausencia de auditorías periódicas sobre sistemas y bases de datos; (d) usuarios con privilegios excesivos o inapropiados; (e) accesos a los sistemas fuera del horario laboral sin justificación; y (f) eliminación o alteración de registros de auditoría o logs del sistema (Coderre, 2021).

Marco Legal

Código Orgánico Integral Penal (COIP)

El Código Orgánico Integral Penal constituye un pilar normativo esencial para las organizaciones ecuatorianas, al establecer la responsabilidad penal tanto de las personas naturales como jurídicas frente a la comisión de delitos económicos y financieros. Este cuerpo legal exige a las empresas implementar políticas internas orientadas a la prevención, detección y sanción de conductas fraudulentas, fortaleciendo la trazabilidad de las operaciones financieras y operativas mediante sistemas de control y cumplimiento normativo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021)

En materia de delitos económicos, el Código Orgánico Integral Penal establece figuras relevantes para el análisis del sector farmacéutico, entre ellas la estafa contempla en el artículo 186, que incluye modalidades vinculadas al uso de medios electrónicos y a la manipulación de información, el peculado previsto en el artículo 278, aplicable a quienes administran recursos de terceros y se apropian de ellos de forma indebida, disposiciones que adquieren especial importancia en organizaciones farmacéuticas debido al manejo constante de recursos financieros, inventarios de alto valor y procesos de cobranza complejos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

Esta normativa resalta la necesidad de identificar, evaluar y reducir los riesgos en actividades sensibles como la gestión de cartera, la administración de cobros y la custodia documental, ámbitos donde pueden surgir prácticas fraudulentas como desvío de fondos, alteración de registros contables o manipulación de documentos de respaldo, lo que impulsa a las entidades a fortalecer sus sistemas de control interno e incorporar la auditoría forense como instrumento técnico para detectar irregularidades (Zabala y Villacis, 2022).

En este sentido, el marco penal promueve la adopción de mecanismos preventivos como la segregación de funciones, los canales de denuncia, la

supervisión continua y los procedimientos verificables, herramientas que reduce la exposición al fraude y favorecen la transparencia organizacional, especialmente en sectores con alta sensibilidad financiera como el sector farmacéutico (Mora y Sánchez, 2023).

Por ello, el Código Orgánico Integral Penal constituye un referente clave para este estudio, ya que define responsabilidades jurídicas asociadas a delitos como estafa, fraude y apropiación indebida de recursos, situaciones que pueden presentarse en procesos de crédito y cobranza donde se gestionan valores monetarios, información financiera y documental crítica, lo que evidencia la necesidad de fortalecer controles internos, optimizar la supervisión y aplicar técnicas especializadas como la auditoría forense para prevenir, identificar y documentar irregularidades que afecten el patrimonio organizacional.

Ley de Compañías

La Ley de Compañías (1999) regula la constitución, funcionamiento y supervisión de las sociedades en el Ecuador, estableciendo principios de transparencia, responsabilidad y control en la gestión empresarial. La normativa exige a las compañías mantener registros contables claros, confiables y verificables, así como someter sus estados financieros a auditorías externas cuando corresponda, fortaleciendo la transparencia y la fiabilidad de la información financiera (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2024).

La correcta gestión de inventarios, compras, ventas y cobranzas en el sector farmacéutico resulta determinante, la Ley de Compañías establece un marco legal que respalda la integridad de la información financiera y operativa, en el artículo 20 dispone que las sociedades lleven contabilidad a principios contables generalmente aceptados y a normas internacionales aplicables, garantizando la razonabilidad de los registros contables (Congreso Nacional del Ecuador, 2023).

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2024) cumple un rol de supervisión y sanción frente al incumplimiento de disposiciones legales, actuando como preventivo y correctivo ante prácticas irregulares como la manipulación de inventarios, la alteración de registros contables o el desvío de recursos, en el artículo 294 faculta a esta entidad a intervenir cuando se identifica irregularidades graves en

la administración o contabilidad de las compañías.

Esta facultad de control incentiva a las empresas farmacéuticas a fortalecer sus sistemas de control interno, adoptar procedimientos de supervisión más rigurosos e incorporar auditorías especializadas para asegurar el cumplimiento normativo y la transparencia de sus operaciones

Por su parte, la Ley de Compañías es aplicable al estudio en la medida en que establece la obligación de las organizaciones de llevar registros contables fiables, transparentes y verificables, así como de implementar sistemas de control que garanticen la razonabilidad de la información financiera. En los procesos de crédito y cobranza, la correcta administración de registros, condiciones y documentos de respaldo resulta esencial para prevenir inconsistencias o alteraciones que pueden comprometer la integridad de los estados financieros, la función de control ejercida por la Superintendencia de Compañía impulsa a las organizaciones a fortalecer sus sistemas internos y a aplicar prácticas de auditoría que aseguren el cumplimiento normativo y la transparencia en la gestión de cartera.

La Ley de Compañías mantiene una relación directa con este análisis al exigir que las entidades conserven información contable clara, confiable y sustentada, dentro de los procesos de crédito y cobranza del sector farmacéutico, caracterizados por múltiples transacciones y saldo de clientes, se vuelve indispensable contar con registros exactos, conciliaciones periódicas y respaldo documental suficiente, el cumplimiento de las disposiciones favorecen la transparencia financiera, disminuye el riesgo de errores o manipulaciones y refuerza la credibilidad de los estados financieros.

Código Tributario y Ley de Régimen Tributario Interno

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es la entidad encargada de administrar y controlar el cumplimiento del régimen tributario ecuatoriano, desempeñando un papel fundamental en la prevención y detección de irregularidades fiscales. A través de declaraciones periódicas, anexos transaccionales y procesos de fiscalización, el SRI exige a las empresas mantener registros contables consistentes con sus operaciones reales, promoviendo la transparencia y la trazabilidad financiera (SRI, 2024).

El sector farmacéutico, caracterizado por la gestión de inventarios sensibles y un alto volumen de transacciones, el Código Tributario establece obligaciones específicas en materia contable y tributaria, en el artículo 96 menciona la infracción vinculada al incumplimiento de deberes formales, incluida la exigencia de llevar contabilidad adecuada que respalde las declaraciones tributarias presenciales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2023).

La Ley de Régimen Tributario Interno completa este marco al regular la determinación de la base imponible y la deducción de los gastos, el artículo 19 dispone que únicamente son deducibles los gastos necesarios para la generación de ingresos, siempre que estén debidamente sustentados y registrados, lo que refuerza la importancia del control documental y contable en las empresas farmacéuticas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2023).

El incumplimiento de estas disposiciones faculta al Servicio de Rentas Internas a ejecutar auditorías tributarias, requerir información financiera detallada y aplicar sanciones que incluye multas y el cierre temporal o definitivo de establecimientos, consolidado este marco normativo como un mecanismo preventivo frente a la evasión fiscal, la manipulación documental y otras irregularidades tributarias en el sector farmacéutico (Cardona & Zapata, 2023)

El cumplimiento de estas disposiciones no solo evita sanciones tributarias, sino que también fortalece el control interno y reduce el riesgo de prácticas indebidas, como la omisión de ingresos o la alteración de registros. El Código Tributario y la Ley de Régimen Tributario Interno guardan relación con este estudio al disponer que las empresas mantengan registros contables que representen con fidelidad sus operaciones y respalden la información reportada al Servicio de Rentas Internas, en los procesos de crédito y cobranzas del sector farmacéutico, un control preciso de los ingresos, la correcta emisión de comprobantes y la adecuada conservación documental aseguran la trazabilidad de las transacciones y fortalecen la confiabilidad de la información financiera.

Marco Normativo

Norma Internacional de Auditoría 220 Control de Calidad para una Auditoría de Estados Financieros

La NIA 220 establece las directrices que deben seguir el auditor y la firma de auditoría para garantizar que el trabajo realizado cumpla con los estándares de calidad adecuados. Esta norma destaca la importancia de que todo encargo de auditoría se ejecute bajo una supervisión apropiada, con una revisión suficiente y con un equipo que posea la competencia técnica necesaria para evaluar la información sensible.

La norma enfatiza la responsabilidad del auditor en la aplicación de procedimientos de control de calidad dentro del equipo de auditoría, con el fin de salvaguardar la independencia, la objetividad y la fiabilidad del informe emitido, en organizaciones con alto nivel de riesgo, como las empresas farmacéuticas que gestionan inventarios especiales y transacciones de elevado valor, la aplicación de la NIA 220 asegura un trabajo de auditoría estructurado y orientado a la identificación de actividades ilícitas.

Norma Internacional de Auditoría 240 Responsabilidades del Auditor con relación con el Fraude

La NIA 240 establece las directrices que delimitan la responsabilidad del auditor en la identificación de indicadores o eventos de fraude en los estados financieros. La norma explica la diferencia entre error y fraude, y destaca la intención como el elemento central que distingue un acto involuntario de una manipulación. Por ello, la norma exige al auditor que mantenga escepticismo profesional, que analice las presiones internas, que evalúe los incentivos y que considere la posibilidad de que haya colusión entre empleados, directivos o terceros.

Si bien el auditoría no está en capacidad de asegurar la identificación total de los actos fraudulentos, la Norma Internacional de Auditoría 240 le exige la aplicación de procedimientos específicos orientados a la evaluación de riesgos, al entendimiento del sistema de control Interno y a la respuesta frente a señales que puedan afectar la razonabilidad de los estados financieros, dicha norma distingue dos tipos de fraude: la apropiación indebida de activos y la presentación de información financiera fraudulenta, ambos especialmente relevantes en sectores con alta exposición a riesgos de manipulación contable, desvío de recursos y alteraciones en la gestión de inventarios en el sector farmacéutico.

Asimismo, la NIA 240 adquiere especial relevancia en el presente estudio, ya

establece directrices para la detección del fraude. Por lo que, promueve una actitud crítica y preventiva frente a los riesgos organizativos. En relación con los procesos de cobranzas del sector farmacéutico, en el que se gestionan importantes recursos financieros y un elevado volumen de transacciones, esta postura es fundamental, ya que invita a cuestionar continuamente la eficacia real de los controles implementados. Por tanto, su aplicación contribuye a fortalecer la cultura de control y transparencia, y promueve una vigilancia constante que permite reducir la probabilidad de apropiación indebida en los procesos de cobranza.

Norma Internacional de Auditoría 315 Identificación y Evaluación de Riesgos de Incorrección Material

La NIA 315 establece la metodología que el auditor debe seguir para identificar, analizar y evaluar los riesgos de errores o fraudes que pueden afectar a la información financiera. La norma establece la necesidad de conocer de manera integral la entidad, su modelo de negocio, su estructura organizativa, los procesos internos y los controles existentes, con el propósito de evaluar las áreas críticas de la organización, este enfoque resalta la importancia de identificar el origen de posibles irregularidades, lo que permite al auditor diseñar procedimientos específicos frente a los riesgos detectados y fortalecer su capacidad para anticipar situaciones que podrían derivar en fraude, favoreciendo la mitigación oportuna de riesgos.

La NIA 315 constituye el desarrollo del estudio al ofrecer lineamientos para comprender el funcionamiento de la organización, su entorno y los procesos con mayor exposición a riesgos, en el sector farmacéutico, su aplicación facilita reconocer áreas sensibles como la gestión de cartera, la recuperación de valores y el manejo documental dentro de los procesos de cobranza, a partir del análisis es posible orientar los procedimientos de auditoría hacia los riesgos más relevantes, lo que mejora la eficiencia de los controles internos y reduce la probabilidad de errores o irregularidades que puedan afectar la información financiera.

Capítulo 2. Metodología

Diseño de Investigación

Hernández y Mendoza (2018) señalaron que “el diseño de investigación es el plan general que permite estructurar el proceso de recolección y análisis de datos con el fin de responder al planteamiento del problema” (p. 4). Así mismo, Escudero y Cortez (2018) afirman que “un diseño de investigación es la estrategia metodológica que especifica cómo serán obtenidos, procesados y analizados los datos para alcanzar los objetivos del estudio” (p. 106).

En consecuencia, la investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental de carácter retrospectivo y transversal, orientado al análisis de las prácticas de auditoría forense aplicadas en los procesos de cobranza del sector farmacéutico en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de evaluar su incidencia en la ciudad su incidencia en la reducción de la apropiación indebida durante el periodo 2022-2024, sin intervención directa ni alteración de las operaciones internas de las empresas objeto de estudio.

Este enfoque metodológico permite examinar y describir la relación entre los sistemas de control interno, las técnicas forenses aplicadas y los casos de apropiación indebida identificados, aportando elementos para el fortalecimiento de los mecanismos de prevención y control planteados en el proyecto, el análisis de estas variables proporciona una visión estructurada del funcionamiento de los departamentos de cobranza, sus debilidades operativas y el aporte de la auditoría forense en la detección, disuasión y mitigación de irregularidades.

Tipo de Investigación

De acuerdo con Sabino (2016), la investigación descriptiva se centra en detallar las características de un fenómeno, proceso o grupo con el fin de comprender su estructura y funcionamiento. Por su parte, Gómez et al. (2021) afirman que la investigación correlacional busca establecer la relación existente entre dos o más variables mediante el análisis sistemático de los datos. En

este sentido, el presente estudio es de tipo descriptivo, ya que se describen las prácticas de auditoría forense aplicadas al sector farmacéutico y se analiza su relación con la mitigación de los casos de apropiación indebida registrados en los procesos de cobranza.

Este tipo de investigación es coherente con la naturaleza del problema, ya que permite identificar los factores de riesgo presentes en los departamentos de cobranza, describir las técnicas forenses utilizadas por los auditores internos y externos para evaluar la correspondencia entre la implementación de estos mecanismos y la reducción de los incidentes de fraude.

Enfoque de Investigación

El enfoque cualitativo permite comprender el significado de las acciones humanas y los fenómenos sociales desde la perspectiva de quienes están involucrados. Hernández et al., (2022), señalaron que el enfoque cualitativo permite analizar en profundidad los procesos sociales y organizacionales, facilitando la comprensión del comportamiento humano y de las prácticas institucionales dentro de un contexto específico, de manera complementaria Creswell y Poth (2018) destacaron que este enfoque resulta especialmente pertinente cuando el objetivo de la investigación es interpretar las dinámicas internas de las organizaciones, las prácticas profesionales y los factores subjetivos que influyen en los resultados organizacionales.

En concordancia con estos planteamientos, el estudio adopta un enfoque cualitativo orientado a comprender la aplicación de las prácticas de auditoría forense en el sector farmacéutico y a analizar la percepción de los actores involucrados en los procesos de cobranza, auditoría y gestión de riesgos, este enfoque permite profundizar en las experiencias y conocimientos de auditores y profesionales especializados, aportando información relevante sobre las modalidades de fraude identificadas, la efectividad de los controles internos implementados y las principales limitaciones que enfrentan las organizaciones para prevenir y mitigar la apropiación indebida.

Herramientas de Investigación

En la presente investigación, se emplearán entrevistas estructuradas como

herramienta principal para recolectar información del personal involucrado en los procesos de cobranza y auditoría del sector farmacéutico. Se ha elegido esta herramienta porque permite obtener información detallada sobre las técnicas forenses aplicadas, las situaciones de riesgo identificadas, los mecanismos de control existentes y la percepción del personal respecto a su efectividad. Las entrevistas permiten indagar en experiencias concretas, casos reales y prácticas internas que no suelen documentarse oficialmente, lo que resulta importante para analizar la apropiación indebida.

Entrevistas Estructuradas

De acuerdo con De Miguel (2023) las entrevistas te brindan la oportunidad de obtener información detallada y contextualizada a través de experiencias personales, percepciones y conocimientos especializados. Las entrevistas proporcionan datos cualitativos que permiten profundizar en los temas y obtener ideas relevantes. En este trabajo se utilizará dos perfiles de entrevistas: Perfil Auditor y Perfil en el área de créditos y cobranzas, con el objetivo de recopilar información que enriquezca el análisis del estudio. De esta manera, la información obtenida contribuirá identificar áreas críticas, oportunidades de mejora y acciones orientadas al fortalecimiento del control interno.

Modelo de Entrevista

Perfil: Auditor Forense (3 años min. de experiencia)

Objetivo: Conocer prácticas, experiencias y criterios técnicos sobre auditoría forense aplicada a procesos de cobranza y apropiación indebida.

1. Desde su experiencia profesional, ¿cuáles son las prácticas de auditoría forense más efectivas para detectar la apropiación indebida en los procesos de cobranza del sector farmacéutico?

2. ¿Cuáles son las principales debilidades del control interno identificadas en el área de crédito y cobranzas del sector farmacéutico?

3. ¿Qué indicadores o señales de alerta resultan más relevantes para la información de riesgos de apropiación indebida en las cuentas por cobrar del sector farmacéutico?

4. ¿Qué elementos del triángulo o diagrama del fraude se presentan con mayor frecuencia en los casos de apropiación indebida vinculados a los procesos de cobranza del sector farmacéutico?

5. ¿Qué controles forenses específicos recomendaría implementar en los procesos de cobranza del sector farmacéutico para prevenir la apropiación indebida?

Perfil del Entrevistado: Personal con experiencia en el área de cobranza del sector farmacéutico

Requisitos: Mínimo 3 años de experiencia laboral en el área de crédito y cobranza, cuentas por cobrar o áreas relacionadas en empresas del sector farmacéutico de Guayaquil.

Cargos: Jefe de Cobranzas, Coordinador de Crédito y Cobranza, Analista Senior de Cuentas por Cobrar, Supervisor de Cobranzas, o cargos equivalentes.

Objetivo: Recopilar información sobre riesgos, controles y prácticas operativas del proceso de cobranza para identificar factores que pueden prevenir la apropiación indebida en empresas farmacéuticas.

1. ¿Cuáles son los riesgos de apropiación indebida más frecuentes identificados en los procesos de cobranza del sector farmacéutico?
2. ¿Qué controles internos se aplican en la empresa para prevenir irregularidades en el proceso de cobranza?
3. ¿Existen debilidades en la segregación de funciones dentro del proceso de cobranza que faciliten la apropiación indebida?
4. ¿Se han identificado señales de alerta vinculadas con la gestión de pagos, los registros contables o la aplicación de descuentos en el proceso de cobranza?
5. ¿Con qué frecuencia se realizan conciliaciones bancarias en el área de cobranza del sector farmacéutico?
6. ¿Qué mejoras considera necesarias para fortalecer la prevención de fraude en el proceso de cobranza del sector farmacéutico?

Validación

La guía de entrevista empleada en la investigación fue sometida a validación por un especialista en auditoría y control interno con el fin de asegurar su claridad, coherencia y correspondencia con los objetivos del estudio, el experto evaluó la pertinencia de cada pregunta y su capacidad para obtener información significativa, tras la revisión, se determinó que el instrumento resulta adecuado para detectar debilidades de control, indicios de riesgos de apropiación indebida y factores que influyen en la aplicación de auditorías forenses.

MATRIZ DE EVALUACIÓN				
Título:	INCIDENCIA DE LAS PRÁCTICAS DE AUDITORÍA FORENSE EN LA MITIGACIÓN DE LA APROPIACIÓN INDEBIDA EN PROCESOS DE COBRANZA DEL SECTOR FARMACEUTICO EN GUAYAQUIL, PERÍODO 2022 - 2024			
		SI	NO	Observaciones y/o Instrumentos
Objetivo: Conocer prácticas, experiencias y criterios técnicos sobre auditoría forense aplicada a procesos de cobranza y apropiación indebida.	1. ¿Cuáles son las prácticas de auditoría forense más efectivas para detectar apropiación indebida en los procesos de cobranza?	x		
	2. ¿Qué debilidades de control interno han sido más frecuentes en el área de crédito y cobranzas en su experiencia?	x		
	3. ¿Qué indicadores o señales de alerta considera más útiles para identificar riesgos de apropiación indebida en cuentas por cobrar dentro de una auditoría forense?	x		
	4. ¿Qué factores facilitan la implementación de auditorías forenses en los procesos de cobranza?	x		
	5. ¿Qué factores dificultan la implementación de auditorías forenses en los procesos de cobranza?	x		

Observación Directa

La técnica de la observación directa es un método de investigación en el que se registra y analiza el comportamiento y las acciones en un entorno natural. Según Medina et al. (2023) la observación se clasifica en observación participante y no participante. En la presente investigación, esta técnica se utilizará como complemento a la información obtenida de las entrevistas, específicamente a las entrevistas con Perfil de usuario en créditos y cobranzas, a partir de los resultados del proceso operativo se desarrolló un modelo operativo del proceso de cobranzas para explicar cada proceso operativo e identificar las posibles áreas de mejoras.

Este acercamiento permitió conocer el funcionamiento real del proceso y poner de manifiesto puntos débiles que suponen oportunidades para reforzar los controles y mejorar la eficiencia en la gestión de cobros. Mediante la observación directa se logro comprender con mayor exactitud la forma en que se ejecuta el proceso operativo de cobranzas, se reconoce tareas esenciales como la verificación y registro de pagos, conciliaciones bancarias para confirmar la correcta aplicación de los valores y control del manejo de efectivo, también se evidencia la revisión de las condiciones de pago otorgadas a los clientes, utilización de alertas para dar seguimiento a facturas próximas a vencer y el análisis periódico de saldos pendientes con el propósito de priorizar las acciones de recuperación.

Población

La población se define como el conjunto total de unidades que comparten características comunes y sobre las cuales se pretende obtener conclusiones dentro de una investigación científica. Dichas unidades pueden estar conformadas por organizaciones, áreas funcionales, procesos o personas que participan en una misma realidad económica, social o administrativa, constituyendo el universo de referencia al cual se busca examinar los resultados del estudio (Hernández et al., 2022).

En el presente proyecto la población está conformada por las empresas del sector farmacéutico de Guayaquil dedicadas a la producción, importación y distribución de medicamentos para consumo humano, que realizan operaciones de ventas a crédito y gestionan procesos de cobranza. Para fines operativos se considera una población aproximada de 47 empresas de acuerdo a (PoiData, 2025) que cumplen estas características y que se encuentran registradas y activas durante el periodo de estudio, de acuerdo con directorios empresariales y registros sectoriales actualizados, esta delimitación permite establecer un campo de análisis realista y coherente con el objetivo de evaluar la aplicación de prácticas de auditoría forense en los procesos de cobranza del sector farmacéutico.

Muestra

La muestra se concibe como un subconjunto de la población seleccionada con el propósito de ser analizado de forma directa, de modo que los resultados obtenidos permitan comprender la realidad del universo de estudio. La determinación de la muestra responde a criterios metodológicos, prácticos y de accesibilidad a la información, especialmente en investigaciones de enfoque cualitativo, donde prioriza la profundidad del análisis y la riqueza de la información, especialmente en investigaciones de enfoque cualitativo, donde se prioriza la profundidad del análisis y la riqueza de la información por encima de la generalización estadística (Creswell & Poth, 2018)

La muestra está conformada por 10 empresas del sector farmacéutico de la ciudad de Guayaquil, seleccionadas a partir de una población estimada de 47 empresas activas de acuerdo con los registros empresa farmacéuticas de con

laboratorios para la producción, la muestra representa el 21% de la población resultado adecuado para analizar los procesos de créditos y cobranza, y la aplicación de prácticas de auditoria forense.

Muestreo

El muestreo se define como el conjunto de procedimientos utilizados para seleccionar los elementos que integren la muestra a partir de la población, este puede ser probabilístico, cuando todos los elementos tienen una probabilidad conocida de ser seleccionados, o no probabilísticos cuando la selección se basa en criterios intencionales, de juicio o conveniencia del investigador, priorizando la pertinencia de los casos y el acceso a la información por sobre la representatividad estadística (Hernández et al., 2022)

Para la investigación se utilizara un muestreo no probabilístico por conveniencia dado que la selección de las empresas y de los informantes se realiza en función de su disponibilidad, experiencia y vinculación directa con los procesos de cobranza, auditoría y control interno, se realizara la encuesta al número de participantes que convenga hasta evidenciar una información con similitud de respuestas y ahí se cerrara las encuestas, entre los entrevistados estarán expertos en auditoria y personal con experiencia en el área de cobranza.

Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos permiten obtener la información primaria necesaria para analizar y comprender la problemática objeto de estudio, lo que facilita la identificación de sus causas y el planteamiento de soluciones aplicables. Según Caro (2020) las técnicas de recolección más utilizadas son: (a) entrevistas estructuradas, (b) encuestas o cuestionarios, c.) observación directa, d.) grupo focal e.) documentos y registros. En relación, con el enfoque cualitativo de la investigación, que busca la obtención de datos primarios desde la experiencia y conocimiento de los elementos a evaluar, se tomara en consideración la técnica de entrevistas estructuradas.

Capítulo 3. Resultados de la Investigación

Para la obtención de la información se aplicaron dos entrevistas estructuradas: la primera dirigida a Personal con experiencia en el área de Auditoria y la segunda es dirigida a Personal con experiencia en el área de créditos y cobranzas. La implementación de ambos perfiles permitió relacionar criterios técnicos con el funcionamiento de las actividades de gestión y la recuperación de cartera. Con base en la información recopilada se identificaron practicas vigentes, imitaciones en la segregación de funciones, debilidades en los mecanismos de monitoreo y oportunidad para fortalecer el control interno. Escenarios de colusión, se aplica controles como conciliaciones bancarias periódicas, autorizaciones jerárquicas y revisiones desde el área financiera, se evidencio la necesidad de reforzar la automatización y el monitoreo independiente, junto con la reducción del uso de efectivo y el fortalecimiento de políticas de supervisión.

Los hallazgos muestran que el proceso de cobranza se ejecuta mediante el seguimiento de la cartera a través de reportes de antigüedad, la recepción de pagos por medios bancarios y su registro posterior en el sistema contable, se detectaros riesgos como aplicación incorrecta de pagos , manipulación de notas de crédito, deficiencias en a separación de responsabilidades y posibles .

Este acercamiento permitió conocer los puntos débiles que suponen oportunidades para reforzar los controles y mejorar la eficiencia en la gestión de cobros.

Tabla 2

Matriz de hallazgos – Entrevista perfil Auditor

Ítems por evaluar	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Prácticas de Auditoría	Confirmación de saldos a clientes	Conciliaciones bancarias sorprendentes	Confirmación con terceros	Conciliaciones entre Cxc y registros bancarios	Confirmación de saldos
Debilidades de control interno	Falta de soporte documental	Insuficiencia en segregación de funciones.	Retrasos en los registros contables	Falta de segregación de funciones	Incremento de antigüedad en la cartera
Indicadores de riesgo	Deterioro de la cartera de Cxc	Los retrasos recurrentes en el registro de cobros	Saldos antiguos sin justificación	Retrasos inusuales en los registros de cobranzas	Altos valores de depósitos no identificados
Limitaciones de Auditoría	Falta de conciliaciones en los reportes contables.	Dificultad en la confirmación de saldos	Restricciones de tiempo u alcance de la Auditoría	Sistemas informáticos con controles débiles	Falta de documentación formal de políticas
Recomendaciones	Análisis exhaustivo de los soportes de garantía.	Monitoreo continuo en las cuentas por cobrar	Adecuada segregación de funciones en la autorización de créditos	Conciliaciones periódicas e independientes en las Cxc	Procedimientos de control interno sobre conciliaciones

Tabla 3

Matriz de hallazgos – Entrevista perfil Área en Créditos y Cobranzas

Ítems por evaluar	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Proceso Operativo	Verificación de condiciones de crédito, Seguimiento de las Cxc y Conciliaciones bancarias	de Términos de condiciones de pago y del cronograma de pagos	y Validación de créditos y actualización periódica de saldos	de Análisis y condiciones de pago y alertas de vencimiento	de Verificación de condiciones de pago y Control de Cxc mediante reportes
Capacidad de pagos a clientes	Historial de pagos y comportamiento crediticio	Seguimiento mediante control de pagos	Evaluación basada en referencias comerciales	Seguimiento mediante antigüedad de saldos	Historial y cumplimiento de plazos
Riesgos	Manipulación de créditos	de notas Pagos efectivos registrados	en Retrasos no registro pagos	en el Colusión de personal interno	entre Omisión registros pagos
Controles Internos	Conciliaciones bancarias frecuentes	Poca frecuencia de pagos en efectivo	Conciliaciones bancarias sorpresivas	Revisión periódica de reportes de Cxc	Conciliaciones bancarias periódicas
Frecuencia de Conciliaciones	Semanales	Mensuales	Semanales	Mensuales	Semanales
Recomendaciones	Limitar al máximo el manejo de efectivo	Limitar capacidad máxima efectivo	la Fortalecer segregación de funciones	la Implementación de arqueos diarios sorpresivos	Implementar una adecuada segregación de funciones

Resultado de la Observación Directa

En base a los resultados obtenidos en la entrevista aplicada al personal del Perfil del Área de Créditos y Cobranzas, específicamente en el ítem relacionado con el proceso operativo, se identificaron las principales actividades y la forma en que estas se ejecutan en la práctica. A partir de esta información, se desarrolló un diagrama del proceso operativo de cobranzas. De esta manera, se permitirá identificar los puntos críticos y debilidades para analizar las oportunidades de mejoras que permitirán fortalecer la eficiencia operativa.

Modelo Operativo del Proceso de Cobranzas

Figura 3

Flujograma de Proceso de Cobranzas



Evaluación y otorgamiento de crédito

El proceso de cobranzas inicia con la evaluación previa del cliente antes de aprobar ventas a crédito considerando que en el sector farmacéutico se trabaja con farmacias clínicas hospitales y distribuidores lo cual exige analizar su capacidad de

pago historial comercial referencias y estados financieros para determinar cupos y plazos adecuados como 30 o 60 días con el fin de disminuir el riesgo de incobrabilidad y prevenir afectaciones en la liquidez además los sistemas de control suelen bloquear pedidos cuando el cliente supera el límite autorizado garantizando que el control financiero se establezca desde el momento en que se decide vender y bajo qué condiciones.

Facturación y registro

Una vez efectuado el despacho de medicamentos se procede a la emisión de la factura y su registro contable verificando precios descuentos bonificaciones condiciones comerciales y documentos de respaldo debido a que en este sector cualquier inconsistencia puede generar reclamos o glosas que retrasen el pago como sucede cuando faltan órdenes de compra o actas de recepción por lo que tras la validación se remiten los comprobantes electrónicos al cliente y simultáneamente se registran en el módulo de cuentas por cobrar para su seguimiento asegurando que una facturación clara completa y correcta facilite la recuperación oportuna de los valores.

Gestión de cobranza preventiva

La cobranza preventiva se orienta a evitar el vencimiento de facturas mediante recordatorios previos envío de estados de cuenta y verificación de recepción documental considerando que muchos retrasos en el sector farmacéutico responden a procesos administrativos internos de los clientes y no a falta de recursos financieros por lo que mantener comunicación constante permite anticipar inconvenientes coordinar fechas de pago fortalecer la relación comercial y reducir la morosidad generando mayor estabilidad en los flujos de efectivo.

Gestión de cobranza correctiva

Cuando una factura supera su fecha límite se activa la cobranza correctiva mediante llamadas correos y comunicaciones formales destinadas a identificar las causas del retraso que pueden relacionarse con liquidez diferencias de facturación o devoluciones permitiendo en determinados casos negociar acuerdos de pago refinanciamientos o cronogramas que faciliten la recuperación mientras todas las gestiones quedan registradas en el sistema para asegurar trazabilidad control y

soporte documental y si la obligación persiste la empresa puede suspender el crédito o escalar el caso a instancias legales según sus políticas internas.

Seguimiento y análisis

El proceso de cobranzas culmina con el monitoreo permanente del comportamiento de la cartera mediante indicadores como días promedio de cobro porcentaje de vencimiento y niveles de recuperación información que permite detectar clientes de mayor riesgo ajustar cupos modificar condiciones y perfeccionar procedimientos internos considerando que en el sector farmacéutico este control resulta esencial debido al alto volumen de operaciones a crédito por lo que el seguimiento sistemático contribuye a preservar un flujo de efectivo estable y a respaldar decisiones financieras oportunas.

Oportunidades de mejora en el proceso operativo de cobranzas

El análisis del proceso evidencia que la gestión de cobranzas constituye un elemento estratégico para la sostenibilidad financiera de las organizaciones farmacéuticas debido a la magnitud de ventas a crédito y al valor económico de las transacciones por lo que identificar oportunidades de mejora operativa permite optimizar la recuperación de cartera reducir riesgos fortalecer el control interno y mantener relaciones comerciales sólidas con los clientes generando impactos positivos tanto en la liquidez empresarial como en la eficiencia administrativa.

Una de las principales áreas de mejora se vincula con la evaluación y control del crédito otorgado a los clientes debido a que mantener condiciones comerciales fijas durante periodos prolongados sin considerar variaciones en la situación financiera incrementa el riesgo de incobrabilidad especialmente en farmacias pequeñas o instituciones con limitaciones de liquidez lo que puede derivar en aumento de cartera vencida y pérdidas económicas por lo que resulta recomendable efectuar revisiones periódicas de cupos analizar el comportamiento de pago ajustar condiciones y aplicar bloqueos automáticos cuando existan valores vencidos para prevenir nuevas exposiciones al riesgo.

Otra oportunidad relevante se encuentra en el proceso de facturación y gestión documental considerando que en el sector farmacéutico los retrasos de pago frecuentemente se originan en errores de facturación o en la ausencia de documentos

exigidos por los clientes lo que provoca glosas reprocesos y demoras en la recuperación generando acumulación de cuentas pendientes y mayor carga administrativa por lo que es necesario fortalecer controles previos estandarizar requisitos según tipo de cliente y optimizar la coordinación entre ventas logística y cobranzas para asegurar exactitud y trazabilidad documental.

En relación con la gestión preventiva se observa que algunas organizaciones mantienen un enfoque reactivo al contactar a los clientes solo cuando la factura está vencida lo cual incrementa el riesgo de mora y dificulta la recuperación oportuna de valores mientras que la implementación de recordatorios automáticos previos al vencimiento y el envío periódico de estados de cuenta permite reducir el deterioro de la cartera mejorar los tiempos de cobro y facilitar la coordinación de pagos especialmente con instituciones que poseen procesos administrativos complejos.

Otra área crítica corresponde al seguimiento de la cartera vencida y la trazabilidad de gestiones debido a que cuando las acciones de cobranza no se documentan adecuadamente o dependen exclusivamente del criterio individual del gestor se limita el control organizacional y se incrementa el riesgo de pérdida de información falta de continuidad o prácticas inadecuadas por lo que resulta fundamental registrar todas las interacciones en el sistema incluyendo llamadas compromisos acuerdos y observaciones además de establecer supervisión periódica que garantice cumplimiento de procedimientos y consistencia operativa.

Finalmente se identifica la necesidad de reforzar el control interno y la segregación de funciones considerando que cuando una sola persona gestiona la cobranza recibe pagos y registra operaciones se incrementa el riesgo de errores o apropiaciones indebidas por lo que separar responsabilidades implementar conciliaciones periódicas y realizar revisiones independientes contribuye a garantizar transparencia confiabilidad y solidez en la información financiera fortaleciendo la seguridad del proceso.

En síntesis, el área operativa de cobranzas en el sector farmacéutico presenta oportunidades de mejora relacionadas con el control crediticio la precisión documental la gestión preventiva el seguimiento sistemático y el fortalecimiento del control interno cuya atención integral permite disminuir riesgos optimizar la eficiencia del proceso y asegurar estabilidad económica organizacional.

Áreas Identificadas en el Proceso de Créditos y Cobranzas

Fortalecimiento del Control Interno. Este componente establece la base preventiva mediante la corrección de deficiencias estructurales en el proceso de cobranza con el objetivo de implementar mecanismos de control que permitan mejorar la supervisión, el registro oportuno de las operaciones y la adecuada custodia de la documentación de respaldo. De esta manera, se promueve la estandarización de actividades con el fin de reducir errores operativos y disminuir la posibilidad de irregularidades.

Tabla 4

Matriz de Segregación de Funciones

Elemento	Descripción	Responsable	Evidencia	Resultado Esperado
Objetivo	Eliminar la concentración de responsabilidades que facilita la manipulación de transacciones	Dirección financiera	Documento de política	Control operativo fortalecido
Mapeo	Identificar actividades críticas del ciclo de cobranza	Auditor interno	Diagrama de procesos	Visibilidad de puntos críticos
	Documentar responsables por función de roles	Auditor interno	Registro de funciones	Claridad
	Detectar incompatibilidades de funciones diagnóstico	Auditor interno	Auditor interno	Informe
		Identificación de riesgos		
Diseño	Separación de ejecución registro y custodia	Dirección administrativa	Manual de funciones	Disminución de riesgo de fraude
	Establecer niveles de aprobación	Gerencia	Matriz de autorizaciones	Control jerárquico
	Definir accesos a sistemas	Sistemas	Registro de perfiles	Seguridad informática
Implementación	Asignar responsabilidades formalmente	Talento humano	Actas firmadas	Responsabilidad individual
	Comunicar cambios	Jefatura área	Circular interna	Conocimiento institucional
	Registrar en manuales	Control interno	Manual actualizado	Formalización del control
Resultados	Reducción de manipulación unilateral	Auditoría	Reportes control	Disminución de riesgos
	Incremento de trazabilidad	Auditoría	Historial de registros	Mayor transparencia
	Mejora detección irregularidades	Auditoría	Informes hallazgos	Mayor capacidad preventiva

Tabla 5*Matriz de Automatización de Procesos*

Elemento	Descripción	Responsable	Evidencia	Resultado Esperado
Objetivo	Reducir la dependencia de controles manuales que incrementan el riesgo de error y fraude	Dirección administrativa	Política automatización	de Mayor confiabilidad operativa
Digitalización de registros	Implementar captura automática de pagos mediante integración bancaria	Sistemas	Reporte de integración	Registro inmediato de cobros
	Establecer flujos de aprobación digital para notas de crédito	Contabilidad	Historial aprobaciones	de Control electrónico
Controles sistémicos	Activar alertas para transacciones inusuales	Sistemas	Configuración ERP	Detección preventiva
Monitoreo automatizado	Programar validaciones de consistencia en registros	Sistemas	Bitácora validaciones	Reducción de errores
	Generar reportes automáticos de excepciones	Auditoría interna	Reportes sistema	Identificación oportuna
	Configurar dashboards de riesgo	Sistemas	Paneles indicadores	Supervisión continua
	Implementar alertas tempranas	Sistemas	Registros alertas	Prevención de desviaciones
Resultados	Disminución de errores en registros	Auditoría	Informes mensuales	Mayor precisión contable
	Incremento de velocidad de detección	Auditoría	Reportes incidencias	Respuesta inmediata
	Fortalecimiento de integridad de datos	Control interno	Validaciones sistema	Información confiable

Tabla 6
Matriz de Supervisión Independiente

Elemento	Descripción			Responsable	Evidencia	Resultado Esperado
Objetivo	Garantizar	que	los controles establecidos se ejecutan de manera consistente y efectiva	Dirección general	Política de supervisión	Cumplimiento sistemático de controles
Designación de supervisión	Asignar personal independiente a operaciones de cobranza		Talento humano	Nombramientos formales		Independencia de revisión
Protocolos de revisión	Establecer jerarquía clara de reporte		Dirección	Organigrama actualizado		Flujo de información definido
	Definir frecuencia de revisiones		Auditoría interna	Cronograma revisiones		Supervisión periódica
	Verificar cumplimiento de segregación de funciones		Auditor interno	Informe de verificación		Control operativo efectivo
Documentación y seguimiento	Validar aprobaciones en transacciones de alto riesgo		Auditor interno	Reporte transacciones		Prevención de irregularidades
	Confirmar aplicación de controles automatizados		Sistemas y auditoría	Bitácora sistema		Funcionamiento de controles
	Registrar resultados en actas firmadas		Auditoría	Actas de revisión		Evidencia formal
Resultados	Establecer planes de acción correctiva		Control interno	Planes documentados		Mejora continua
	Reportar incumplimientos a dirección		Auditoría	Informes ejecutivos		Toma de decisiones oportuna
	Incremento en cumplimiento de controles		Auditoría	Indicadores control		Mayor disciplina operativa
	Detección temprana de desviaciones		Auditoría	Reportes hallazgos		Prevención de riesgos
	Fortalecimiento de cultura de control		Dirección	Evaluaciones internas		Conciencia organizacional

Implementación de Controles Preventivos. Este componente incorpora mecanismos específicos de auditoría forense que actúan antes de la materialización del fraude.

Tabla 7
Matriz – Conciliaciones Semanales

Elemento	Descripción	Responsable	Evidencia	Resultado Esperado
Objetivo	Detectar discrepancias entre registros contables y realidad bancaria oportunamente	Tesorería	Política de conciliación	Control financiero oportuno
Estandarización	Establecer periodicidad semanal obligatoria	Dirección financiera	Cronograma	Regularidad del control
	Documentar formato estándar	Contabilidad	Formato aprobado	Uniformidad operativa
Ejecución	Comparar movimientos bancarios con contabilidad	Tesorería	Reporte de conciliación	Identificación de diferencias
	Identificar partidas en tránsito y no registradas	Tesorería	Detalle conciliatorio	Claridad de registros
Reporte	Elaborar informe firmado	Responsable conciliación	Informe validado	Evidencia formal
	Presentar hallazgos a supervisor	Tesorería	Reporte enviado	Supervisión efectiva
	Establecer plazo de resolución	Dirección financiera	Cronograma acciones	Solución rápida
Resultados	Reducción tiempo detección irregularidades	Auditoría	Indicadores	Mayor control
	Identificación de pagos desviados	Auditoría	Reportes hallazgos	Prevención fraude
	Detección depósitos no registrados	Auditoría	Informes	Integridad contable

Tabla 8
Matriz de Arqueos Sorpresivos

Elemento	Descripción	Responsable	Evidencia	Resultado Esperado
Objetivo	Validar existencia física de efectivo y documentos	Auditoría interna	Plan auditoría	Control físico efectivo
Planificación	Establecer calendario aleatorio	Auditoría	Cronograma	Imprevisibilidad
	Designar personal independiente	Dirección	Nombramientos	Objetividad
	Verificar efectivo en caja	Auditoría	Acta arqueo	Confirmación física
Ejecución	Contar documentos pendientes	Auditoría	Registro conteo	Control documental
	Validar comprobantes	Auditoría	Informe validación	Legalidad pagos
	Comparar hallazgos con contabilidad	Auditoría	Reporte comparación	Identificación inconsistencias
Análisis	Documentar faltantes o sobrantes	Auditoría	Acta hallazgos	Evidencia irregularidades
	Investigar diferencias	Auditoría	Informe investigación	Determinación causas
	Disuasión de apropiación de efectivo	Dirección	Indicadores control	Reducción fraude
Resultados	Identificación temprana faltantes	Auditoría	Reportes	Corrección inmediata
	Responsabilidad del custodio	Dirección	Evaluaciones	Disciplina operativa

Tabla 9*Matriz de Límites al Efectivo*

Elemento	Descripción	Responsable	Evidencia	Resultado Esperado
Objetivo	Reducir exposición al riesgo mediante restricción de pagos en efectivo	Dirección financiera	Política aprobada	Disminución riesgo
	Definir monto máximo permitido	Gerencia	Reglamento	Control montos
	Exigir depósitos en plazo definido	Tesorería	Procedimiento	Custodia segura
Políticas	Prohibir acumulación superior al límite	Contabilidad	Reportes caja	Control diario
	Capacitar personal	Talento humano	Registro capacitación	Aplicación correcta
	Establecer sanciones	Dirección	Reglamento disciplinario	Cumplimiento normativo
	Revisar reportes diarios	Tesorería	Reporte caja	Control continuo
Monitoreo	Validar depósitos oportunos	Contabilidad	Comprobantes	Cumplimiento plazos
	Investigar excepciones	Auditoría	Informe	Corrección irregularidades
Resultados	Disminución cobros en efectivo	Dirección	Indicadores	Menor exposición
	Reducción riesgo apropiación	Auditoría	Informes	Seguridad financiera

Prácticas de Auditoría Forense Continua

Este componente incorpora técnicas especializadas de auditoría forense que operan de manera permanente.

Tabla 10

Matriz – Confirmaciones Periódicas

Elemento	Descripción	Responsable	Evidencia	Resultado Esperado
Objetivo	Validar la exactitud de saldos registrados mediante verificación directa con clientes	Auditoría	Programa de confirmaciones	Confiabilidad de saldos
	Seleccionar muestra de clientes según riesgo	Auditoría	Listado muestra	Enfoque basado en riesgo
Planificación	Preparar cartas estandarizadas	Auditoría	Formatos aprobados	Uniformidad documental
	Establecer calendario trimestral	Auditoría	Cronograma	Control periódico
	Enviar confirmaciones directamente a clientes	Auditoría	Registro envíos	Independencia del proceso
Ejecución	Comparar respuestas con contabilidad	Auditoría	Reporte comparación	Identificación diferencias
Análisis	Investigar discrepancias reportadas	Auditoría	Informe análisis	Corrección oportuna
	Identificar patrones recurrentes	Auditoría	Reporte tendencias	Detección sistemática
	Detectar pagos sin validación	Auditoría	Informe hallazgos	Identificación fraude
	Evaluar confiabilidad de saldos	Auditoría	Informe técnico	Evaluación financiera
Resultados	Detección de pagos ficticios	Dirección	Reportes	Reducción fraude
	Identificación manipulación de cuentas	Auditoría	Informes	Control cartera
	Validación integridad financiera	Dirección	Indicadores	Transparencia contable

Tabla 11*Matriz – Análisis de Transacciones*

Elemento	Descripción	Responsable	Evidencia	Resultado Esperado
Objetivo	Identificar patrones inusuales que sugieran actividades fraudulentas mediante análisis de datos	Auditoría forense	Plan analítico	Detección preventiva
Extracción de datos	Obtener base completa de transacciones	Sistemas	Base exportada	Información disponible
	Incluir variables relevantes	Sistemas	Dataset estructurado	Datos integrales
	Verificar integridad de información	Sistemas	Reporte validación	Calidad de datos
Análisis	Identificar montos fuera de rango	Auditoría	Reporte análisis	Detección anomalías
	Analizar frecuencia de ajustes	Auditoría	Reporte estadístico	Control de responsables
	Seleccionar transacciones riesgosas	Auditoría	Listado priorizado	Enfoque eficiente
Investigación	Solicitar documentación soporte	Auditoría	Expedientes	Validación operaciones
	Confirmar autorizaciones	Auditoría	Registro aprobaciones	Legalidad transacciones
	Identificación de esquemas de fraude	Dirección	Informes técnicos	Prevención pérdidas
Resultados	Detección de comportamientos atípicos	Auditoría	Reportes	Control conductual
	Disuasión de irregularidades	Dirección	Indicadores control	Cultura de cumplimiento

Se concluye la implementación de matrices de hallazgos para fortalecer el área operativa en los procesos de cobranza se considera viable debido a que se estructura en fases progresivas diseñadas para facilitar la adaptación organizacional y reducir la resistencia al cambio. Esta secuencia gradual permite que los procedimientos se incorporen de manera ordenada, promoviendo la comprensión del personal involucrado y favoreciendo la consolidación de los controles propuestos dentro de la dinámica institucional. Asimismo, el enfoque escalonado contribuye a identificar posibles dificultades durante el proceso de aplicación y posibilita realizar ajustes oportunos orientados a optimizar la efectividad del modelo.

En cuanto a la viabilidad normativa, se encuentra alineada con el marco legal aplicable y con principios reconocidos de control y auditoría, lo que respalda su coherencia técnica y su pertinencia institucional. Los mecanismos planteados se orientan al fortalecimiento de la transparencia, la trazabilidad de operaciones y la prevención de irregularidades, aspectos que guardan correspondencia con disposiciones regulatorias y estándares profesionales relacionados con el control interno, la gestión de riesgos y la obtención de evidencia confiable.

Desde una perspectiva de gestión de riesgos, se reconoce que se enfrentan factores que afecten su adopción, como barreras organizacionales, limitaciones técnicas o diferencias en el nivel de compromiso institucional. Sin embargo, la estructura flexible del modelo y su desarrollo paso a paso facilitan la anticipación de tales situaciones y facilitan la formulación de acciones preventivas encaminadas a mantener la continuidad y coherencia del proceso. En el contexto de la evaluación de los resultados, se incluyen indicadores de seguimiento, que pueden ser considerados como referencias analíticas, que permiten evaluar su desempeño en el caso de su aplicación práctica. Estos criterios de medición tienen como objetivo verificar el grado de cumplimiento de los controles, la consistencia de los registros, la oportunidad de las inspecciones y la detección de posibles desviaciones, proporcionando así una base técnica para el seguimiento y la mejora continua.

Discusión

El análisis de los resultados evidencia que la aplicación de prácticas de auditoría forense dentro de los procesos de cobranza constituye un mecanismo determinante para la mitigación del riesgo de apropiación indebida, debido a que la

integración de procedimientos técnicos especializados fortalece la capacidad institucional para identificar irregularidades y consolidar entornos de control más robustos, lo cual resulta consistente con la literatura especializada de (Albrecht et al., 2021) que reconoce la auditoría forense como herramienta estructural de detección de fraude y fortalecimiento organizacional.

Las debilidades identificadas en la segregación de funciones, registros manuales y ausencia de conciliaciones periódicas reflejan deficiencias estructurales en el diseño del sistema de control interno que incrementan la exposición a irregularidades financieras, evidenciando que la vulnerabilidad organizacional se origina en la configuración sistémica de los procesos y no únicamente en el desempeño individual de los colaboradores, situación que coincide con (Kranacher et al., 2020) de los modelos de análisis forense basados en evaluación de patrones de riesgo y detección de anomalías contables.

Los hallazgos relacionados con inconsistencias en registros de pagos, saldos antiguos sin soporte documental y diferencias entre reportes operativos y contables constituyen indicadores técnicos de alerta temprana que permiten inferir la existencia de debilidades en los mecanismos de supervisión, evidenciando que el análisis sistemático de (Wells, 2021) la información financiera cumple una función predictiva dentro de los procesos de auditoría especializada al facilitar la identificación de comportamientos atípicos antes de que generen impactos económicos significativos.

Las limitaciones observadas durante la ejecución de auditorías relacionadas con acceso restringido a documentación y confiabilidad limitada de registros informáticos demuestran que la calidad de la evidencia depende directamente de la integridad de los sistemas de información utilizados por la organización, lo que confirma (Golden et al., 2020) que la eficacia del aseguramiento financiero se encuentra condicionada por la trazabilidad documental y por la consistencia técnica de los registros contables empleados en los procesos de verificación.

El análisis del contexto organizacional evidencia que los procesos de cobranza en empresas farmacéuticas presentan características operativas que incrementan la exposición al fraude, entre ellas el elevado volumen transaccional, la presión por cumplimiento de metas comerciales y la limitada automatización de controles, factores que configuran un entorno susceptible a la manipulación de información financiera cuando no existen mecanismos especializados de supervisión continua y evaluación investigativa.

La evidencia obtenida permite establecer que la auditoría forense debe concebirse como un componente preventivo del sistema de control organizacional y no únicamente como herramienta reactiva de investigación posterior, debido a que su aplicación sistemática contribuye a fortalecer la transparencia institucional, mejorar la confiabilidad de los registros financieros y reducir la probabilidad de materialización de irregularidades, lo cual coincide con estudios globales que identifican la supervisión especializada como elemento clave en programas efectivos de prevención de fraude (ACFE, 2022).

Los resultados ponen de manifiesto la tolerancia a los procedimientos manuales, la excesiva dependencia de la confianza interpersonal y la ausencia de supervisión constante crean un entorno en el que las desviaciones pueden percibirse como prácticas habituales en lugar de como señales de alerta de riesgo. Este planteamiento está relacionado con el Triángulo del Fraude de Cressey (1953), en concreto con el componente de racionalización, que se produce cuando el individuo justifica conductas indebidas porque el entorno no establece límites claros ni controles consistentes. Por tanto, para prevenir el fraude no solo es necesario fortalecer los controles técnicos, sino también intervenir en la cultura organizacional para reducir los espacios de justificación que puedan derivar en conductas fraudulentas.

Conclusiones

La investigación permitió determinar que la aplicación sistemática de prácticas de auditoría forense en los procesos de cobranza del sector farmacéutico constituye un mecanismo determinante para fortalecer la integridad financiera y reducir la probabilidad de apropiación indebida, evidenciándose que las organizaciones que incorporan controles estructurados, supervisión independiente y procedimientos documentados presentan mayores niveles de consistencia operativa, trazabilidad transaccional y confiabilidad de la información contable, lo que demuestra que la prevención del fraude no depende exclusivamente de la vigilancia posterior sino del diseño organizacional de los sistemas de control que regulan las actividades financieras y administrativas.

En relación con el objetivo general se concluye que la incorporación de prácticas de auditoría forense genera un impacto positivo en el control y seguimiento de las cuentas por cobrar debido a que la evaluación del proceso permitió identificar que los riesgos más relevantes se originan en la falta de supervisión continua la limitada segregación de funciones y la ausencia de controles específicos sobre la gestión de cobros condiciones que incrementan la exposición a errores manipulación de registros e irregularidades evidenciando la necesidad de fortalecer el sistema de control interno dentro de esta área.

Respecto al análisis de las normativas internacionales de auditoría se determinó que su aplicación contribuye a mejorar la identificación y evaluación del riesgo de fraude en los procesos de cobranza puesto que el enfoque basado en escepticismo profesional y comprensión del entorno de la entidad permite reconocer situaciones que podrían afectar la integridad de la información financiera facilitando el diseño de procedimientos de control orientados a prevenir detectar y responder oportunamente ante anomalías en la gestión de la cartera.

En cuanto al estudio de los patrones de comportamiento del perpetrador se evidenció que los factores del triángulo y del diamante del fraude se fortalecen cuando existen debilidades en el control operativo del proceso de cobranzas debido a que la presión por cumplir metas la oportunidad generada por controles insuficientes y la racionalización de conductas indebidas crean un entorno propicio para la materialización del fraude mientras que el conocimiento del proceso y el

acceso a sistemas incrementan el nivel de riesgo cuando no existen revisiones independientes ni monitoreo constante.

Desde una perspectiva operativa se concluye que el proceso de cobranzas debe gestionarse como un flujo estructurado que incluya etapas de cobranza ordinaria preventiva administrativa recuperación de cartera y acciones especializadas donde cada fase requiere controles específicos responsables definidos y evidencia documentada que permita dar seguimiento a cada cuenta destacándose como oportunidades de mejora la automatización del seguimiento la implementación de controles de vencimientos la conciliación periódica de saldos y la validación independiente de pagos aplicados lo que contribuye a reducir riesgos operativos y de fraude.

Otro hallazgo relevante fue la identificación de señales de alerta dentro del proceso tales como diferencias en conciliaciones registros tardíos modificaciones manuales en el sistema retrasos en la aplicación de pagos o falta de soporte documental situaciones que reflejan la importancia de incorporar prácticas de auditoría forense como conciliaciones sorpresivas confirmaciones directas con clientes análisis de transacciones inusuales y revisiones periódicas de accesos y funciones prácticas que permiten detectar desviaciones en etapas tempranas y fortalecer el control sobre las operaciones.

Asimismo, se determinó que las debilidades de control interno identificadas no responden únicamente a la ausencia de procedimientos formales, sino a deficiencias en su aplicación, seguimiento y supervisión independiente. La falta de segregación de funciones, el manejo recurrente de efectivo y la dependencia de registros manuales incrementan la probabilidad de errores e irregularidades, especialmente en contextos donde el volumen de transacciones es elevado.

Por otro lado se concluye que los riesgos asociados al proceso de créditos y cobranzas no se presentan de forma aislada sino como resultado de fallas estructurales en la gestión del control y del riesgo debido a que situaciones como la manipulación de notas de crédito los pagos no registrados oportunamente y la existencia de saldos antiguos sin justificación evidencian escenarios en los que la presión por cumplir metas operativas debilita el cumplimiento de los controles establecidos lo que demuestra que la gestión del riesgo debe entenderse como un

proceso continuo dinámico y alineado con los objetivos estratégicos institucionales.

Desde la perspectiva de auditoría se determina que las prácticas aplicadas se concentran principalmente en la validación de saldos y en pruebas sustantivas tradicionales enfoque que resulta insuficiente en entornos donde los controles internos presentan debilidades ya que en tales condiciones la auditoría actúa de manera correctiva más que preventiva evidenciando la necesidad de fortalecer los sistemas de control interno como primera línea de defensa frente a riesgos de errores significativos y posibles apropiaciones indebidas.

Finalmente se concluye que la efectividad del proceso de créditos y cobranzas no depende únicamente de la implementación de controles aislados sino de la integración coordinada de políticas procedimientos tecnología y supervisión continua lo que implica que la adopción de un enfoque integral de control interno no solo reduce riesgos operativos y financieros sino que también fortalece la transparencia la rendición de cuentas y la confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones organizacionales.

Recomendaciones

Se recomienda que las organizaciones del sector farmacéutico implementen formalmente programas integrales de auditoría forense aplicados a los procesos de cobranza, estructurados bajo lineamientos técnicos definidos, manuales operativos documentados y políticas institucionales de control que establezcan responsabilidades específicas, procedimientos estandarizados y mecanismos de supervisión periódica, con el fin de fortalecer la trazabilidad de las transacciones financieras, reducir la discrecionalidad operativa y consolidar entornos administrativos orientados a la prevención de irregularidades, garantizando así mayor confiabilidad en la información contable y una gestión financiera alineada con principios de transparencia organizacional.

Fortalecer la estructura del sistema de control interno introduciendo necesariamente la separación de funciones, la conciliación periódica independiente, la revisión sistemática de documentos y la validación cruzada entre registros operativos y contables, porque la existencia de controles coordinados y verificables permite reducir la vulnerabilidad estructural, minimizar los riesgos de manipulación de la información con el fin de crear una manipulación significativa de la información y revelar la capacidad institucional. estabilidad financiera de la organización.

Desde el punto de vista operativo se establece que estructurar el proceso de cobranzas bajo un modelo de gestión por etapas que integre cobranza ordinaria preventiva administrativa recuperación de cartera y gestión especializada permite fortalecer el control y la eficiencia del proceso debido a que cada fase cuenta con responsables definidos tiempos de acción establecidos y evidencia documental de las gestiones realizadas lo que facilita el seguimiento oportuno de cada cuenta la priorización de valores vencidos la reducción del deterioro de la cartera y el mejoramiento de la trazabilidad y supervisión integral del sistema de cobranzas.

Se recomienda fortalecer la etapa de cobranza preventiva mediante el uso de recordatorios automáticos de vencimiento, comunicación anticipada con los clientes y el monitoreo constante de los saldos pendientes. La gestión oportuna antes del vencimiento contribuye a reducir los niveles de morosidad y evita que las cuentas avancen hacia etapas de mayor complejidad o costo de recuperación. Además, el análisis periódico del comportamiento de pago de los clientes permitirá identificar

patrones de riesgo y aplicar estrategias diferenciadas de seguimiento.

Con el fin de mejorar la eficiencia y el control del proceso se propone la implementación de herramientas tecnológicas orientadas a automatizar el seguimiento de las cuentas por cobrar generar alertas de vencimiento elaborar reportes de antigüedad de saldos y mantener un historial detallado de las gestiones realizadas lo que permite optimizar la trazabilidad operativa y fortalecer la confiabilidad de la información mediante sistemas con controles de acceso por perfil registro de cambios y restricciones que impidan modificaciones no autorizadas reduciendo errores manuales y elevando la seguridad del registro financiero.

En relación con la prevención del fraude se recomienda incorporar prácticas de auditoría forense dentro del proceso de cobranzas como parte de los controles periódicos institucionales mediante conciliaciones bancarias sorpresivas confirmaciones directas de saldos con clientes revisión de notas de crédito y ajustes contables análisis de transacciones inusuales y verificación de registros realizados fuera del horario laboral acciones que permiten identificar señales de alerta tempranas disminuir la probabilidad de irregularidades prolongadas y fortalecer el control interno operativo.

Otra recomendación importante es fortalecer los procesos de conciliación y verificación de información. Las conciliaciones bancarias deben realizarse de manera oportuna y ser revisadas por un responsable independiente, asegurando que todos los pagos recibidos hayan sido correctamente registrados y aplicados. Asimismo, se recomienda realizar conciliaciones periódicas entre los módulos del sistema, los registros contables y los reportes de cartera, con el fin de detectar diferencias o inconsistencias que puedan representar errores o irregularidades.

Se sugiere establecer indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño del proceso de cobranzas tales como el índice de morosidad el periodo promedio de cobro el porcentaje de recuperación de cartera vencida y el número de cuentas en gestión por etapa debido a que el monitoreo sistemático de estas métricas facilita la toma de decisiones oportunas permite detectar desviaciones operativas y contribuye a una administración más eficiente orientada al logro de resultados financieros sostenibles.

Desde el punto de vista organizacional se recomienda promover una cultura de control y ética dentro del área de cobranzas mediante capacitación continua del personal en control interno prevención del fraude manejo adecuado de la información

y cumplimiento de procedimientos lo que fortalece la responsabilidad profesional y la conciencia sobre el uso adecuado de los recursos institucionales además de favorecer la implementación de canales confidenciales de comunicación que permitan reportar irregularidades y reforzar el ambiente de transparencia.

Finalmente se recomienda que las empresas del sector farmacéutico realicen evaluaciones periódicas del proceso de cobranzas a través de auditorías internas o revisiones independientes que permitan identificar debilidades y oportunidades de mejora ya que la revisión constante del proceso operativo junto con la aplicación de controles internos sólidos y prácticas de auditoría forense reduce la exposición a riesgos mejora la eficiencia en la recuperación de cartera y fortalece la sostenibilidad financiera organizacional garantizando una gestión más segura confiable y orientada a la protección de los recursos.

Referencias

- Albán, M., & Torres, F. (2022). Irregularidades financieras en empresas ecuatorianas del sector salud. *Revista Ecuatoriana de Investigación Contable*, 45-68. Obtenido de <https://doi.org/10.29166/reic.v8i2.3245>
- Albrecht, W. S., Albrecht, C. O., Albrecht, C. C., & Zimbelman, M. F. (2021). *Examinacion de Fraude*. Cengage Learning. Obtenido de <https://www.cengage.com/>
- Albuja, M., & Poma, R. (2014). *Sistema de control interno para empresas farmacéuticas*. Obtenido de [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS.: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7124>
- Amezcuca, C. (2016). Auditoría forense: Herramienta para la detección del fraude. *Revista Contaduría Pública*, 4(8), 25-42. Obtenido de <https://www.revistascca.unam.mx/rcp/>
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2020). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*. Pearson Education. Obtenido de <https://www.pearson.com/>
- Arias, F. G. (2021). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. Obtenido de <https://www.editorialepisteme.com/>
- Association of Certified Fraud Examiners (ACFE). (2018). *Report to the Nations: 2018 Global Study on Occupational Fraud and Abuse*. Obtenido de <https://www.acfe.com/fraud-resources/rtnn-archive>
- Bernal, C. A. (2020). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación. Obtenido de <https://www.pearson.com/>
- Blacio, R. (2024). Riesgos de fraude en empresas farmacéuticas del Ecuador: *Revista Ecuatoriana de Auditoría*, 45-67. Obtenido de <https://revistaecuadorianadeauditoria.edu.ec/index.php/rea>
- Bravo, M. &. (2023). Gestión integral de riesgos empresariales. *Revista Latinoamericana de Administración*, 78-98. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/ARLA-01-2023-0015>
- Cano, D., & Lugo, D. (2021). Auditoría forense: En la investigación criminal del lavado de dinero y activos. Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoedediciones.com/>
- Cardona, J., & Zapata, M. (2023). Control interno en empresas farmacéuticas: Un análisis comparativo. *Revista de Ciencias Administrativas*, 102-125. Obtenido de <https://doi.org/10.18845/rca.v15i29.6543>
- Castro, L., & Villacrés, A. (2023). Fraude ocupacional en el sector farmacéutico ecuatoriano. *Revista de Auditoría y Control*, 234-256. Obtenido de <https://www.revistaauditoriaycontrol.ec/>
- Committee of Sponsoring Organizations COSO. (2017). *Enterprise Risk Management:*

- Integrating with Strategy and Performance. COSO. Obtenido de <https://www.coso.org/Pages/erm.aspx>
- Committee of Sponsoring Organizations COSO. (2020). Internal Control - Integrated Framework: Executive Summary.
- Committee of Sponsoring Organizations COSO. Obtenido de <https://www.coso.org/Pages/ic.aspx>
- Cressey, D. R. (1953). Other People's Money: A Study in the Social Psychology of Embezzlement. Free Press. Obtenido de <https://archive.org/details/otherpeoplesmon000cres>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches. Obtenido de <https://us.sagepub.com/enus/nam/qualitative-inquiry-and-research-design/book246896>
- Delgado, J., & Quiñonez, L. (2016). La matriz de riesgo como herramienta de gestión empresarial. Revista de Administración de Empresas, 56(4), 78-92. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rae/>
- Díez, S., García, M., & López, P. (2022). Auditoría forense en el sector salud: Casos de estudio. Journal of Forensic Accounting Research, 89-112. doi:<https://doi.org/10.2308/JFAR-2021-015>
- Estupiñán, R. (2015). Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II. Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/>
- Franacher, M. J., Riley, R., & Wells, J. T. (2020). Forensic Accounting and Fraud Examination. Obtenido de <https://www.wiley.com/>
- Golden, T. W., Skalak, S. L., & Clayton, M. M. (2020). A Guide to Forensic Accounting Investigation. John Wiley & Sons. Obtenido de <https://www.wiley.com/>
- González, R., & Cabrera, L. (2022). Evolución histórica de la auditoría y su impacto en la detección de fraudes. Revista Internacional de Auditoría, 18(34), 45-67. Obtenido de <https://doi.org/10.24310/riaudit.2022.v18i34.12456>
- Guayas, G. d. (2025). Informe de operativos de control farmacéutico 2024. Obtenido de <https://www.guayas.gob.ec/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2022). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://www.mheducation.com.mx/metodologia-de-la-investigacion-7ed>
- Herrera, S., & Cortez, M. (2023). Irregularidades financieras en empresas farmacéuticas: Estudio de casos. Revista Andina de Contabilidad y Auditoría, 89-112. doi:<https://doi.org/10.35928/racea.v14i1.245>

- Hopkin, P. (2021). Fundamentals of Risk Management: Understanding, Evaluating and Implementing Effective Risk Management. Obtenido de <https://www.koganpage.com/>
- Hopwood, W. S., Leiner, J. J., & Young, G. R. (2021). Forensic Accounting and Fraud Investigation for Non-Experts. Obtenido de <https://www.wiley.com/>
- International Federation of Accountants (IFAC). (2021). Handbook of International Quality Management, Auditing, Review, Other Assurance, and Related Services Pronouncements. Obtenido de <https://www.ifac.org/publications-resources>
- Lam, J. (2020). Enterprise Risk Management: From Incentives to Controls. Obtenido de <https://www.wiley.com/>
- López, A., & Mora, E. (2022). Importancia del control interno en empresas del sector salud. *Revista de Investigación en Ciencias Contables*, 234-259. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/ricont.v10i2.21456>
- Mahecha, J. (2022). Historia y evolución de la auditoría. *Revista Internacional de Contabilidad*, 123-145. Obtenido de <https://www.revistainternacionalcontabilidad.com/>
- Mantilla, S. A. (2020). Auditoría del control interno. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2024). Informe de vigilancia y control sanitario 2023-2024. MSP Ecuador. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/>
- Nigrini, M. J. (2022). The patterns of fraud: Examining the digital analysis approach . *Journal of Forensic Accounting Research*, 45-78. Obtenido de <https://doi.org/10.2308/JFAR-2021-024>
- PoiData. (2025). ¿Lista de empresas Farmacéuticas en Ecuador? Obtenido de https://www.poidata.io/report/pharmaceutical-company/ecuador?utm_source=chatgpt.com
- Ramírez, C. (2023). Metodologías de investigación en auditoría forense. *Revista de Investigación Contable*, 56-78. Obtenido de <https://www.revistainvestigacioncontable.com/>
- Ramírez, M., & López, J. (2021). Historia de la auditoría: Desde la antigüedad hasta la era digital. *Revista de Historia Contable*, 102-134. doi:<https://doi.org/10.18543/rhc.2021.v8i15.8765>
- Ríos, A., Martínez, C., & Soto, L. (2024). Patrones de fraude en organizaciones farmacéuticas latinoamericanas. *Latin American Journal of Business Ethics*, 18(2), 201-225. doi:<https://doi.org/10.1177/LAJ2024018002>
- Sánchez, M., Torres, R., & Valdez, P. (2024). Riesgos en procesos de cobranza del sector farmacéutico. *Revista de Gestión Financiera*, 67-89. Obtenido de

- <https://www.revistasgestionfinanciera.com/>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2024). Estadísticas de denuncias y sanciones 2022-2023. Superintendencia de Compañías. Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalscv/s/>
- Terrel, J. (2022). Control interno y gestión administrativa en el sector farmacéutico de Lima. Revista Peruana de Auditoría, 112-134. Obtenido de <https://revistas.usmp.edu.pe/index.php/rpa>
- Torres, M. (2011). Origen y evolución de la auditoría. Editorial Académica Española. Obtenido de <https://www.eae-publishing.com/>
- Vásquez, L., & Narváez, C. (2024). La auditoría forense como herramienta de mejora organizacional. Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión, 22(43), 1-18. Obtenido de <https://www.observatorio-iberoamericano.org/>
- Vera, L., & Sánchez, P. (2024). Fraude ocupacional en empresas de Guayaquil: Análisis sectorial. Revista Ecuatoriana de Fraude y Control, 23-47. Obtenido de <https://www.revistafraudecontrol.ec/>
- Wells, J. T. (2021). Corporate Fraud Handbook: Prevention and Detection. Obtenido de <https://www.wiley.com/>

Apéndice

Apéndice A

Redacción de las entrevistas - Gilbert Fernando Velasco A.

1. ¿Cuáles son las prácticas de auditoría más efectivas para detectar apropiación indebida en los procesos de créditos y cobranza?

Los procedimientos considerados más efectivos para detectar apropiación indebida de fondos han sido los arqueos sorpresivos de cajas, la confirmación de saldos y conciliación con los registros contables, revisión de ajustes manuales o sin autorizaciones.

2. ¿Qué debilidades de control interno han sido más frecuentes en el área de crédito y cobranzas en su experiencia?

Las debilidades de control interno más frecuentes son excesivos depósitos sin identificar, falta de gestión de cobro e incremento de antigüedad de cartera, falta de conciliaciones diarias en cobros, entre otros.

3. ¿Qué indicadores o señales de alerta considera más útiles para identificar riesgos de apropiación indebida en cuentas por cobrar dentro de una auditoría?

Los indicadores principales que alertan de riesgos de apropiación indebida se presentan cuando existe cartera antigua sin claros procesos de gestión de cobro y altos valores de depósitos no identificados, así también, la realización de ajustes manuales en cartera que requieren autorizaciones simples.

4. ¿Cuáles son las principales limitaciones que se podría enfrentar en una auditoría de procesos de créditos y cobranza?

Las principales limitaciones en una auditoría sobre el área de créditos y cobranzas ocurren cuando no existen políticas definidas o no son suficientes para asegurar el control interno y el personal demuestra poca o nula colaboración en los procedimientos.

5. ¿Qué recomendaciones daría para fortalecer la auditoría en los procesos de cobranza a fin de reducir significativamente los casos de apropiación indebida?

Para fortalecer los procesos de cobranza y reducir los casos de apropiación indebida recomendaría como base el establecimiento robusto de políticas y procedimientos de control interno sobre conciliaciones y depósitos diarios, y una constante gestión de control y cobros.

Apéndice B

Romero y Asociados Cía. Ltda. – miembro de Crowe

Gerente de Auditoría

1. ¿Cuáles son las prácticas de auditoría más efectivas para detectar apropiación indebida en los procesos de créditos y cobranza?

Desde mi experiencia profesional, las prácticas de auditoría más efectivas para detectar apropiación indebida en los procesos de crédito y cobranza son aquellas que combinan procedimientos sustantivos, análisis de datos y técnicas forenses. Entre las más relevantes destaco:

- La conciliación independiente entre cuentas por cobrar, recaudaciones y registros bancarios, con énfasis en partidas antiguas o ajustes recurrentes.
- El análisis de antigüedad de saldos, identificando cuentas con movimientos atípicos, saldos compensados sin respaldo o castigos frecuentes.
- La revisión detallada de notas de crédito, descuentos y reversos, verificando su autorización, oportunidad y documentación de soporte.
- El cruce de información entre clientes, cobradores y personal interno, para identificar posibles conflictos de interés.
- La aplicación de procedimientos de auditoría forense, como entrevistas dirigidas, análisis de patrones y revisión de evidencia documental con enfoque investigativo.

Estas prácticas permiten no solo detectar irregularidades, sino también identificar esquemas de fraude estructurados

2. ¿Qué debilidades de control interno han sido más frecuentes en el área de crédito y cobranzas en su experiencia?

Las debilidades de control interno más frecuentes que he identificado en el área de crédito y cobranzas se relacionan principalmente con:

- Falta de segregación de funciones, donde una misma persona participa en la facturación, cobranza y registro contable.
- Controles deficientes sobre la autorización de créditos, sin análisis previo de riesgo o sin políticas formalmente establecidas.

- Escasa supervisión de las cobranzas, especialmente en cobros en efectivo o transferencias no conciliadas oportunamente.
- Retrasos en las conciliaciones bancarias y de cuentas por cobrar, lo que facilita la ocultación temporal de faltantes.
- Ausencia de revisiones independientes periódicas, lo que incrementa el riesgo de apropiación indebida prolongada en el tiempo.

3. ¿Qué indicadores o señales de alerta considera más útiles para identificar riesgos de apropiación indebida en cuentas por cobrar dentro de una auditoría?

Desde una perspectiva de auditoría forense, los indicadores o “red flags” definidos por la Association of Certified Fraud Examiners (ACFE) para el esquema de apropiación indebida de cuentas por cobrar constituyen una guía clave durante la planificación y ejecución de la auditoría. Entre los más relevantes destaco:

- Retrasos inusuales en el registro de cobranzas, especialmente cuando los clientes confirman haber realizado los pagos oportunamente.
- Diferencias recurrentes entre los auxiliares de cuentas por cobrar y la contabilidad general, sin explicaciones documentadas.
- Incremento significativo en notas de crédito, ajustes, castigos o reclasificaciones de cartera, particularmente en clientes específicos.
- Cuentas antiguas que permanecen abiertas o se compensan repetidamente, sin una gestión de cobranza consistente.
- Dependencia excesiva de un solo colaborador en el manejo de cobranzas, registros y conciliaciones.
- Falta de conciliaciones bancarias oportunas o conciliaciones elaboradas por la misma persona que realiza la cobranza.
- Quejas de clientes relacionadas con pagos no reconocidos por la empresa.
- Estilos de vida del personal que no guardan relación con su nivel de ingresos, especialmente en posiciones sensibles.

Estos indicadores no constituyen evidencia concluyente de fraude, pero justifican la aplicación de procedimientos forenses más profundos y focalizados.

4. ¿Cuáles son las principales limitaciones que se podría enfrentar en una auditoría de procesos de créditos y cobranza?

Las principales limitaciones que pueden presentarse en una auditoría de créditos y cobranzas incluyen:

- Limitaciones en la disponibilidad y calidad de la información, especialmente cuando los registros no están debidamente respaldados.
- Falta de documentación formal de políticas y procedimientos, lo que dificulta evaluar el cumplimiento.
- Resistencia del personal auditado, particularmente cuando existen indicios de irregularidades.
- Sistemas informáticos con controles débiles o sin trazabilidad suficiente.
- Restricciones de tiempo o alcance que impiden profundizar en análisis forenses más exhaustivos.

Estas limitaciones deben ser gestionadas adecuadamente mediante una planificación rigurosa y comunicación clara con la administración.

5. ¿Qué recomendaciones daría para fortalecer la auditoría en los procesos de cobranza a fin de reducir significativamente los casos de apropiación indebida?

Para fortalecer la auditoría y reducir de manera significativa los riesgos de apropiación indebida en los procesos de cobranza, considero fundamental implementar un enfoque integral que combine controles operativos, auditoría y cultura organizacional. Entre las principales recomendaciones se incluyen:

- Asegurar una adecuada segregación de funciones entre autorización de créditos, cobranza, registro contable y conciliaciones.
- Establecer políticas formales y documentadas de crédito y cobranza, con criterios claros de aprobación y seguimiento.
- Realizar conciliaciones periódicas e independientes de cuentas por cobrar y cuentas bancarias.

- Incorporar herramientas de análisis de datos que permitan identificar patrones inusuales y transacciones atípicas.
- Ejecutar auditorías internas y forenses periódicas, incluso en ausencia de denuncias formales.
- Fortalecer la cultura de control y ética organizacional, promoviendo valores de integridad desde la alta dirección.
- Implementar una línea ética o línea caliente de denuncias, que permita a colaboradores y terceros reportar de forma confidencial y segura cualquier indicio de fraude, irregularidad o incumplimiento, garantizando protección al denunciante y seguimiento adecuado de los casos reportados. La combinación de controles técnicos y una cultura ética sólida constituye uno de los mecanismos más efectivos para la prevención y detección temprana del fraude.

Apéndice C

Redacción de entrevistas – CPA. Carlos Alberto Paredes

1. ¿Cómo se desarrolla el proceso operativo de cobranza en la empresa farmacéutica donde ha trabajado?

El proceso operativo de cobranza inicia con la verificación de las condiciones de crédito aprobadas para cada cliente, considerando plazos, montos y límites establecidos. Posteriormente, se realiza el seguimiento periódico de las cuentas por cobrar mediante reportes de antigüedad de saldos, priorizando las facturas vencidas. La cobranza se efectúa a través de transferencias bancarias, depósitos o compensaciones, y una vez recibido el pago, se procede a su registro en el sistema contable y a la aplicación correspondiente a las facturas. Finalmente, se realiza un control posterior mediante conciliaciones y revisión de saldos para asegurar la correcta imputación de los pagos.

2. ¿Cómo determina y evalúa la capacidad de pago de clientes, como minoristas o distribuidores, antes de otorgarles un crédito?

La evaluación de la capacidad de pago se realiza a través del análisis de información financiera y comercial del cliente, tales como estados financieros, historial de pagos, referencias comerciales, volumen de compras y comportamiento crediticio previo. Adicionalmente, se consideran variables propias del sector farmacéutico, como la rotación de inventarios y cuentas por cobrar. Con base en este análisis, se asigna un cupo de crédito y un plazo acorde al perfil de riesgo del cliente, los cuales son revisados periódicamente. Además, se revisa la información en las instituciones Gubernamentales como el CCO-Certificado de cumplimiento del SRI y Superintendencia de Compañías, adicionalmente se les hace firmar un pagare de acuerdo con el crédito otorgado.

3. ¿Cuáles son los riesgos más frecuentes de apropiación indebida que pueden presentarse en los procesos de cobranza del sector farmacéutico?

Entre los riesgos más frecuentes se encuentran la retención temporal o definitiva de pagos recibidos en efectivo, la aplicación indebida de pagos a cuentas distintas, la manipulación de notas de crédito para ocultar faltantes, y la conciliación incorrecta de depósitos bancarios. También existe el riesgo de colusión entre personal interno y clientes para modificar condiciones de pago o postergar cobros sin autorización formal.

4. ¿Qué controles internos se aplican actualmente en su empresa para prevenir irregularidades en la gestión de cobranza?

Se aplican controles como la segregación de funciones entre facturación, cobranza, registro contable y conciliación bancaria; el uso de cuentas bancarias institucionales para la recepción de pagos; la autorización jerárquica para notas de crédito y ajustes; y la revisión periódica de reportes de cuentas por cobrar por parte de la jefatura financiera. Además, se realizan auditorías internas y conciliaciones bancarias frecuentes como mecanismos de control preventivo y defectivo.

5. ¿Con que frecuencia se realizan conciliaciones bancarias en el área de crédito y cobranza?

Las conciliaciones bancarias se realizan de manera semanal como mínimo, por ser empresas con alto volumen de transacciones, como las farmacéuticas, recomendaría efectuar conciliaciones diarias para asegurar la detección oportuna de diferencias y reducir el riesgo de errores o fraudes.

6. ¿Qué recomendaciones daría para prevenir la apropiación indebida en el proceso de cobranza del sector farmacéutico?

Recomendaría fortalecer la segregación de funciones, limitar al máximo el manejo de efectivo, implementar sistemas automatizados de registro y aplicación de pagos, y establecer políticas claras de autorización y documentación para ajustes. Asimismo, es clave capacitar continuamente al personal, realizar revisiones independientes y fomentar una cultura ética y de control interno en toda la organización.

Los arqueos diarios deben ser sorprendidos, de esta manera la persona no sabrá en qué momento les cae los respectivos arqueos, en caso de encontrar irregularidades y comprobarlas se debe tomar medidas ejemplarizadoras.

Apéndice D

Redacción de entrevistas – Josué Luis Castro

1. ¿Cómo se desarrolla el proceso operativo de créditos y cobranzas en su experiencia laboral?

El proceso operativo de créditos y cobranzas empieza al momento de la adquisición del bien o servicio donde se establece la forma de pago, el personal encargado de asesorar al cliente se encarga de registrar el cronograma de pagos en el sistema, bajo previo acuerdo con el cliente.

El departamento de cobranzas se encarga de controlar que los clientes paguen acorde al cronograma establecido. El sistema está configurado para que envíe recordatorios preventivos cuando falta pocos días para la fecha de vencimiento de los pagos.

En caso de que el cliente no pague acorde a las fechas establecidas, se envía correos bajo el formato de atraso de pagos, y en caso de no recibir una respuesta favorable en un determinado tiempo, se procede a realizar las llamadas al cliente para identificar las razones del no pago.

2. ¿Cómo determina y evalúa la capacidad de pago de clientes, como minoristas o distribuidores, antes de otorgarles un crédito?

El asesor de ventas es el encargado de solicitar información al cliente que le permita identificar su capacidad de pago, por ejemplo, rol de pago, tiempo de servicio por empleador, certificado laboral.

3. ¿Cuáles son los riesgos más frecuentes de apropiación indebida que pueden presentarse en los procesos de cobranza en su experiencia laboral?

Entre los más frecuentes que he identificado en mi trayectoria profesional son los pagos en efectivo no registrados oportunamente y la entrega de billetes falsos

4. ¿Qué controles internos se aplican actualmente en su empresa para prevenir irregularidades en la gestión de cobranza?

Bueno, en mi experiencia he notado que se prohíbe el pago en efectivo cuando son cantidades altas, en esos casos se solicita que el cliente haga la transferencia a una entidad bancaria y con ese comprobante de pago regrese a la institución para

que reconozcan el ingreso y se liquide la deuda. También, se revisa constantemente el concepto de las facturas emitidas para evitar que, por error involuntario, alguna factura se haya emitido dos veces aplicada a un mismo servicio.

5. ¿Con que frecuencia se realizan conciliaciones bancarias en el área de crédito y cobranza?

Se las realiza mensualmente.

6. ¿Qué recomendaciones daría para prevenir la apropiación indebida en el proceso de cobranza de su sector de experiencia laboral?

Permitir una cantidad máxima para el pago en efectivo en ventanilla, que no represente un riesgo, adquirir herramientas de calidad para detectar billetes falsos, fortalecer el uso de medios de pagos electrónicos y revisar si la delegación de funciones en el área de cobranzas es adecuada.

Apéndice E

Validación de Instrumento Validación de Instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres: Es. María Mercedes Baño Hifong

1.2 Cargo e institución donde labora: Docente Universitaria de la UJCV

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista - Estudio Cualitativo

1.4 Autor del instrumento: Richard Santiago Aguina Alcivar

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

ASPECTOS DE VALORACIÓN		Inaceptable						Minimamente aceptable				Aceptable			
CRITERIOS	INDICADORES	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación.													X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuada a las leyes y principios científicos.													X	
3. ACTUALIDAD	Considera información actualizada, acorde a las necesidades reales de la investigación.													X	
4. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													X	
5. COHERENCIA	Existe coherencia con las variables de la investigación.													X	
6. METODOLOGÍA	Responde a una metodología y diseño aplicado para analizar los resultados obtenidos.													X	
7. PERTINENCIA	El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.													X	

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

0

100

4. PROMEDIO DE VALORACIÓN

MARIA MERCEDES
BAÑO HIFONG

Firmado digitalmente
por MARIA MERCEDES
BAÑO HIFONG

FIRMA DEL EXPERTO



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Aguirre Alcívar, Richard Santiago**, con C.C: # **0955352992** autor del trabajo de titulación: **Incidencia de las prácticas de auditoría forense en la mitigación de la apropiación indebida en procesos de cobranza del sector farmacéutico en Guayaquil, período 2022 - 2024**, previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 25 de febrero del 2026

Autor

F. _____
Aguirre Alcívar, Richard Santiago

C.C: 0955352992



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacion
de Ciencia, Tecnología
Innovación y Saber



SENESCY
Secretaría Nacional de Educación Superior
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Incidencia de las prácticas de auditoría forense en la mitigación de la apropiación indebida en procesos de cobranza del sector farmacéutico en Guayaquil, período 2022 - 2024		
AUTOR(ES)	Aguirre Alcívar, Richard Santiago		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Baño Hifong, María Mercedes, PhD.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Contabilidad y Auditoría		
FECHA PUBLICACIÓN:	DE 25 de febrero del 2026	No. PÁGINAS:	DE 77 p.
ÁREAS TEMÁTICAS:	Auditoría forense, Administración financiera, Economía, Industria farmacéutica.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Auditoría forense, Control interno, Apropiación indebida, Cuentas por cobrar, Riesgo financiero y Prevención de fraude.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El objetivo de este estudio fue analizar las prácticas de auditoría forense para mitigar el peculado en los procesos de cobranza del sector farmacéutico en la ciudad de Guayaquil para el período 2022-2024, considerando factores operativos, organizacionales y de control interno que inciden en la exposición a riesgos financieros. El estudio se desarrolló en un enfoque cualitativo de alcance descriptivo y analítico, utilizando entrevistas semiestructuradas y análisis documental como principales técnicas de recolección de información, lo que permitió establecer que las empresas presentan debilidades estructurales relacionadas con la falta de separación de funciones, registro manual, poca automatización del control y limitaciones de seguimiento independiente, condiciones que aumentan la vulnerabilidad a violaciones financieras. A partir de los resultados obtenidos se desarrolló un modelo de control metódico basado en principios forenses con el objetivo de fortalecer la detección temprana de anomalías, mejorar la trazabilidad de las operaciones y consolidar mecanismos preventivos en los procesos de cobranza. Los resultados muestran que la implementación sistemática de prácticas de auditoría especializada reduce significativamente el riesgo de apropiación indebida, mejora la confiabilidad de la información contable y fortalece la transparencia organizacional, mostrando que la integración de controles estructurados, seguimiento constante y análisis técnico es un factor decisivo para optimizar la gestión financiera y fortalecer la sostenibilidad institucional en la industria farmacéutica.

ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0985922632	E-mail: richard.aguirre@cu.ucsq.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.ucsq.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

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