

## EL FRAUDE EN LAS VENTAS DE CONTADO

A medida que los signos de la crisis financiera se van haciendo evidentes en nuestra economía, con su efecto de desaceleración y de aumento de la tasa de desempleo, van siendo mucho más visibles las consecuencias sobre los negocios y la presión de los empleados para mantener su anterior nivel de vida y de gastos. Ello se traduce inevitablemente en un incremento de los eventos de fraude, cometidos por empleados de confianza y de manejo, poseedores de una trayectoria intachable. A continuación presentaremos una historia de la vida real, ocurrida en esta ciudad, y a la cual se le han cambiado algunos detalles, por obvias razones de confidencialidad.

Los directivos de la empresa X, propietaria de una pequeña pero próspera cadena de almacenes de venta de artículos varios, se vieron obligados a cerrar la mayor de sus tiendas, ubicada en uno de los sectores de mayor auge comercial de la ciudad. La razón: pérdidas acumuladas durante los últimos 3 años, mientras que el resto de los establecimientos mostraban un sostenido ritmo de crecimiento y utilidades. Los empleados fueron despedidos, excepto algunos que se relocalizaron en otras tiendas de la cadena, y se envió al auditor de la empresa para que tratara de establecer las razones por las cuales el punto de venta había fracasado.

El auditor, que cada año efectuaba dos visitas a cada almacén, se sentó ahora frente a un enorme arrume de papeles que seguramente ya había ojeado en

ocasiones anteriores, pero que no le habían revelado nada sospechoso. Su rutina de auditoría establecía que para cada tienda se verificaban los saldos de ventas netas contra los depósitos hechos al día siguiente en los bancos, como una forma de estar seguros que el dinero recaudado iba directo a las cuentas de la empresa. Ningún otro tipo de verificación se hacía, y ni siquiera los saldos de faltantes de inventarios se analizaban para hallar su razón de ser.

Sin saber qué hacer, y seguro de estar perdiendo el tiempo en la revisión de papeles que ya había revisado, se puso a hojear los reportes diarios de ventas del último mes. Por casualidad reparó en el dato de las ventas brutas y al compararlo con las ventas netas halló que se presentaban diferencias grandes, siempre por valores redondos y exactos. Por ejemplo, había devoluciones de \$50.000, de \$200.000 y de valores cerrados, lo cual no era normal si se consideraba que los precios de la empresa eran fijados con criterios comerciales de hacerlos atractivos, por ejemplo \$49.999 y similares.

Una idea cruzó por su mente: sería posible que, después de cerrar las ventas del día, alguien del almacén procediera a elaborar notas de devolución falsas por valores enteros, para luego apropiarse de dinero en efectivo por el mismo valor? Si ello era así, no debería entonces incrementarse el faltante de inventarios en esa tienda, por encima del promedio de las demás de la cadena? No debería también reducirse el monto de las ventas de contado, comparadas con las ventas totales de la tienda? Contando con un sistema POS de registro de ventas en las cajas, todo

ello debería quedar contabilizado el mismo día, incluyendo las entradas del usuario autorizado para reversar transacciones. Quién o quiénes eran los autorizados para utilizar esa opción en el sistema del almacén? Dónde estaban ahora? Seguirían contratados en la empresa? Habrían sido retirados? Alguno habría declinado la oferta de quedarse a trabajar en otra localidad?

Con todas estas preguntas en la cabeza, el auditor resolvió hacer aquello que debió haber hecho de manera rutinaria, no solo en esta tienda sino en todas las tiendas de la cadena empresarial. Los hallazgos lo dejaron sorprendido, no por lo inesperados, sino por que el fraude había estado cometiéndose ante sus narices todo el tiempo; y él, disponiendo de la información y de las herramientas necesarias, nunca fue capaz de descubrirlo, hasta ahora que resultaba demasiado tarde, al menos para la tienda cerrada.

Descubrió que, en efecto, el administrador que tuvo la tienda durante los últimos 4 años era el único autorizado para reversar ventas; que lo hacía de manera periódica y por valores redondos. Igualmente descubrió que había rechazado la oferta de quedarse a trabajar en otra tienda, ya que se le tenía en muy buen concepto, y que el mismo fraude estaba siendo cometido en otro de los almacenes de la cadena, en el cual laboraba como administrador una persona que había sido recomendada por este mismo personaje.

Descubrir fraudes no es una actividad excesivamente compleja, si se tiene la determinación y se sabe qué buscar y dónde hacerlo. Se trata simplemente de

estar alertas a los síntomas de irregularidades que no pueden ser explicadas por razones normales, y utilizar la lógica y el sentido común para elaborar teorías acerca de cómo pueden estar siendo desviados los recursos de las empresas.