

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TESIS**

**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LOS SINIESTROS HACIA LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE DE  
VALORES PROSEGUR, Lima, 2018**

**Para optar el título profesional de:**

Licenciado en Administración

**Presentado por:**

**BACH. ADM. EDINSON LARA AGUILAR**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Con todo mi amor para mi familia, porque son mi motivo para seguir creciendo y mi principal incentivo para superar todas las adversidades que se presentaron en mi camino, por siempre los llevare en mi corazón.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme brindado la fuerza necesaria para culminar con éxito este gran objetivo en mi vida, a pesar de todas las adversidades.

A mi familia, en especial a mis hijos porque han sido un gran apoyo y mi principal motivación para terminar este proyecto que es seguir creciendo en mi formación académica.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: “Influencia del control interno en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur, Lima 2018”, con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración**.

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, agosto del 2018

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>v</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Situación problemática .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Problemas de la investigación .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1 Problema general .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Justificación .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1 Justificación teórica .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2 Justificación práctica .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Objetivos de la investigación .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.1 Objetivo general:.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.2 Objetivos específicos .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Bases teóricas.....</b>	<b>15</b>

2.3	Glosario de términos.....	66
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>		<b>70</b>
3.1	Hipótesis general.....	70
3.2	Hipótesis específicas.....	70
3.3	Identificación de variables.....	71
3.4	Operacionalización de variables.....	71
3.5	Matriz de consistencia.....	72
<b>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....</b>		<b>73</b>
4.1	Tipo de la investigación.....	73
4.2	Diseño de la investigación.....	74
4.3	Unidad de análisis.....	74
4.4	Población de estudio.....	75
4.5	Tamaño de muestra.....	75
4.6	Selección de muestra.....	75
4.7	Técnicas de recolección de datos.....	76
4.8	Análisis e interpretación de la información.....	77
<b>CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>		<b>78</b>
5.1	Análisis e interpretación de resultados.....	78
5.2	Prueba de hipótesis.....	96
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>115</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Considera que se aplican actividades de controles adecuadas por la empresa? .....	78
Tabla 2 ¿Considera que se aplica la integridad y los valores éticos en la empresa? .....	79
Tabla 3 ¿Considera que se aplica una estructura organizacional adecuada en la empresa?... 80	80
Tabla 4 ¿Considera que existen controles detectivos en la evaluación de riesgos? .....	81
Tabla 5 ¿Considera que existen controles preventivos en la evaluación de riesgos?.....	82
Tabla 6 ¿Considera que existen controles correctivos en la evaluación de riesgos?.....	83
Tabla 7 ¿Considera que existen supervisiones independientes en la empresa? .....	84
Tabla 8 ¿Considera que la gerencia realiza autoevaluaciones en la empresa?.....	85
Tabla 9 ¿Considera que existen supervisiones a través de las operaciones en la empresa?... 86	86
Tabla 10 ¿Considera que existen condiciones que generen un siniestro en la empresa? .....	87
Tabla 11 ¿Considera que existen condiciones no solucionadas que generen siniestros?.....	88
Tabla 12 ¿Considera que existen condiciones que pueden causar pérdidas en la empresa? ..	89
Tabla 13 ¿Considera que existen medidas para manejar un siniestro en la empresa?.....	90
Tabla 14 ¿Considera que existen ocurrencias que pueden ocasionar daños menores? .....	91
Tabla 15 ¿Considera que existen ocurrencias que pueden ocasionar daños mayores? .....	92
Tabla 16 ¿Existen medidas para evitar un siniestro, que ocasione daños menores? .....	93
Tabla 17 ¿Existen medidas para evitar un siniestro, que ocasione daños mayores? .....	94
Tabla 18 ¿Existen estrategias para controlar un siniestro, luego de haberse presentado?.....	95
Tabla 19 Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica.....	99
Tabla 20 Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica .....	99
Tabla 21 Chi cuadrado de la primera hipótesis específica .....	100
Tabla 22 Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica .....	102
Tabla 23 Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica .....	103
Tabla 24 Chi cuadrado de la segunda hipótesis específica.....	103
Tabla 25 Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica .....	106
Tabla 26 Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica.....	106
Tabla 27 Chi cuadrado de la tercera hipótesis específica.....	106
Tabla 28 Frecuencias observadas de la hipótesis general.....	109
Tabla 29 Frecuencias esperadas de la hipótesis general.....	109
Tabla 30 Chi cuadrado de la hipótesis general .....	110

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿Considera que se aplican actividades de controles adecuadas por la empresa? ...	78
Gráfico 2 ¿Considera que se aplica la integridad y los valores éticos en la empresa? .....	79
Gráfico 3 ¿Considera que se aplica una estructura organizacional adecuada en la empresa?	80
Gráfico 4 ¿Considera que existen controles detectivos en la evaluación de riesgos? .....	81
Gráfico 5 ¿Considera que existen controles preventivos en la evaluación de riesgos? .....	82
Gráfico 6 ¿Considera que existen controles correctivos en la evaluación de riesgos? .....	83
Gráfico 7 ¿Considera que existen supervisiones independientes en la empresa? .....	84
Gráfico 8 ¿Considera que la gerencia realiza autoevaluaciones en la empresa? .....	85
Gráfico 9 ¿Considera que existen supervisiones a través de las operaciones en la empresa?	86
Gráfico 10 ¿Considera que existen condiciones que generen un siniestro en la empresa? ....	87
Gráfico 11 ¿Considera que existen condiciones no solucionadas que generen siniestros? ....	88
Gráfico 12 ¿Considera que existen condiciones que pueden causar pérdidas en la empresa?	89
Gráfico 13 ¿Considera que existen medidas para manejar un siniestro en la empresa? .....	90
Gráfico 14 ¿Considera que existen ocurrencias que pueden ocasionar daños menores? .....	91
Gráfico 15 ¿Considera que existen ocurrencias que pueden ocasionar daños mayores? .....	92
Gráfico 16 ¿Existen medidas para evitar un siniestro, que ocasione daños menores? .....	93
Gráfico 17 ¿Existen medidas para evitar un siniestro, que ocasione daños mayores? .....	94
Gráfico 18 ¿Existen estrategias para controlar un siniestro, luego de haberse presentado? ..	95
Gráfico 19 Chi cuadrado de la primera hipótesis específica .....	101
Gráfico 20 Chi cuadrado de la segunda hipótesis específica .....	104
Gráfico 21 Chi cuadrado de la tercera hipótesis específica .....	108
Gráfico 22 Chi cuadrado de la hipótesis general .....	111



## RESUMEN

La presente tesis titulada: “Influencia del Control Interno en los Siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur, Lima 2018”, es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación está compuesta por 3019 trabajadores de la empresa, la muestra fue establecida de forma probabilística consiguiendo un resultado de 341 trabajadores.

Para recoger información sobre el comportamiento de las variables control interno y siniestros se optó como técnica de recolección de datos la encuesta y se utilizó como herramienta de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se ejecutó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) control interno se relaciona directa y positivamente con el (V2) siniestros de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur.

Finalmente, se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

**Palabras claves:** Control, control interno, siniestro, organización.

## ABSTRACT

The present thesis entitled: "Influence of the Internal Control in the Losses to the workers of the company of Security of Transport of Values Prosegur, Lima, 2018" is of quantitative approach, applied type, of correlational level and non experimental design.

The population of the investigation was constituted by 3019 workers of the company, the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 341 people.

To collect the data regarding the behavior of the Internal Control and Losses variables, the survey was chosen as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument, which consisted of 18 items with a Likert rating scale.

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, later to test the hypothesis the statistical technique Chi square was applied, demonstrating the general hypothesis where the (V1) Internal Control is directly and positively related to the (V2) Claims of the company of Security of Transportation of Securities Prosegur.

Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

**Keywords:** Control, internal control, sinister, organization.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se denomina: “Influencia del Control Interno en los Siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur, Lima, 2018”, empresa que brinda el servicio de transporte de valores, proporcionando servicios de recojos, envíos y custodia de billetes y monedas, cheques, obras de arte y demás artículos de alto valor a otras empresas, ya sean comerciales, entidades bancarias, financieras, entre otras.

En el contexto de la globalización, en los últimos años se viene observando que las empresas y organizaciones en la consecución de sus logros y objetivos dan mayor énfasis a la mejora de su desempeño, productividad, imagen y establecerse en el mercado, para conseguir una óptima rentabilidad. Paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, es necesario implementar un sistema de **control interno**, el mismo que servirá para el manejo y control de los **siniestros** que se pudieran suscitarse con el personal de los trabajadores.

Por tal motivo, el estudio del control interno y los siniestros resultan indispensables porque permite evaluar como los trabajadores son propensos hacia los riesgos y peligros de las amenazas de organizaciones delincuenciales, quienes buscan apropiarse ilícitamente de lo que transportan, no importándoles el daño causado hacia los trabajadores, la empresa y los clientes.

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia del control interno en los siniestros hacia los trabajadores, para esto se tendrá en consideración los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se identificó el planteamiento del problema, la importancia del control interno se basa en la influencia que ejerce sobre los siniestros hacia los trabajadores,

siendo primordial su análisis para el diseño de herramientas de gestión empresarial. Es innegable que la presencia de un óptimo control interno implicará positivamente en los siniestros hacia los trabajadores. Es por eso, que se considera que un óptimo control interno influirá directamente sobre los siniestros que se pudieran suscitar hacia los trabajadores.

En el **capítulo II**, se muestra el marco teórico del trabajo de investigación; el cual presenta los antecedentes de la investigación, siendo internacionales y nacionales, los mismos que están vinculados al problema de estudio; también consigna los datos teóricos sobre las variables a analizar como la de sus diferentes dimensiones, teniendo como fin realizar una efectiva investigación.

En el **capítulo III**, se presenta las hipótesis y variable de la investigación; donde se muestra las probabilidades que pudieran ayudar a solucionar el problema en estudio, además se establecieron indicadores que servirán para el cálculo de las dimensiones de cada una de las variables utilizadas.

En el **capítulo IV**, se presenta la metodología del trabajo de investigación, el cual nos enseñará la metodología con la que se trabajó, la misma que es descriptivo correlacional, la que trata sobre describir, estudiar y explicar metódicamente un conjunto de situaciones relacionadas con otras variables tal como se muestran en éste trabajo de investigación, además, el diseño de esta investigación es no experimental transversal; cuando se menciona que la investigación es transversal se debe a que se recolectan datos en un solo instante y tiempo, también es correlacional debido a que se direcciona a conseguir el grado de relación existente entre las dos variables de estudio en una muestra única de sujeto o el tipo de vinculación entre dos sucesos o eventos estudiados.

En el **capítulo V**: en esta parte se muestra los resultados del trabajo de investigación, pues este capítulo presenta el estudio o análisis y explicación de los resultados logrados a

través de las encuestas, las que se presentaron estadísticamente confiables para demostrar la influencia que se ejerce entre las dos variables, además de plantear las hipótesis alcanzadas.

En el presente trabajo se consignan conclusiones y recomendaciones, las cuales pretenden demostrar la influencia del control interno en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de seguridad de transporte de valores Prosegur, a fin prever situaciones adversas para la referida empresa, así como la adecuada toma de decisiones ante estos posibles eventos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Situación problemática

Las empresas y organizaciones en la consecución de sus logros y objetivos buscan la mejora de su desempeño, productividad, imagen y establecerse en el mercado, para conseguir una óptima rentabilidad, para lo cual es necesario implementar un **control interno**, el mismo que servirá para el manejo de los **siniestros** que se pudieran suscitar.

**Estupiñan (2006)**, en su libro Control interno y fraudes. Análisis de informe COSO I y II, define al **control interno** como un proceso, desarrollado por consejo directivo de una organización o su grupo gerencial y toda la población laboral, el cual está diseñado a detalle para proporcionar una seguridad aceptable en la organización.

**Mejía (2011)**, en su libro Gestión integral de riesgos y seguros para empresa de servicios, comercio e industria, menciona que **siniestro**, es el hecho que, por iniciar algún daño determinado y asegurados por una póliza de seguros, ocasiona el compromiso de la empresa de seguros para indemnizar a la persona o beneficiario que

se encuentra asegurado, de acuerdo al contrato o cláusulas pactadas pueden ser de forma parcial o total.

Toda empresa estatal y/o privada dentro de su estructura orgánica podría presentar colaboradores deshonestos o con tendencia a serlo, convirtiéndose esto en un factor que podría incrementar las posibilidades para concretarse un **siniestro** en cualquier empresa; en el Perú el gobierno saliente y el actual no han podido controlar las actividades de las organizaciones delictivas, es por eso que las empresas requieren de una gestión que pueda prever, identificar, evaluar, mitigar y presentar un total compromiso en combatir los **siniestros**, para esto se necesita controlar las actividades de sus colaboradores a cargo, de lo contrario los siniestros, fraudes y otros daños terminarían perjudicando a las empresas, la cual se podría ver reflejada en una inseguridad hacia sus clientes, sobre todo si están dedicadas al rubro de la seguridad.

La empresa de Transporte de Valores Prosegur, pertenece al rubro de la seguridad, siendo fundada en el año 1976 en España, llegando al Perú en las siguientes décadas; en la actualidad se vienen presentando situaciones en la que colaboradores, se han valido de su cercanía o acceso al dinero y especies valoradas que transportan, para poder siniestrarlas o colaborar con personas que tienen ese objetivo delincencial; inclusive, algunos colaboradores deshonestos fueron capturados por la Policía Nacional y se encuentran reclusos en centros penitenciarios del país; sin embargo, otros colaboradores solamente fueron despedidos, debido a la falta de evidencias, por lo que no se les realizó una investigación adecuada, evitando un proceso judicial, de esta manera ingresaron a laborar a otras empresa del mismo rubro, quienes continuaron con

sus actividades delincuenciales, además de no existir un canal de comunicación entre las empresas del referido rubro, como es el de Transporte de Valores.

Por lo tanto, la empresa de Transporte de Valores Prosegur, al no considerar un sistema de Control Interno adecuado para evaluar y monitorear los factores que puedan influir en la consolidación de un siniestro, estaría permitiendo que los colaboradores que incurran en actos deshonestos no puedan ser investigados de manera idónea, debido a la falta de evidencias, situación que estaría generando pérdidas económicas, de imagen e inestabilidad en el mercado laboral.

Entonces, un sistema de Control Interno óptimo podría prever y manejar siniestros, asesorando a la gerencia o directiva ante estos eventos adversos, evitando o mitigando los riesgos y/o peligros que se pudieran suscitar ante estas actividades delincuenciales, para esto se tiene que evaluar las alternativas a realizar y proponer una toma de decisiones óptima, para ello es prioritario realizar una prevención ante estos actos delincuenciales donde se debe contar con un alto compromiso del personal en todos los niveles de la organización.

En la actualidad las empresas en su afán de continuar estables en el mercado optan por el proceso de una mejora continua, dejando de lado la importancia de la seguridad, situación contractual para empresas que se dedican a este rubro; además, se tiene que tener en consideración coleccionar evidencias que sirvan para la desvinculación de colaboradores deshonestos, quienes generarían pérdidas hacia la empresa; considerando que una desafiliación debe ser adecuada sin caer en la discriminación



laboral, pues también existen colaboradores que vienen cumpliendo sus tareas, aportando esfuerzo, proactividad y generando expectativas de crecimiento; siendo necesario que los controles y evaluaciones preventivos sean los más óptimos para que el nuevo personal que ingrese a la empresa, cumpla con los requisitos necesarios, los mismos que tendrán que actualizarse periódicamente, garantizando una prevención adecuada y siendo estandarizada hacia toda la organización de esta manera se tendrán controles adecuados en el uso de los recursos, minimizando pérdidas y situaciones desfavorables hacia la empresa de Transporte de Valores Prosegur.

## **1.2 Problemas de la investigación**

La problemática de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur, plantea la siguiente interrogante:

### **1.2.1 Problema general**

¿En qué medida el control interno influye en los siniestros dirigidos hacia los trabajadores de las empresas de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima?

### **1.2.2 Problemas específicos**

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿Cómo el ambiente de control influye en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de seguridad de transporte de Valores Prosegur en Lima?

- b) ¿Cómo las actividades de control influyen en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de seguridad de transporte de Valores Prosegur en Lima?
- c) ¿Cómo la supervisión y monitoreo influyen en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de seguridad de transporte de Valores Prosegur en Lima?

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación teórica**

Los resultados obtenidos en la presente investigación servirán como un aporte al conocimiento existente sobre el control interno y su injerencia en los siniestros, presentado a la directiva elementos de juicios necesarios para implementar un óptimo control interno, para una adecuada toma de decisiones, para ello revisaremos teorías, conceptos, enfoques que al respecto existen.

#### **1.3.2 Justificación práctica**

Los resultados de la investigación permitirán la implementación de un control interno que servirá para asesorar a la Directiva de la empresa y sus diferentes áreas en identificar, prever, mitigar y monitorear los siniestros y sus consecuencias que se presenten en la empresa de seguridad de transporte de valores Prosegur, considerando un gasto eficiente y eficaz de los recursos en la consecución de los objetivos trazados.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general:**

Conocer como el control interno influye en los siniestros dirigidos hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar si el ambiente de control influye en los siniestros hacia los trabajadores de las empresas de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.
- b) Determinar si las actividades de control influyen en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.
- c) Determinar si la supervisión y monitoreo influyen en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### Antecedentes nacionales

Lázaro (2016) en su investigación concluye: que según su informe investigatorio consignó como principal interés, concluir y detallar el **control interno** del área de cobranza de las entidades que prestan servicios en el país y la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016. Siendo su investigación descriptiva, debido a que su publicación describió los acontecimientos como ocurrieron puntualmente y analizó sus variables según lo presentado en su informe. Siendo su trabajo de investigación de diseño no experimental descriptivo, usando como herramienta la colección de información a la revisión de documentos y un cuestionario adecuado de interrogantes, dirigido al jefe de la organización utilizando la entrevista como herramienta, logrando conseguir resultados acertados para su presente investigación. En el referido trabajo de investigación verificó lo imprescindible que es el funcionamiento óptimo de un sistema de **control interno** en las entidades dedicadas a brindar los servicios de telecable;

además lo indispensable que es el optimizar las unidades y máquinas para conseguir un adecuado servicio y por ende incrementar su recaudo en la empresa, pudiendo ser favorables y beneficiosos. De esta manera determina que su presente informe de investigación procura explicar, que a través de la implementación y el desarrollo de un óptimo sistema de **control interno** en el área de cobranza aportará en la mejora para la permanencia económica y sus estados financieros de la organización, perfeccionar los estándares para las cobranzas y mejorar el desempeño empresarial que conlleve al aumento de los clientes.

Mariños (2015) en su investigación concluye: la entidad de Transportes Mariños la cual fue usada como objeto de estudio, donde se observó diversos problemas en su proceso operativo, a consecuencia que no contaba con un control interno propicio a la organización, siendo esto el factor de que causaría la disminución en sus finanzas. Para el estudio, creación y desarrollo del referido control, utilizó herramientas aplicadas en el mencionado proceso, aplicando el sistema COSO el cual fue basado en cinco componentes del control interno. Es por eso, que propone implementar una adecuada gestión del control interno para el proceso operativo de la entidad en mención, permitiendo que se tenga un control y se pueda reducir los egresos y se consiga una mejor rentabilidad.

Sánchez (2012) en su investigación concluye: el mencionado estudio plantea el resultado que ocasionaría la gestión del Sistema de Control Interno en la entidad Vidriería Limatambo S.A.C. Durante el comienzo del estudio se pudo apreciar sobre la problemática principal, siendo esta la de un incorrecto control interno y su inadecuado

desarrollo, los datos fueron obtenidos a través del método analítico-sintético y descriptivo-aplicativo; es por eso, que se observó diferentes debilidades en la referida entidad, la misma que es motivo de investigación. Durante el estudio de este informe se usaron herramientas requeridas para una óptima investigación, como el análisis de documentos e información, interpretación de información con el uso de gráficos y otras herramientas requeridas; con las que se logró desarrollar una adecuada supervisión, monitoreo y evaluación constante de las diversas tareas que se desarrollaron en la mencionada entidad. Para concluir, el presente estudio opta por recomendar soluciones vigentes, sustentada en la investigación detallada del control interno en la referida organización, inclusive probar según la evaluación de los diferentes procesos que se ejecutan en la organización, por lo cual se debe aportar mejoras para la empresa que es objeto de estudio.

Mendoza (2013) en su investigación concluye: el estudio en mención tiene como principal objetivo concluir si las colocaciones asimétricas skew-normal y skew-t representan adecuados estándares para desarrollar información referente a los costos ocasionados por los siniestros. Donde se analizó información sobre una empresa aseguradora. Posteriormente se cotejaron las colocaciones usando el criterio de Información de Akaike (AIC) y del Logaritmo de la función de Verosimilitud, complementados con la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov, logrando resultados esperados. Inclusive, se dedujeron alternativas de riesgo como el Valor en Riesgo (VaR) y el Valor en Riesgo Condicional (TVaR), con lo cual se consiguió mejor sustento para los estudios previos; entonces, los costos ocasionados por los

siniestros en las empresas aseguradoras se adecuan aceptablemente a las colocaciones asimétricas skew-normal y skew-t.

Falconi & Guerrero (2016) en su investigación concluye: el presente estudio de investigación tiene como objetivo principal el desarrollo de la cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo de una entidad textil. Para esta investigación se utilizó como objeto de estudio a una empresa sector textil, dedicadas al teñido y acabado de telas: la compañía ABC. Es por eso, que este estudio pretende conocer los motivos que han generado diversos acontecimientos que han incrementado la tasa de incidentes, los mismos, ocasionan un detrimento e inestabilidad para la empresa, pues si se concretarían, repercutirán significativamente en las tareas de la empresa de forma negativa, perturbando el desenvolvimiento de la misma; de esta manera, perturba a los personas que son parte del soporte de la organización. Es por eso, se recomendó un modelo de Cultura de Seguridad en la empresa, para esto, se tiene que tomar en consideración tres partes que la conforman como son: sistema de gestión, clima de seguridad y comportamientos inseguros de trabajadores. Por lo cual, se estudió los referidos elementos, usándose herramientas necesarias para cuantificar y cualificar. Siguiendo con los estudios logrados, se realizó una alternativa de mejora, proponiendo una gestión adecuada de los elementos antes referidos, para planificar una estrategia acorde a los requerimientos y recursos con lo que cuenta la organización textil. Después, se continuó con la observación de las cantidades de tareas propuestas, de esta manera saber cuál será el costo que se generaría con la implementación de la cultura de la seguridad y salud en el trabajo, la misma que se compararía con el coste propio que no está incluido en la prevención.

**Antecedentes internacionales**

Gómez (2013) en su investigación concluye: En el trabajo de investigación titulado “Sistema de Control Interno Administrativo: procesos de Facturación y Cartera. Enterprise International S.A.” fue desarrollado en cuatro partes, ordenados de manera que fueron estudiados los componentes del sistema. Es este estudio se presentará una alternativa de mejora a esta empresa, donde no se observa un óptimo sistema de control interno el cual pueda proteger la información, procesos y disminuir el riesgo de perder el posicionamiento esperado en el mercado laboral que se encuentre. La gestión donde se desarrolla el sistema de control interno administrativo en las organizaciones, es más importante en el mundo el cual debe de bazar sus procesos en estándares para el control de información y administración de riesgos, de esta manera medir los niveles de desempeño y eficiencia para la consecución de sus objetivos, puede de esto depende permanecer en el mercado laboral donde se encuentra.

Segovia (2011) en su trabajo de investigación indica: el presente informe investigador expone la gestión de un Sistema de Control Interno para una entidad privada ubicada en la ciudad de Quito – Ecuador; organización empresarial que vende productos alimenticios de buena calidad; los cuales son destinados hacia cadena de supermercados, empresas hoteleras y restaurantes. Durante la investigación se comienza con la herramienta de estudio FODA, la cual analiza todos los factores, que aporten al desarrollo y ejecución de los controles necesarios para implementar un adecuado ambiente de control.



López (2011) en su investigación concluye: el presente trabajo tiene como objetivo implementar un óptimo sistema de control interno para las ventas con el fin de mejorar la rentabilidad de la compañía Equiagro, buscando convertir sus logros conseguidos en ventajas competitivas, de esta manera abrirse paso en el mercado internacional. Las situaciones inadecuadas observadas durante esta investigación serán usadas para iniciar el desarrollo de la implementación del control interno, siendo estas el producto del estudio de las diferentes tareas que se presentan en el ciclo de ventas. Este trabajo se realizó basado en un estudio cuantitativo con el paradigma positivista, usando las herramientas como: cuestionarios, análisis de la empresa, encuestadas, entre otras, además de analizar archivos de la referida entidad empresarial, con lo que se puede estudiar la información en mención de manera precisa. Para conseguir la muestra del estudio se usó el chi – cuadrado. Los resultados logrados de las encuestas realizadas permitieron que se formulen las conclusiones y recomendaciones para la mejora de la referida empresa que es objeto de estudio. Al final se analizaron los riesgos que se suscitan en el ciclo de ventas y se implementó los controles necesarios, los mismos que se recomiendan para un adecuado control interno en la referida empresa, logrando la rentabilidad esperada.

De La Torre (2012) en su investigación concluye: las empresas aseguradoras, tienen como finalidad, conseguir primas, indemnizar los siniestros y recuperar los valores perdidos por los daños ocasionados al asegurado, donde éste no reconoce haber sido el autor del accidente de tránsito, es por eso que las empresas de seguros han elegido recuperar estos valores, motivo que ha generado varios procesos judiciales, donde es imposible que las aseguradoras recuperen la totalidad de los siniestros pagados. Una

vez que la empresa de seguros ha pagado al asegurado, los juicios que comenzaron por reclamar lo indemnizado por los daños causados, no continúan por el titular del conflicto debido a que metas de corto plazo son satisfechas por la aseguradora. Además, para lograr reducir significativamente las judicaturas con procesos acontecidos por subrogación de derechos para favorecer a las empresas de seguros en casos de accidentes de tránsito, donde la persona asegurada no es relacionada como autor del mismo, es indispensable estudiar y evaluar la factibilidad de la subrogación, para que se consiga que la aseguradora recupere los montos pagados.

Freire (2011) en su investigación concluye: la empresa Centro Seguros S.A. opera en el país del Ecuador desde febrero del 2006, para cubrir los requerimientos de entidades y personas. Su gestión está basada en un amplio conocimiento del mercado en el rubro de seguros, han propuesto productos competitivos como: seguro vehicular ramos generales y fianzas. Actualmente el mercado de seguros ha sufrido un incremento alto de crecimiento, debido a los requerimientos de las empresas y personas, que buscan cuidar su patrimonio ante los riesgos que puedan afectarlos seriamente, otra de las razones es la presencia de un aumento del nivel de la cultura de seguros, ya que contar con un seguro es realmente una necesidad y no un lujo. Ante esta nueva realidad el sector asegurador tiene un gran aporte al desarrollo del país desde el punto de vista económico y social, ya que genera riqueza con la que se financian inversiones y se consigue mayor volumen de movimiento de capitales y está comprometido con el bienestar de las personas y bienes. Por ello se hace imprescindible el estudio y análisis de los procesos que maneja la empresa, lo cual inspiró la realización de una Auditoría de Gestión a la Compañía Centro Seguros S.A Es por eso que utilizar un estudio

detallado a los procesos que utiliza la aseguradora, propondrá y expondrá la existencia de deficiencias en los mismos, de esta manera se ejecutaran actividades de prevención y mejoramiento, logrando usar de manera idónea los recursos de la aseguradora y proporcionado un adecuado producto. La autoría de Gestión a los procesos de la referida aseguradora se centran en tres áreas de la empresa; Finanzas, Siniestros y Recursos Humanos. El trabajo inicia con el capítulo 1, con una breve descripción de los aspectos generales y antecedentes de la Compañía, en lo que se enmarcará básicamente aspectos legales, objetivos, historia y organigramas. En el capítulo 2, se realizará un análisis situacional interno, en el que se determinará la descripción de los procesos de las Áreas de la empresa seleccionadas y un análisis externo de las influencias macroeconómicas que afectan positiva o negativamente al sector asegurador y en particular a la Compañía Centro Seguros S.A, así como las influencias microeconómicas relacionadas con la empresa y su impacto en la ejecución de sus actividades. En el capítulo 3, se hablará del Direccionamiento Estratégico de la Compañía. Fundamentalmente, se describirá la misión, visión, políticas, estrategias de la organización, principios y valores. En el capítulo 4 se presenta los datos de la base teórica usada en la aplicación del ejercicio práctico, donde se muestran los conceptos usados y que fueron requeridos para un óptimo desarrollo del proceso de auditoría. En el capítulo 5 se presenta el ejercicio práctico, es donde se desarrolla la evaluación de auditoría a cada uno de las áreas elegidas, obteniendo hallazgos debidamente analizados y comunicados por medio del Informe de Auditoría, en donde se establecerán conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar la gestión de la institución. Finalmente, en el capítulo 6 se abarca conclusiones y recomendaciones generales de la ejecución del trabajo de investigación, las cuales tienen como objetivo

principal contribuir a tomar acciones correctivas a la Compañía, colaborar en la toma de decisiones y mejora continua. Al concluir con el examen de Auditoría a los diferentes procesos de las tres áreas elegidas, se demostró que la misma entidad aseguradora no cuenta con un adecuado control interno en sus áreas estudiadas, detectándose también deficiencias, las mismas que generan pérdidas, las que fueron analizadas por los responsables de Auditoría, quienes procedieron a determinar sus causa y efectos en el proceso, determinando las posibles acciones a tomar para el mejoramiento continuo y minimización de riesgos que afecten a su eficiente desempeño.

## **2.2 Bases teóricas**

El desarrollo del presente trabajo está basado en la influencia del control interno en los siniestros hacía los trabajadores de la empresa de Transporte de Valores Prosegur, considerando un sistema óptimo el cual pueda identificar, prever, evaluar, monitorear, controlar y mitigar, los factores que podrían desencadenar los siniestros hacia los trabajadores de la referida empresa y sus consecuencias nefastas que se pudieran suscitar.

### **El control**

Robbins & Coulter (2010) sostienen que el control: es un proceso de seguimiento, validación y mejoramiento del desempeño laboral; por lo tanto, todos los gerentes tienen la prioridad de fiscalizar, inclusive si creen que su organización está laborando

según lo planificado; es por eso, que para conocer realmente el desempeño de sus equipos deben haber evaluado que actividades han realizado y compara su desempeño real contra el estándar esperado. Entonces para determinar la efectividad de los controles, se debe garantizar que las tareas se ejecuten y desarrollen para la consecución de los objetivos establecidos; además, deben de ayudar a los trabajadores y los gerentes a conseguir sus objetivos dentro de la organización.

La importancia del control, se debe a que se puede planificar, implementar una estructura dentro de la organización para la consecución eficiente de las metas y logros esperados, también puede usarse como motivación hacia los trabajadores, a través de una dirección eficiente. En conclusión se puede entender que la importancia del control es imperativa debido a que facilita a los gerentes a conocer si se están bien encaminados con los objetivos de su organización, y en caso contrario saber cuales son las razones por la que no se están cumpliendo.

Koonts, Weihrich & Cannice (2012) mencionan que: el control gerencial tiene como función la comprobación y el mejoramiento del desempeño laboral para sostener que los objetivos y planificación organizacionales sean alcanzados. Los sistemas de control y sus técnicas son imprescindibles para el control adecuado de los procedimientos, procesos, ética, calidad y cualquier otra cosa que se requiera dentro de la empresa. El proceso de control básico tiene como estándar tres pasos:

- Establecer estándares.
- Comparar el desempeño laboral contra los estándares establecidos.
- Optimizar las variaciones de los estándares y los planes.

Bateman & Snell (2009) definen al control como: un proceso que encamina las actividades de las personas hacia el logro de metas de una organización. Es decir, como los administradores eficientes, evalúan, desarrollan y ejecutan actividades conforme a una planificación. Inclusive, existen administradores que no aceptan, que la deficiencia en los controles como los problemas en los mismos, la falta de estos y los controles equivocados, con frecuencia generan daños irremediables dentro de la organización. Entonces, los sistemas de control que nos son efectivos, presentan resultados como el hurto o robo de los trabajadores hasta inconvenientes que conducen al desgaste. El control ha sido llamado uno de los siameses gemelos de la administración.

Jones & George (2010) sostiene que: al controlar, los gerentes analizan como la organización conseguirá sus metas y desarrollan actividades de mejoras correspondientes para el adecuado desempeño laboral. Por ejemplo, los gerentes monitorean el desempeño de los trabajadores, áreas y de la organización en general, para corroborar que se cumplan con los criterios de desempeño esperados, y si no se están cumpliendo estos, los gerentes desarrollan y ejecutan actividades de mejoras. El proceso de control da como resultado el conocimiento de la práctica laboral con precisión y adecuar la eficiencia y eficacia de la empresa. Para desarrollar un óptimo control los gerentes, deben tomar en cuenta que objetivos medirán, las cuales deben estar relacionadas con la productividad, calidad o sensibilidad para con los clientes. Después implementar sistemas de control e información que puedan brindar los datos necesarios para analizar el desempeño; es decir, establecer el punto exacto donde se lograron los objetivos. La función del control además permite a los gerentes analizar su

desempeño en sus funciones gerenciales como la planificación, organización y dirección, así como poder adoptar medidas correctivas cuando sean requeridas.

### **Control organizacional**

Jones & George (2010) sostiene que: el Control Organizacional es un proceso por el cual los gerentes supervisan y establecen la eficiencia y eficacia de como una organización y sus integrantes deben desempeñar las actividades requeridas para la consecución de las metas dentro de la organización; el gerente durante la planificación y organización, evalúa y desarrolla una estrategia y la estructura organizacional con la que buscará aprovechar de la mejor manera los recursos de la empresa para la fidelización con los clientes. Cuando desarrollan el control, los gerentes están supervisando y analizando si la estrategia y la estructura de la organización están desarrollándose como lo planificaron, evaluando si los resultados están dándose según lo planeado, en caso contrario, realizar los cambios correspondientes. Entonces, controlar no es la reacción ante eventos ocurridos, sino encaminar a la organización en una dirección correcta, anticiparse ante eventos que podrían ocurrir y luego adaptarlos a que respondan ante cualquiera eventualidad o situación adversa que se haya detectado. Para tener un adecuado control, es necesario mantener la motivación correcta hacia los trabajadores, quienes deben estar enfocados en los principales problemas que atraviesa la empresa, y poder trabajar en conjunto para poder desarrollar los cambios correspondientes para mejorar su desempeño en el tiempo.

## **Control interno**

Estupiñan (2006) sostiene que:

Control Interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Estupiñan,2006,p.25)

Fonseca (2011) menciona que:

El Modelo COSO

La mayoría de las entidades del sector privado han establecido de acuerdo con sus necesidades y su proceso evolutivo, un sistema simple o complejo de procedimientos de control para que las personas realicen sus actividades en forma diaria.

COSO, proporciona una visión del control interno más integral respecto de la definición divulgada por el Instituto Americana de Contadores Públicos Certificados (AICPA), donde se indica que el Control Interno es definido de la siguiente manera:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes. (Fonseca,2011,p.41)



COSO (siglas en inglés Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission/Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas) busca redefinir el concepto de Control Interno, utilizado por Auditores Internos y Externos, además de la intervención de diversas organizaciones, entre las que se destacan el AICPA, Asociación Americana de Auditores(AAA) y el Instituto de Auditores Internos (IIA).

### **Marco integrado de control interno – COSO**

Según Fonseca (2011) se puede entender que:

COSO es una terminación usada en los profesionales; sin embargo, la denominación donde tiene más connotación es en el Marco Integral del Control Interno. El COSO, propone conceptos para conseguir una administración óptima sustentada en el estudio del riesgo y el análisis de los controles internos en las empresas. También, define con exactitud el papel de las personas involucradas en la creación, implementación y estudio del control interno. La manera como ha sido recibido el marco del control en el mundo empresarial y las entidades reguladoras del mercado de valores, se entendería que el COSO representa los principios del control interno y éste debería de aplicarse a las empresas en el mundo actual.

### **Salvaguarda de activos**

Continuando con Fonseca (2011)

La salvaguarda de activos es un elemento que está unido a uno de los objetivos del control interno, específicamente al objetivo de operaciones.

Los controles internos de salvaguarda están orientados a la protección de los activos de cualquier uso distinto al objeto social de la organización. Estos controles podrían ser preventivo o detectivo. (Fonseca,2011,p.45)

A continuación, se interpretará la salvaguarda de activos según lo que indica Fonseca (2011).

Como se menciona en el párrafo anterior los controles internos de salvaguarda protegen los activos y pueden ser de dos tipos, los mismos que deben estar orientados a:

- El resguardo, registro y depósito de dinero y/o valores.
- Registro y verificación de ingreso y salida de inventarios, los mismos que deben de contar con autorizaciones previas o sustentos.
- Control de ingreso y salida de inventarios del almacén.
- Fiscalización física y registro de los bienes de activo fijo.
- Restringir el acceso del personal que no se encuentre autorizado a sellos y máquina de firmas en tesorería.
- Sistema de protección contra accidentes que puedan destruir los activos y sus registros, alarmas para accesos no autorizados, firewall, y procedimientos de back up y recuperación de información que se haya podido perder.
- Limitar el acceso a programas y archivos sensibles donde se maneje información confidencial.

## **Responsabilidad por el control interno**

Continuando con Fonseca (2011)

La responsabilidad del control Interno debería de ser todos los miembros de una organización, es decir, junta de directores, director ejecutivo, gerencia y los empleados. El COSO, proporciona una guía para fijar las responsabilidades de quienes tienen una participación clave en asegurar la efectividad y eficiencia del control interno en las organizaciones. (Fonseca,2011,p.47)

A continuación, se resumen las responsabilidades:

### Director Ejecutivo

- Responsabilidad global sobre el sistema de control interno. Asegura que todos los componentes del sistema se encuentren en su lugar.
- Establece el tono en la organización.
- Establece el estilo de la gerencia y la filosofía de operaciones.
- Influye en la elección de miembros de la junta de directores.
- Proporciona liderazgo y dirección a la gerencia.
- Cumple con realizar con la gerencia las revisiones de control relacionadas con sus responsabilidades sobre la efectividad del control interno.

### Gerencia

- Establece los procedimientos de control más específicos.
- Monitorea e informa sobre la efectividad de los controles.
- Podría ejecutar algunos procedimientos de control.

#### Gerente Financiero

- Responsabilidad primaria por el diseño, implementación y monitoreo del sistema de información financiera de la entidad.
- Aporta en el diseño de objetivos a nivel entidad y la evaluación del riesgo.

#### Comité de Auditoría

- Proporciona guías para vigilar las actividades realizadas por la gerencia.
- A través de la selección de la gerencia, ayuda a definir las expectativas referidas a la integridad y valores éticos en la entidad.
- Establece los objetivos de alto nivel y la planificación estratégica.
- Investiga cualquier asunto que lo considera importante.

#### Auditor Interno

- Examina los controles internos y recomienda mejoras en estos.

#### Otras Personas

- Realizan el control de las actividades con el debido cuidado.
- Comunican a los niveles superiores acerca de la ocurrencia de problemas en las operaciones, incumplimiento del código de conducta, u otras violaciones a las políticas o la existencia de actos ilegales.

(Fonseca,2011,p.48)

Hasta este punto Fonseca (2011) nos da a entender que, el proceso del Control Interno tiene que ser gestionado y dirigido por la máxima jerarquía de la organización o empresa, es decir, la junta o grupo directivo, quienes en coordinación con el resto del personal de los diferentes niveles de la empresa deben cumplir con los objetivos

trazados, tomando en cuenta la efectividad y eficiencia, sin dejar de lado el marco legal y normativa vigente.

Entonces, esta gestión no es una tarea única de la junta directiva, sino de todo el personal, debido a los cambios globales del control interno, para esto es imperativo implementar una cultura sobre el control interno.

Para esto el control interno consta de componentes que buscan, controlar una organización o empresa en todas sus direcciones, siguiendo un proceso constante, el cual se pueda adaptar a todos los cambios que pueda sufrir la empresa.

### **Componentes del control interno**

Estupiñan (2006) sostiene que:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, están integrados a los procesos administrativos, se clasifican como:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino que en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente

influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, del sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra. (Estupiñan,2006,p.26)

### **Niveles de efectividad**

Siguiendo con Estupiñan (2006)

Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en diversas formas en tiempos diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado efectivo.

El control interno puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos, respectivamente, si la junta directiva y la gerencia tienen una razonable seguridad de que:

- Entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.
- Los informes financieros sean preparados en forma confiable.
- Se observen las leyes y los reglamentos aplicables.

## **Ambiente de Control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control. (Estupiñan,2006,p.27)

A continuación, se interpretará lo que indica el Ambiente de Control según Estupiñan (2006).

El ambiente de control es el soporte de los otros componentes, que deben suministrar una estructura para el control, comenzando como:

- Estructurar las actividades de la empresa.
- Asignar autoridad y responsabilidad.
- Organizar a los trabajadores.
- Crear y comunicar valores y costumbres.
- Los trabajadores aprenden del valor y la importancia del control.

Además, existen otros factores que intervienen como:

- Estructura organizacional.
- Brindar autoridad, responsabilidad, normas y prácticas de recurso humano.

El ambiente de control influye significativamente en el desarrollo de las operaciones de la empresa, para esto se debe tomar en cuenta factores que permita lograr el cumplimiento de los objetivos y mitigar los riesgos, como:

- Una adecuada actitud de la gerencia.
- Adecuados valores.
- Buen clima organizacional y correcto desempeño del área de Recursos Humanos.
- Implementación de una adecuada cultura y conocimientos del control, procedimientos y normativas bien establecidas.
- Implementar o mejorar la estructura organizacional.

### **Evaluación de riesgos**

Siguiendo con Estupiñan (2006)

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Asimismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (Estupiñan,2006,p.28)

A continuación, se interpretará lo que indica en la evaluación de riesgos según Estupiñan (2006).

Las empresas priorizan, objetivos y tareas dentro de su organización para el cumplimiento de sus metas; sin embargo, las mismas sirven para identificar y evaluar los factores de riesgo que podrían atentar contra la consecución oportuna de las metas. Los riesgos que vayan evolucionando deben ser responsabilidad imprescindible de todos los niveles involucrados en la consecución de los objetivos.



Las empresas están propensas a afrontar diversidad de riesgos, los mismos que pueden originarse desde adentro o afuera de la organización, es decir, internos o externos, estos deben ser analizados por la gerencia correspondiente. Para esto la gerencia a cargo debe establecer tareas generales y específicas, que sirvan para identificar y evaluar los riesgos, que afecten a:

- Salvaguardar el patrimonio y recursos.
- Posicionarse adecuadamente ante la competencia.
- Presentar una imagen adecuada.
- Establecer un sistema financiero óptimo.
- Incluir políticas de crecimiento para la empresa.

Este componente es de suma importancia, debido a que es el sustento de todos los recursos y trabajos, estableciéndose como la plataforma sólida del control interno eficiente dentro de la organización. El afianzamiento de los objetivos muestra un adecuado sendero para encontrar causas críticas que obstaculizan el óptimo desempeño de la empresa. Por lo que, al ser identificados estas causas, la gerencia tiene el deber y la tarea de implementar medidas para evaluar y prevenir situaciones que puedan presentarse, usando procedimientos, protocolos y normas para el control interno, con la intención de observar constantemente las referidas causas críticas.

Los objetivos se presentan en diferentes tipos, siendo los siguientes:

- Objetivos de cumplimiento, son los que están ligados al marco legal, reglamentación, políticas, normas vigentes dentro la ley y la empresa.

- Objetivos de operación, dirigidos a la adecuada productividad de la empresa, tomando en cuenta la eficiencia y eficacia durante el cumplimiento de las operaciones.
- Objetivos de la información financiera, proveer de información sólida y sustentada para los fines confiables de la empresa.

Toda empresa debe de tener presente que sino cuenta con una evaluación de riesgos dentro de su organización no conocerá si ha presentado, presenta o presentará riesgos, los mismos que puedan ocasionar situaciones contrarias a sus intereses.

Durante este proceso se investigan los riesgos, identificándolos, analizándolos, para poder contar con elementos para su manejo; es por eso, que constituyen una parte fundamental del sistema implementado para el óptimo control que debe tener la empresa.

Por lo cual, la empresa debe implementar un proceso sistemático adecuado a los cambios que puedan interactuar entre las diferentes áreas dentro la empresa, así como con los proveedores y clientes.

Durante el estudio del riesgo y su proceso se debe tomar en cuenta las siguientes condiciones:

- La valoración del riesgo y sus consecuencias.
- El estudio de la probabilidad con la que se pueda presentar.
- Implementar medidas y tareas para su control.
- La evaluación periódica del proceso anterior.

## **Manejo de cambios**

Durante esta etapa se ha observado gran importancia, pues se debe tomar en cuenta la identificación de los cambios que influyen en la optimización del sistema del control interno. Estos cambios son vitales, debido a que los controles establecidos en un ambiente condicionado no funcionarían adecuadamente si las condiciones varían, es por eso, que se debe de observar minuciosamente los cambios que se presenten y cambien el escenario con el que se inició el control interno.

La responsabilidad sobre la identificación, el estudio y control de los riesgos es prioritario de la gerencia, el encargado del apoyo para el cumplimiento de esta tarea es del área de auditoria o la encargada de hacer la labora de auditar.

Los instrumentos a usar durante este proceso deben estar dirigidos a encontrar elementos que sirvan para la planeación e implementación de tareas requeridas, las cuales deben de cumplir con el criterio de costo – beneficio, para esto se usan los siguientes modelos en la evaluación de riesgo, haciendo un análisis de:

- GESI.
- FODA.
- Vulnerabilidades.
- Estrategia de las cinco fuerzas.
- Perfil de capacidad de la empresa.
- Manejo de cambios.

## **Actividades de control**

Siguiendo con Estupiñan (2006)

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características, pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. (Estupiñan,2006,p.32)

A continuación, se interpretará lo que indica en las actividades de control de riesgos según Estupiñan (2006).

Es necesario precisar, que no importa la tipología de los riesgos, pues todas las medidas están dirigidas hacia la protección del patrimonio, activos e intereses de la empresa, considerando su misión y objetivos.

## **Sistemas de información y comunicación**

Siguiendo con Estupiñan (2006)

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. Se consideran controles generales y de aplicación sobre los sistemas de información.

### **Controles generales**

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros. (Estupiñan,2006,p.33)

### **Controles de aplicación**

Siguiendo con Estupiñan (2006)

Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Estos controles cubren la aplicación destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

Los sistemas de información y tecnología son un medio para incrementar la productividad y competitividad. (Estupiñan,2006,p.34)

A continuación, se interpretará lo que indica en los sistemas de información y comunicación según Estupiñan (2006).

Algunos descubrimientos mencionan que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y tecnología de la información son nociones importantes para la evolución de un nuevo siglo.

## Información y comunicación

Para el control de una empresa y la óptima toma de decisiones sobre la adquisición, utilización y aplicación de recursos, se requiere contar con información veraz, oportuna y concisa. La información sobre las finanzas es parte imprescindible y su aporte es indiscutible.

Entonces, es importante incluir esta sección como parte de la evolución en los sistemas de información, debido que, en el futuro, será requerido crear controles usando estas tecnologías. Como es el caso más notable, el de la internet, el análisis de imágenes y gráficos, el intercambio de información y datos, hasta los relacionados con sistemas complejos. Es preciso mencionar, que los objetivos de las actividades de control son diferentes en cada empresa, pues responden a los requerimientos de cada una de ellas.

La información contable presenta límites, pues no se puede utilizar para todas las situaciones, ni es la solución de todo problema; pues existen ejecutivos que tiene la noción errónea que la información de los estados financieros es suficiente para una óptima toma de decisiones en la gestión administrativa de una empresa.

Recordemos que la información contable nos puede mostrar lo acontecido en la empresa, pero no lo puede hacer sobre el futuro que espera a la organización.

También se debe considerar, que en algunas oportunidades la información no financiera constituye la base para una adecuada toma de decisiones, pero del mismo modo resulta escaso para una óptima administración de una empresa.

La información oportuna debe ser manejada y puesta en comunicación a los trabajadores en el tiempo esperado e indicado por la gerencia, que permita cumplir con los objetivos trazados. Los diferentes sistemas de una empresa crean reportes con información sobre las operaciones, estados financieros y de marco legal que sirven para conducir y manejar una empresa de manera adecuada.

Es importante que la gerencia comunique a todos los trabajadores sobre sus responsabilidades con el sistema de control.

La información oportuna, veraz y concisa representa uno de los principales activos con el que cuenta una empresa, inclusive es usado como una ventaja competitiva en el mercado laboral, pues su manejo adecuado por la gerencia brinda grandes beneficios a comparación de empresas que no cuentan con este activo.

Como mencionamos anteriormente, la información además de ser un activo valioso, y ser una herramienta de control efectiva debe de presentar las siguientes características:

- Oportunidad
- Actualización
- Razonabilidad
- Accesibilidad

Es por eso, que un sistema de información que apoyo favorablemente a las operaciones de la empresa, es considerado como una herramienta de control óptimo en la organización.

La Comunicación, debe estar presente en todos los niveles de la empresa, para esto deben establecerse canales o medios de comunicación que sirvan para informar a los trabajadores sobre sus responsabilidades como parte del sistema de control y sus diferentes tareas para cumplir con los objetivos encomendados. La información que se comunicará por estos canales debe de ser relacionado al sistema de control interno, informando sobre situaciones críticas para los trabajadores encargados de cumplir con operaciones críticas. Del mismo modo se debe usar para una adecuada comunicación con los clientes y proveedores.

### **Supervisión y monitoreo**

Siguiendo con Estupiñan (2006)

Los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias, para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido a factores externos e internos, provocando que los controles pierdan su eficiencia. (Estupiñan,2006,p.37)

Siguiendo con Estupiñan (2006)

La gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Esto no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad mostrando por los distintos componentes y elementos de control.



La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles e innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. (Estupiñan,2006,p.38)

A continuación, se interpretará lo que indica en la supervisión y monitores según Estupiñan (2006).

Este estudio, se puede dar de tres maneras diferentes:

- En la operatividad de las tareas cotidianas en los diferentes estatus de la empresa.
- Distanciada por los trabajadores que no son responsables directos de la realización de las tareas.
- Combinando los dos puntos antes referidos.

### **Supervisión y evaluación sistemática de los componentes**

Las tareas cotidianas nos conceden conocer si los objetivos de control y riesgos se están efectuando y midiendo convenientemente.

La supervisión y sus niveles, usados adecuadamente por la gerencia ocupan un importante rol, pues está en su función indicar si el sistema de control está caminando por el trayecto correcto o no, de lo contrario debe realizar las correcciones necesarias y mejorar según los requerimientos de cada empresa.

### **Evaluaciones independientes**

Este tipo de evaluaciones son importantes y necesarios, pues brindará resultados reales sobre los sistemas de control. Además, son de carácter independiente, proporcionando información objetiva, observando la efectividad de los controles, los procedimientos de monitoreo y seguimiento del sistema de control.

Los componentes, factores y objetivos de estas evaluaciones independientes son distintos en cada empresa, dependiendo de los factores que puedan cambiar en cada una de ellas. También se pueden combinar las actividades de supervisión y las evaluaciones independientes, buscando con ello ampliar los beneficios y disminuir sus debilidades.

¿Quién debe de ejecutar las evaluaciones de monitoreo en los sistemas de control de la empresa?

Estas pueden ser ejecutadas de la siguiente manera:

- El personal designado para ejecutar los controles asignados (autoevaluaciones).
- Los auditores (pertenecientes a la organización), quienes cumplirán con lo designado en su esquema de trabajo del año en curso.
- Por evaluaciones fiscales, auditores externos y profesionales en otras áreas cuando sean requeridos.

La metodología de esta evaluación utiliza cuestionarios, entrevistas e incluso herramientas más específicas.

Este proceso se estableció para conocer la eficacia y eficiencia del control interno de la empresa, considerando los siguientes aspectos:

- Criterio adecuado desde la administración de la empresa.
- Auditorías externas.
- Autoevaluaciones, realizadas por la gerencia de la empresa.
- Supervisiones ejecutadas durante las diferentes operaciones.

Los resultados de los referidos aspectos obtenidos durante las supervisiones deben de ser comunicados de manera oportuna a la gerencia.

#### **Actividades de monitoreo (ONGOING)**

Es una evaluación continua y constante que ejecuta la gerencia para determinar la efectividad del control interno, y poder conocer el verdadero funcionamiento, evaluando si está conforme a lo establecido y tiene que ser modificado según el requerimiento de la empresa.

El monitoreo se da en el transcurso cotidiano de las operaciones de la empresa, considerando las tareas de supervisión y control constante, además de otras actividades con las que se puede lograr un óptimo control interno.

Durante un eficiente monitoreo se debe considerar lo siguiente:

- Los encargados deben evidenciar el adecuado funcionamiento del control interno.
- Corroborar a través de las comunicaciones externas la información generada en el interior de la empresa.

- Realizar verificaciones habituales entre el sistema de información contable contra los activos reales (poder determinar variaciones).
- Verificar los controles recomendados por los auditores, de esta manera conocer si se realizaron o no.
- Conocer si las reuniones dirigidas hacia el personal brindaron la retroalimentación a la gerencia sobre la efectividad de los controles internos.
- Conocer si el personal es evaluado constantemente para determinar si toma conciencia y cumple con el código de ética, normativa legal y ejecuta adecuadamente las tareas de control que les fueron asignadas.
- Conocer si el área de auditoría interna ejecuta las tareas requeridas por la empresa.

### **Informe de las deficiencias**

Es el proceso de informar sobre las deficiencias y oportunidades de mejora del sistema de control, a los responsables de ejecutarlos, para que realicen la implementación de las actividades requeridas por la empresa.

De acuerdo a la magnitud de las deficiencias detectadas, el riesgo existente y la probabilidad de ocurrencia, se evaluará a que nivel jerárquico dentro de la empresa se comunicarán las mismas.

## **El Siniestro**

Oviedo (2005) define al siniestro como:

**La realización del riesgo asegurado.** Es el momento en el cual se demostrará la bondad del contrato celebrado, la eficiencia del asesor de seguros que orientó la contratación y la agilidad del asegurador para prestar el servicio ante la emergencia que sufre el asegurado.

El siniestro es el acontecimiento que produce los daños y, por ende, genera la obligación del asegurador a pagar la indemnización o el beneficio por muerte o incapacidad. (Oviedo,2005,p.111)

Badia (2009) sostiene que:

El siniestro definido desde un doble aspecto. Por una parte, como la realización de un riesgo cubierto por la póliza; por otra, en alusión a menoscabo patrimonial que experimenta el asegurado al producirse un evento determinado. Por tanto, podemos hablar de siniestro en un plano causal respecto a los riesgos cubiertos por la póliza, mientras que la segunda definición se centra en el perjuicio económico sufrido por el bien asegurado como consecuencia del evento dañoso. (Badia,2009,p.135)

A continuación, se interpretará lo que indica Badia (2009).

Un siniestro existe desde el instante en que los riesgos asegurados por la póliza provocan un deterioro en el patrimonio en los capitales cubiertos, inclusive si el deterioro no llegase a realizarse, es decir, como la consecuencia de la realización del

deber de salvamento del asegurado. En este último caso, el deterioro del patrimonio lo componen los gastos, daños ocurridos a consecuencia o durante el desarrollo del deber de salvamento. Incluso, si el asegurado resultará favorecido por la presencia de una franquicia, esto no indica que al producirse un deterioro del patrimonio de los capitales asegurados ha existido un siniestro. Entonces, la franquicia no se desarrolla como exclusión del siniestro, sino que debe ser un acuerdo económico entre la empresa de seguros y el asegurado, donde las partes acuerden que el primero no será responsable del perjuicio patrimonial acontecido frente al asegurado, solo en caso que el deterioro de su patrimonio alcanzado sobrepase un monto determinado.

Fernández (2015) denomina siniestro:

“A aquel evento que da lugar a un accidente” (Fernandez,2015,p.177).

“El contrato de seguro es aquel en donde una de las partes llamada asegurador, a cambio de una prima, se obliga a pagar una indemnización o suma a otra parte llamada asegurado o a un tercero, en el caso que ocurra un riesgo o acontecimiento incierto a la cosa asegurada. El documento en el que se refleja dicho contrato se le denomina póliza y para su validez se precisa el cumplimiento de dos condiciones que son la buena fe y el hecho aleatorio” (Fernandez,2015,p.180).

### **Análisis y evaluación de los riesgos**

Bedoya & Villalba (2004) sobre Gerencia de Riesgos en una empresa de transporte de carga masiva sostiene que:

“Una vez realizados los inventarios de las amenazas-riesgos, de los sujetos expuestos, y de suponer la afectación que podrían generar dichas amenazas sobre cada uno de estos sujetos, se procedió a realizar un análisis y evaluación más detallada, a través de la técnica Análisis de Riesgos y Vulnerabilidad, AR&V basada en el historial siniestral de la empresa, con el fin de cuantificar los riesgos y obtener un criterio acertado y veraz a la hora de definir las opciones de tratamiento de éstos” (Bedoya & Villalba,2004.p.21).

“Una parte fundamental de la administración de riesgos es el registro histórico de la ocurrencia de siniestros” (Bedoya & Villalba,2004,p.24).

### **Riesgo operacional**

Hernández & Martínez (2012) definen:

El riesgo operacional, como el riesgo de pérdida debido a unos inadecuados o fallos internos de procesos, empleados, sistemas o eventos externos.

Se espera que las aseguradoras mantengan un capital mínimo obligatorio específico y separado para los riesgos operacionales; que se sometan a exámenes supervisores adicionales de sus prácticas de gestión de riesgos; y que publiquen sus estrategias y procesos para gestionar el riesgo operacional, la estructura y organización del área, la función de riesgos operacionales, el alcance de los reportes, sus políticas de mitigación de riesgos, así como las técnicas para calcularlo. (Hernández & Martínez,2012,p.163)

Entonces, en la actualidad las empresas vienen afrontando una diversidad de inconvenientes, siendo uno de los más adversos los siniestros y sus consecuencias, para ello es necesario conocer su alcance, dimensiones y como se deben mitigar, para que la directiva de una organización continúe con la óptima dirección en la consecución de sus objetivos y metas, de lo contrario la repercusión se puede dar en diversas áreas de la empresa perjudicando la estrategia ideada para el curso de acción ya trazado.

### **Siniestro**

Mejía (2011) sostiene que:

Es el acontecimiento que por originar unos daños específicos y cubiertos por una póliza de seguros, origina la obligación del asegurador de indemnizar al asegurado o beneficiario, en forma total o parcial y de acuerdo a las condiciones pactadas previamente.

Según el Código de Comercio de Colombia, artículo 1072: se denomina siniestro a la realización del riesgo asegurado. Según el diccionario de MAPFRE de seguros, el siniestro es: la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce unos daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía. (Mejia,2011,p.512)

Siguiendo con Mejía (2011)

Seguro para transporte de valores, este tipo de póliza ampara los despachos de valores como dinero, cheques, comprobantes de tarjeta de crédito, bonos,



pagarés, certificados de reintegro, cuadros, estampillas, joyas, metales preciosos u otros de similares características.

La cobertura básica ampara contra todos los riesgos de pérdida o daño material que se produzcan con ocasión de su transporte salvo las exclusiones, razón por la cual se trata de una cobertura todo riesgo con exclusiones.

(Mejia,2011,p.207)

A continuación, se interpretará lo que Mejía (2011) menciona sobre los tres elementos esenciales en un siniestro de seguros.

- **Presencia de un contrato con la empresa aseguradora:** además de la existencia de un contrato pactado, éste debe estar vigente.
- **Presencia de algún suceso asegurado en una póliza:** los sucesos que originaron el siniestro o causaron el mismo, estarán consignados y asegurados en el contrato con la empresa de seguros.
- **Pérdida, perjuicio o deterioro del interés económico del asegurado como resultado del hecho suscitado:** además de la existencia de un contrato con la empresa aseguradora y hechos asegurados por la misma, también deben presentarse pérdidas o menoscabos que afecten a la persona asegurada.

Además Mejía (2011) utiliza los siguientes conceptos para el caso de siniestros.

**El interés asegurado.** Se entiende como la esencia del contrato y es representada por el patrimonio de una persona, el mismo que podría salir afectado, de forma directa o

indirecta, por concretarse el riesgo que perjudica el interés de la persona asegurada. Es por eso que en el artículo N° 1084 del código de Comercio de Colombia, consigna que sobre una misma cosa pueden presentarse diferentes intereses, donde todos pueden ser asegurados, de manera simultánea o sucesiva, hasta el valor de cada uno de ellos.

**La cosa asegurada.** Se entiende como la esencia del interés asegurado y por lo cual puede ser el motivo para asegurarse, por personas si observan que su patrimonio puede verse perjudicado por un siniestro.

**Principio indemnizatorio.** La presencia del siniestro se entiende como el Principio Indemnizatorio, exigiendo a la empresa de seguros a indemnizar a la persona asegurada, de acuerdo al capital garantizado en el contrato con la aseguradora, el cual puede ser parcial o total, según lo establecido en el referido contrato.

El código de comercio de Colombia, en el artículo N° 1088, define el principio indemnizatorio de la siguiente manera: con relación al asegurado, los contratos de seguros por pérdidas, perjuicio o daños deben ser adquiridos por una indemnización acordada, no serán ni deberán tomarse para constituir una fuente de incremento patrimonial. Además, la indemnización comprenderá a la vez el daño emergente y el lucro cesante, los cuales deberán haber sido acordados con anticipación. El principio indemnizatorio es aplicable a diversos tipos de seguro según los intereses afectados, como se detalla a continuación:

- **Seguros reales o de daño.** En este tipo de seguros se aplica el principio indemnizatorio, donde se indica que la indemnización o pago a realizar a consecuencia del siniestro no debe sobrepasar el valor real de la cosa asegurada.

- **Seguros patrimoniales.** En este caso la indemnización máxima a pagar por la empresa aseguradora está limitada al valor asegurado, valiéndose por la suma de los percibidos, recibidos o generados por la persona asegurada.
- **Seguro de personas.** Conocido también como seguro de vida, este caso es excepcional, debido a que la vida de una persona no es cuantificable en un valor monetario, es por eso que no se basa en el principio indemnizatorio, es por eso, el artículo N° 1138 del código de Comercio de Colombia, determina en cuanto al valor del interés asegurable: para los seguros de personas, la suma del interés no debe tener límite y puede ser pactado libremente por las partes contratantes.

La presencia del seguro no debe posicionar al asegurado en un mejor escenario económico a la que podría ser si el riesgo no hubiese sido asegurado.

Siguiendo con Mejía (2011)

### **Las etapas del siniestro**

- **Pre:** casi siempre existen unas condiciones que se están presentando desde antes del siniestro, que, de no solucionarse, irremediamente terminarán en una pérdida.
- **Durante:** al presentarse el siniestro en sí, ocurren una serie de desarrollos propios de cada tipo de pérdida que pueden ocasionar un menor o mayor daño.

- **Control:** las medidas diseñadas o las tomadas para evitar la propagación o delimitar el daño o la pérdida, condicionan el tamaño de las consecuencias.
- **Post:** luego de presentado el siniestro y de las labores para controlarlo, se presentan nuevas situaciones que es necesario tener en cuenta para evitar consecuencias mayores.
- **A posteriori:** todo siniestro debe dejarnos una enseñanza y la misma debe aplicarse para posteriores ocasiones. (Mejía,2011,p.514)

A continuación, se interpretará lo que indica Mejía (2011)

Luego de observar las etapas antes mencionadas, se puede encontrar una base para la implementación dentro de una empresa, de tareas dirigidas hacia la prevención y seguridad; además de planes de emergencia o contingencia, reducción de tiempo y peligros en la fase de recuperación de la empresa, debido a un siniestro suscitado.

Continuando con Oviedo (2005)

Se dice que cuando se destruye el bien o todos los bienes asegurados, el siniestro es total; es parcial cuando el evento causa daño en parte del bien o en algunos de los bienes.

Cuando el asegurador recibe el aviso de parte del asegurado o del beneficiario sobre la ocurrencia del hecho y sus posibles causas y consecuencias, debe abrir un registro y verificar la información del contrato de seguro en cuanto al

interés asegurado, el asegurado, el beneficiario, el estado de la prima, los amparos contratados y la vigencia, para confrontar con el hecho. (Oviedo,2005,p.111)

Continuando con Oviedo (2005)

Si procede el derecho a la reclamación, en principio, deberá proceder a practicar la inspección o designar la persona que se encargue de colaborar con el asegurado o el beneficiario a establecer la cuantía de la pérdida. Simultáneamente, abrirá el registro de siniestros avisados, con las cifras estimadas de la pérdida.

### **Aviso de ocurrencia**

Es obligación del asegurado o beneficiario dar noticia al asegurador de la ocurrencia del siniestro dentro de los tres días siguientes a la fecha en la cual haya conocido la ocurrencia del hecho o haya debido conocerla. Esta última expresión significa que el no haber presenciado el hecho, no excusa el aviso del siniestro.

Existen situaciones en las cuales se presenta alguna dificultad, como cuando el interesado está de viaje, o en el caso de la desaparición de una persona o en los faltantes en los inventarios. Pero en todo caso hay un límite en el tiempo para enterarse de la situación. (Oviedo,2005,p.112)

A continuación, se interpretará lo que indica Oviedo (2005).

La culminación para confeccionar la notificación hacia el asegurador podría extenderse, pero no disminuirse. Sin embargo, desde que el asegurador interviene en las actividades operativas de salvamento o para comprobar la existencia del siniestro, dentro de los tres días comprendidos, no se puede alegar la demora o el olvido del aviso del siniestro.

Informar sobre el siniestro se puede realizar a través de cualquier medio de información, hecho que podrá ser corroborado por el órgano competente, para que la empresa aseguradora pueda apersonarse a la situación en el más corto tiempo. Además, el aviso de siniestro no podrá usarse como una reclamación ni como la tramitación del mismo.

### **Obligaciones del asegurado en caso de siniestro y sanción**

Continuando con Oviedo (2005)

El contrato de seguro impone obligaciones a las partes y a las personas que participan.

Son obligaciones del asegurado.

- Avisar la ocurrencia del siniestro, declarando los seguros coexistentes con indicación del otro asegurador y la suma asegurada.
- Demostrar la ocurrencia del siniestro, probar la existencia y el valor de los objetos asegurados al momento del siniestro y comprobar la cuantía de la pérdida soportada en el siniestro.

- Evitar la extensión y propagación del siniestro, salvaguardar las cosas aseguradas que no hayan sido dañadas, cuando fue necesario.
- No renunciar en momento alguno a sus derechos contra terceros responsables del siniestro.
- Facilitar al asegurador el ejercicio de los derechos derivados de la subrogación.

Son obligaciones del beneficiario

Como no siempre el beneficiario del seguro es el asegurado, la ley establece que las obligaciones del asegurado, deberán ser cumplidas por el beneficiario cuando sea él que tenga la posibilidad de cumplirlas. (Oviedo,2005,p.113)

Continuando con Oviedo (2005)

El beneficiario debe obrar la buena fe, dar aviso del siniestro, informar la existencia de otros seguros, demostrar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida.

### **Obligaciones del asegurador en caso de siniestros y sanción**

El asegurador estará obligado a efectuar el pago de la indemnización dentro del mes siguiente a la fecha en la cual el asegurado o beneficiario acredite su derecho ante el asegurador, directamente o a través de la justicia.

Cuando el asegurador no paga la indemnización dentro del mes siguiente a la acreditación del derecho, debe reconocer y pagar el seguro o beneficiario, además de la obligación a su cargo y, sobre el importe de ella, un interés

moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia aumentado en la mitad.

Con esta medida el legislador desea proteger el derecho de los beneficiarios, pero debe quedar en claro que ese derecho debe ser demostrado como si indicó antes. (Oviedo,2005,p.114)

Siguiendo con Hernández & Martínez (2012)

Otro paso adicional para entender los componentes del riesgo operacional internos, y una de las principales herramientas para implantar su sistema global de gestión de riesgos operacionales en una entidad aseguradora, es la utilización de una base de datos que recoja las pérdidas de este tipo de riesgos, que necesitan ser clasificados para obtener una base de datos homogénea y que permita ser analizada posteriormente. La clasificación de eventos tipo para los riesgos operacionales de ORIC (Operational Risk Consortium), el consorcio de la Asociación de Aseguradores Británicos, que gestiona y recopila la base de datos externa de riesgo operacional para aseguradoras, es la más conocida y extensa que existe actualmente, y se utiliza como estándar en el sector. (Hernández & Martínez,2012,p.163)

### **Clasificación de eventos tipo para el riesgo operacional**

Siguiendo con Hernández & Martínez (2012)

Tipos de Eventos



**Fraude interno;** actuaciones realizadas con ánimo de dolo o lucro por parte del personal interno de la organización, así como por acciones no autorizadas por el uso incorrecto de los poderes o atribuciones otorgadas al personal.

**Fraude externo;** ejecución de hechos de carácter delictivo por personal no interno de la compañía, clientes, proveedores, otros.

**Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo;** es el riesgo en la gestión de los recursos humanos, e incluye los incumplimientos de la normativa laboral.

**Prácticas con clientes, productos o negocios;** expectativas de clientes no satisfechos por malas prácticas o por deficiencias en la venta de servicios, y de las multas, sanciones o indemnizaciones por incorrectas prácticas comerciales.

**Daños a los activos físicos;** acontecimientos externos, ya sean naturales, accidentales o provocados, que dañen los servicios físicos o interrumpen las actividades de la empresa.

**Fallos de sistemas;** deficiencias en el diseño e implementación de sistemas de información, y por el deficiente funcionamiento de los sistemas de comunicación. (Hernández & Martínez,2012,p.164)

Siguiendo con Hernández & Martínez (2012)

**Ejecución y gestión de los procesos;** deficiencias de los procesos de la compañía, tanto por el diseño como por la gestión de los mismos, y por los errores en la ejecución de procedimientos y operaciones.

Algunas de las pérdidas de riesgos operacionales incluida en esta clasificación están cubiertas, al menos en teoría, por los productos de seguros tradicionales.

Desde el punto de vista del sector asegurador, los únicos riesgos que no pueden ser asegurados son las actividades u operaciones que se encuentren fuera de la ley. (Hernández & Martínez,2012,p.165)

Siguiendo con Hernández & Martínez (2012)

Pero en la práctica, existen limitaciones reales a los riesgos operacionales para ser considerados como asegurables o no asegurables, como por ejemplo, para que un asegurador acepte el riesgo y le ponga precio, debe de ser finito y medible, y sin riesgo moral.

Al final, y en términos generales, los aspectos a asegurar dependen de la complejidad de las aseguradoras, de su ámbito geográfico, y de otras características. Partiendo desde de este punto, las necesidades complejas de gestión de los riesgos operacionales deberían ser identificadas, incluyendo un detallado análisis de las soluciones aseguradoras disponibles en el mercado que se adapten al perfil de riesgo de la organización en estudio.

Existe una amplia variedad de factores que afectan a la compra y diseño de programas de seguros, como las presiones regulatorias, la diversidad de actividades o negocios, el ámbito geográfico, el apetito o aversión por el riesgo, la historia de pérdidas, la fortaleza del balance o el tamaño de la empresa. La combinación de estos factores determinará el nivel de riesgo operacional a financiar o a transferir, para así evaluar de una forma óptima estos riesgos y desarrollar formas nuevas de gestionarlos. (Hernández & Martínez,2012,p.166)

Siguiendo con Hernández & Martínez (2012)

Una vez seleccionado el programa de seguros más adecuado al perfil de riesgo de la empresa, y a partir de la existencia de un incidente o pérdida, ésta debería ser comunicada por parte de la empresa asegurada al área de gestión de siniestros de la aseguradora suscriptora del riesgo o al corredor de seguros. (Hernández & Martínez,2012,p.167)

### **Distribución de frecuencia de siniestros**

Siguiendo con Hernández & Martínez (2012)

Para la modelización del número de siniestros que podría presentar una aseguradora en particular, se suele proponer la distribución Poisson, cuyo parámetro será estimado a partir de los datos de siniestralidad histórica, o en caso de no tener experiencia o base suficiente, se podría utilizar la frecuencia promedio registrada en la base de datos, ponderada por algún factor de exposición como podría ser la prima. (Hernández & Martínez,2012,p.176)

A continuación, se interpretará lo que indica Mejía (2011) sobre el Siniestro.

### **La ocurrencia del siniestro**

Hecho por el cual se realizará una indemnización por el objeto asegurado.

Entonces, se puede concluir que una situación perjudicial que atañe a la persona asegurada sea cubierta por una póliza de la empresa aseguradora, para esto, es necesario que las circunstancias acontecidas estén incluidas en la póliza, como

indemnizables, que hayan ocurrido dentro del tiempo establecido, y en la zona geográfica indicada. Por lo tanto, según lo antes referido, es prescindible conocer:

### **¿Qué lo causó?**

Objeto o circunstancia que lo originó, o historial racional o existente que ocasiona un efecto. Este escenario es primordial para los seguros, pues las distintas pólizas de las aseguradoras cubren situaciones específicas, para delimitar las responsabilidades es imprescindible saber el escenario y como se originó el siniestro.

Es necesario indicar, que el estudio sobre el origen de una situación específica es necesario para determinar si un siniestro específico puede ser cubierto por una póliza vigente; según MAPFRE (1998) las causas pueden ser las siguientes:

- Causa próxima: situación inmediata del daño suscitado.
- Causa remota: situación más alejada del origen del daño suscitado.
- Causa concurrente: situación que se repite con otras causas, que inician un daño o consecuencia.

### **¿Cuándo se produjo?**

Responder a esta pregunta es vital, pues es necesario determinar con exactitud el día y la hora con el que se inició el siniestro, debido a que muchas compañías de seguros la póliza tiene una validez que comienza y finaliza a la hora 24 (medianoche), otras aseguradoras comienzan a las 16 horas.

Entonces, si el siniestro comienza antes y continua luego de que se haya vencido el contrato del seguro, generando daño, deterioro o cause la pérdida del objeto asegurado, la empresa aseguradora indemnizará según los términos del contrato establecidos; sin embargo, si el siniestro comienza antes de la vigencia del seguro y continúa hasta después éste haya entrado en vigencia, el asegurador no cubrirá ninguna indemnización.

### **¿Dónde ocurrió?**

Ubicar el lugar exacto donde sucedió el hecho dañoso o siniestro es imperativo, debido a que varias pólizas de seguros determinan la responsabilidad del asegurador a los hechos suscitados dentro de una zona geográfica establecida como el territorio nacional de un país o una ciudad.

### **¿Cuándo se reclamó?**

Es importante conocer la fecha del reclamo, pues la comunicación del siniestro al asegurador, iniciará varias tareas, que determinará la entrega de la indemnización según lo establecido previamente. Es por eso que se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- **Aviso de siniestro.**

El asegurado tiene el deber de avisar a la empresa aseguradora sobre el siniestro suscitado, teniendo como plazo tres días después de la fecha en que se tomó conocimiento. Además, este plazo de tiempo puede extenderse, por tal motivo,

varias empresas de seguros dan desde 5 hasta 30 días para realizar esta tarea obligatoria.

- **Prescripción de la reclamación**

El proceso de reclamo hacia la empresa aseguradora debe ser adecuadamente respaldada con información contable requerida, donde se demuestre la suscitado en el siniestro y el valor de la pérdida ocasionada.

Las empresas aseguradoras habitualmente dan distintos plazos, aunque la prestación legal de las acciones está incluida en el contrato de seguro, tomando en cuenta las disposiciones, que podrían ser ordinarias o extraordinarias.

#### **La Prescripción ordinaria**

Tiene un plazo de dos años, iniciando desde que el asegurado tuvo y debió conocer el hecho donde ocurrió el siniestro.

**La Prescripción extraordinaria:** tiene un plazo de cinco años, empieza a contabilizarse desde el instante en que nace la toma el derecho.

#### **¿Cómo afecta el siniestro?**

Es el hecho, donde se concreta la amenaza (riesgo) que genera pérdida y/o daño hacia el interés asegurado bajo un contrato de seguros.

Los tipos de daños pueden ser los siguientes:

- Daño directo, el originado de manera directa por el hecho del siniestro.
- Daño indirecto: son las consecuencias que ocasionan daño, es decir, no fueron causadas directamente por el riesgo.
- Daño consecuencial: es aquel daño generado por la consecuencia directa o indirecta del siniestro (alquiler de inmueble).
- Daño personal: daño hacia la integridad de la persona.

Otros daños que se suscitan con un siniestro.

- Daño emergente: daño real ocasionado por las consecuencias del siniestro.
- Daño material: daño hacia los bienes patrimoniales de la persona.
- Daño moral: son los ocasionados que afectan a los sentimientos como angustia, tristeza, entre otros.
- Daño intencionado: daño producido como resultado de un acto de una persona de manera voluntaria.
- Daño malintencionado: daño ocasionado de manera voluntaria y con malas intenciones.
- Daño patrimonial: daño ocasionado dentro del entorno económico de una persona y su patrimonio.
- Daños a terceros: daño ocasionado hacia terceros, puede ser a la integridad de la persona como de los bienes.
- Daños y perjuicios: daño ocasionado por un evento, y sus consecuencias que estas generen.

## **Impacto del siniestro y sus consecuencias**

Los siniestros generan varias clases de pérdidas, como las de graves daños, que dañan profundamente no solo al asegurado sino a su entorno y sus contactos donde se desenvuelve, por lo que algunos daños no solamente son hacia la persona sino hacia la comunidad que los rodea.

## **Consecuencias del siniestro**

Los siniestros de acuerdo a sus efectos y por el impacto que originan, pueden presentar los siguientes daños.

- Daños a personas.
- Perdidas económicas.
- Afectación de la operación del negocio
- Daño ambiental
- Daño a la imagen del negocio
- Pérdida de información.
- Impacto psicológico.

Por lo cual, se puede determinar que un siniestro origina un detrimento en los bienes del asegurado, es decir, nos redujeron lo que poseíamos, incremento de nuestros egresos, teniendo que pagar lo que no habíamos planificado; y una disminución de nuestros activos, porque dejamos de percibir las ganancias estimadas, que no se llegaron a dar a causa del siniestro presentado.



## **La Crisis del siniestro**

Un siniestro es una situación adversa para el asegurado, compromete varias circunstancias complejas y, en general los empresarios o asegurados que sufren siniestros sufren el denominado “shock del siniestro”, situación emocional inestable, debido a las circunstancias en la que queda la empresa, también por los efectos futuros hacia él, su familia, trabajadores, colaboradores, entre otros. Es por eso que luego de suscitarse un siniestro, el asegurado o empresa confronta diversos dilemas:

- Presenta un siniestro, de gran costo y con graves consecuencias.
- Se le presenta una serie de condicionamientos, requerimientos, garantías, donde tiene que cumplir con pólizas complicadas y de poco entendimiento.
- Presentan intermediarios con poco conocimiento de la situación que ha pasado o pasará el asegurado, la cual perjudica la tramitación de un siniestro.
- La empresa aseguradora le envía un perito, subvencionado por la misma, y a quien tiene que cuidar.
- En varias ocasiones se ha observado que un siniestro daña al asegurado o empresa de nivel medio, de tal manera que, le es imposible seguir laborando y no puede cumplir con los pendientes laborales.
- Aunado a esto, sus proveedores y colaboradores los contactan para evaluar las consecuencias que el siniestro le dejó al asegurado o empresa y como está protegido, para cumplir con cualquier deuda que tenga con ellos.

### **Consecuencias del siniestro para la comunidad en general**

Se tiene que entender que, el asegurado y empresa forma parte de un entorno, pequeño, mediano o grande, es decir, son parte de una sociedad, donde se convive personalmente y laboralmente; entonces, cuando se concreta el riesgo o amenaza, se generan daños perjudiciales a la empresa o asegurado, cuyas consecuencias se propagan hacia la comunidad en proporciones menores hasta devástales, afectando la economía del asegurado o empresa y la de sus proveedores que no podrán comercializar sus productos, sino también a clientes que no podrán comprar lo que producía el asegurado o proveedor, es por eso, que un siniestro afecta a todos.

### **El fraude en los siniestros de seguros**

La probabilidad e intentar conseguir un beneficio en la adquisición de un contrato de seguros, mediante omisiones durante la firma del contrato o del siniestro, por algún beneficio particular o hacia otras personas, es considerado un fraude, es decir, un delito según el Código Penal colombiano y el de todos los países en general.

Este hecho es muy frecuente, el mismo que afecta a la sociedad, debido al fraude que ocasiona a una empresa aseguradora, sino a los futuros clientes de este rubro, debido a que la frecuencia de siniestralidad mientras más alta sea, mayor será el costo de las primas de los seguros. Entonces, las ganancias que logren los delincuentes dedicados a defraudar serán pagadas por los asegurados y futuros aseguradores; de esta manera se verá perjudicada las personas, la sociedad y la economía que estas generen.

## **Fraude**

Es el acto donde se realiza un dolo contra una persona o entidad.

El fraude es un acto de engaño realizado de manera consiente en perjuicio de otra persona o entidad, donde se produce un daño.

Según el área jurídica, para que se presente el fraude debe construirse 3 elementos, que son:

- El ardid (artificio o treta).
- La falsedad (mentir con la intención de dañar a otra persona).
- El daño o perjuicio (consecuencia del ardid).

De no realizarse el tercer punto, se trataría como una situación de tentativa.

En seguros; es la conducta consiente del asegurado, que a través del ardid trata de lograr una indemnización ilícita, generando adrede la situación del siniestro o incrementando con exageración sus efectos. También, podría presentarse en ocasiones para conseguir ventajas ante una situación dada, o calculado por la persona asegurada de manera individual o por medios de grupos dedicados a delinquir.

## **Impacto del fraude**

En la mayoría de las personas se cree, que el fraude que se da en las empresas de seguros no afecta a nadie y no le dan el interés debido, pues en algunos casos se debe a los altos valores de las primas que han cancelado sin ningún tipo de reclamo.

En los consumidores, el fraude en las empresas de seguros afecta a todos los involucrados, quienes tienen que pagar un elevado precio, debido a que las empresas aseguradoras son estafadas y observan el incremento de la siniestralidad, tienen que

elevar los costos de las primas, restringiendo las ofertas y coberturas en algunos riesgos.

### **Formas de fraude**

Según MAPFRE (2001) las maneras de fraude más reiterativas en casos de seguros son los siguientes:

- Crear un caso que se vea como un siniestro.
- Acogerse a un contrato de seguro en diferentes empresas aseguradoras sin informar a cada una de ellas de lo que están realizando.
- Reclamar la cobertura luego de ocurrir el hecho siniestrado.
- Declarar accidentes o fallecimientos, ocasionados por otras causas, que no fueron por el resultado de un siniestro.
- Esconder, dañar y afectar las cosas aseguradas y denunciar como si se hubiera ocasionado por un siniestro.
- Manipular exámenes médicos o actas de defunción con la intención de engañar al asegurador.
- Manipular la información de identidades con fines deshonestos.
- No haber informado el estado verdadero de salud.
- Muerte de la persona asegurada para que pueda ser cobrada por parte del beneficiario.
- Cuando una persona crea su “muerte” para poder cobrar el beneficio del seguro.

## **Tipos de Fraude**

Este comienza desde que se adquirió el contrato con la empresa aseguradora.

En la contratación.

- Falsedad de las reales circunstancias del riesgo.
- Contrata la póliza o extenderla cuando se haya dado el siniestro.
- Colocar la fecha de cobertura antes del siniestro, cuando esto no sea verdad.

En el siniestro.

- Informar un hecho siniestrado cuando no ha existido.
- Mal informar cómo se realizó el hecho siniestrado o las circunstancias en el que sucedió.
- Mentir los efectos del hecho siniestrado.
- Crear malintencionadamente el hecho siniestrado.
- Exagerar voluntariamente los efectos del hecho siniestrado.

## **Las estafas más comunes**

- Seguros para autos.
- Seguros para incendios.
- Seguros contra robo.
- Seguros de transportes.
- Seguros de vida.

### **Sanciones y consecuencias**

Los efectos del fraude o intento del mismo por parte del asegurado, le va a ocasionar graves consecuencias, pues estas acciones son penadas en todas las pólizas y están tipificadas en las leyes penales vigentes.

Administrativamente.

Además de los efectos judiciales, el fraude acarrea como efecto la anulación de la póliza, quedando exceptuado del derecho a la indemnización, además de ser incluido en las listas de la Superintendencia Financiera y todo el sistema asegurador.

Legal. El fraude en los contratos de seguro es considerado como estafa, según el Capítulo III art. Del Código Penal de Colombia, pues realizan estafas los que consiguen beneficios de manera ilícita para ellos u otras personas, con daño ajeno, excusándose o engañando a otro en error por medio de artificios, por lo que podrían ser privados de la libertad según la legislación del país donde se encuentren.

### **Conclusiones**

Cuando se concreta un riesgo, está apareciendo un siniestro, las cuales acarrea sus efectos dañinos, de esta manera es urgente y necesario tomar conciencia de lo que significa un siniestro y sus consecuencias nefastas, para lo cual este trabajo intenta crear una cultura para que la sociedad tome conciencia, pues el efecto negativo de un siniestro afecta a todos no solo a un asegurado, sino a todo su entorno con un efecto multiplicador negativo.

### 2.3 Glosario de términos

- **Acuerdos transaccionales:** el pacto acordado de las sumas o de indemnizaciones es bastante usado, y de gran provecho en la valorización de las reclamaciones generadas por los siniestros.
- **Ambiente de Control:** es cuando se establece un ambiente estimulante, el cual influye positivamente para la actividad del personal con relación a controlar sus tareas. Es por eso que es el primordial elemento sobre el que se sostiene o ejercen los otros cuatro elementos e imprescindible, para la elaboración de los adecuados objetivos de control.
- **Actividades de control:** son las actividades que ejecuta la gerencia y el resto del personal de la organización para que se cumplan cotidianamente con las tareas asignadas. Estas diligencias están formuladas en las normas, sistemas y procedimientos.
- **Control:** el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral.
- **Control organizacional:** es el proceso por el cual los gerentes monitorean y reglamentan la eficiencia y eficacia con que una organización y sus miembros desempeñan las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales.
- **Control interno:** es el proceso, desarrollado por la directiva de una organización y por sus demás integrantes, diseñado únicamente para proveer una seguridad aceptable en la empresa; además, de lograr una efectividad y eficiencia en las operaciones, información confiable en el área financiera, así como el cumplimiento de las normativa legal y los reglamentos aplicables.

- **Cosa asegurada:** es lo que se quiere asegurar o el interés asegurado, por lo que es el objeto a asegurar por personas si observan que puede ser dañado su patrimonio por algún tipo de siniestro.
- **Evaluación de riesgos,** es cuando se identifica y analizan de riesgos principales que puedan perjudicar la consecución de los objetivos, además sirve de base para evaluar la forma en que estos riesgos deben ser atendidos. También, se entiende como los dispositivos requeridos para identificar y controlar los riesgos específicos que se puedan vincular con los cambios, como los que pueden influir en el entorno e interior de la organización.
- **Fraude:** es cuando se produce una acción de engaño y no es exacta con la intención de perjudicar a otra persona, generalmente ocasiona un perjuicio económico. Desde lo judicial para que se presente un fraude deben presentarse tres elementos: El ardid, el engaño y el daño. Donde la ausencia de éste último, solo implicaría el escenario de tentativa.
- **El interés asegurado:** es el objetivo del contrato, según definición del artículo N° 1083 del código de Comercio de Colombia, representa los bienes de una persona que pueda resultar dañada, cuando se concreta el riesgo y perjudica al objeto asegurado.
- **Liquidación:** esencialmente se entiende cuando se comprueban los sucesos que originaron el acto del siniestro, se comprueba la suma de los daños que están cubiertos y los demás acuerdos según el tipo de póliza, formulando la suma de la indemnización a cargo de la empresa aseguradora.



- **Principio indemnizatorio:** cuando se presenta un siniestro también se le conoce como Principio Indemnizatorio, exigiendo a la empresa aseguradora a indemnizar a la persona asegurada, según el capital en garantía el cual consigna en el contrato de seguros, según las condiciones pactadas.
- **Peritación:** cuando se presentan situaciones especiales o para determinar una suma, se solicita los servicios de peritaje, los cuales de manera imparcial y con total profesionalismo tasan o establezcan los efectos económicas que se pueden derivar de un siniestro, de igual manera para determinar el origen de las causas que produjeron el siniestro.
- **Proveedor:** se le denomina a una persona o entidad, que suministra lo requerido para un fin a personas, grupos, entre otros.
- **Realización del riesgo asegurado:** es cuando se manifestará la bondad del contrato acordado, la eficacia del asesor de seguros que logro la contratación y la rapidez de la empresa aseguradora para realizar el servicio ante cualquier emergencia que ataña al asegurado.
- **Riesgo operacional:** de le denomina al riesgo que pueda originar una pérdida a consecuencia de inadecuados procesos dentro de una organización, trabajadores o sucesos externos.
- **Siniestro:** hecho que produce un daño material considerable. En el contrato de seguro, es cuando se concreta el riesgo asegurado en el referido contrato y que establece la prestación de la empresa aseguradora.
- **Sistemas de información y comunicación:** estos sistemas están dispersados en toda la organización y dan cumplimiento a los objetivos de control establecidos.

Los controles pueden ser considerados como generales y de aplicación, los cuales actúan en los sistemas de información.

- **Supervisión y monitoreo:** estos son parte de los sistemas de control, los cuales están creados para utilizarse en determinadas circunstancias, tomándose en cuenta objetivos determinados, riesgos principales y limitaciones propias del control; aunque, los escenarios cambian a consecuencia de factores externos e internos, ocasionando que los controles no sean los adecuados y pierdan su efectividad.
- **Uniperiodicos:** estudio de siniestralidad en un rango de fechas determinado, este es un estudio realizado por las empresas aseguradoras, para detectar siniestros no reportados en un periodo dado. (Seguros La Positiva)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis general**

El Control Interno influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima, 2018

#### **3.2 Hipótesis específicas**

- a) El ambiente de control interno influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.
- b) Las actividades de control influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.
- c) La Supervisión y monitoreo influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.

### 3.3 Identificación de variables

#### 3.3.1 Variable independiente:

Control Interno

#### 3.3.2 Variable dependiente:

Siniestros

### 3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Control Interno	1.1 Ambiente de Control 1.2 Actividades de Control 1.3 Supervisión y Monitoreo
Variable dependiente: Siniestro	2.1 Pre siniestro 2.2 Durante el siniestro 2.3 Post siniestro

### 3.5 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES
<p><b>Problema Principal</b></p> <p>¿En qué medida el control interno influye en los siniestros dirigidos hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima?</p> <p><b>Problemas Secundarios:</b></p> <p>¿Cómo el ambiente de control interno influye en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima?</p> <p>¿Cómo las actividades de control influyen en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima?</p> <p>¿Cómo la Supervisión y monitoreo influyen en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Conocer como el control interno influye en los siniestros dirigidos hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar si el ambiente de control interno influye en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.</p> <p>Determinar si las actividades de control influyen en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.</p> <p>Determinar si la Supervisión y monitoreo influyen en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.</p>	<p><b>Hipòtesis General:</b></p> <p>El Control Interno influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima, 2018.</p> <p><b>Hipòtesis específicas:</b></p> <p>El ambiente de control interno influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.</p> <p>Las actividades de control influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.</p> <p>La Supervisión y monitoreo influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.</p>	<p><b>Identificación de Variables.</b></p> <p><b>V. Independiente:</b></p> <p>X = Control Interno</p> <p><b>V. Dependiente:</b></p> <p>Y = Siniestros</p>	<p><b>V. Independiente:</b></p> <p>Control Interno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ambiente de Control.</li> <li>– Actividades de Control.</li> <li>– Supervisión y Monitoreo.</li> </ul> <p><b>V. Dependiente:</b></p> <p>Siniestros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pre siniestro.</li> <li>– Durante el siniestro.</li> <li>– Post siniestro.</li> </ul>

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Tipo de la investigación**

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

##### **Descriptiva:**

Según Hernández (2006, p.102) descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

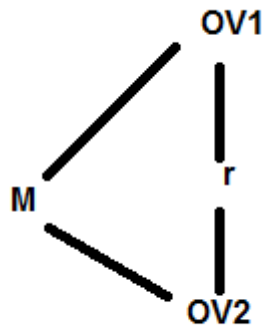
El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

##### **Correlacional:**

Según Hernández (2006, p.104) “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. Como es el caso entre la V1 y la V2.

## 4.2 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Control Interno

V2: Siniestros

r: nivel de relación o impacto entre las variables

## 4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores de la Empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur.

#### **4.4 Población de estudio**

La población de estudio estará constituida por un total de 3019 trabajadores.

#### **4.5 Tamaño de muestra**

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de los clientes, trabajadores y gerentes con relación a la variable: influencia del control interno en los siniestros hacia los trabajadores de la Empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.

#### **4.6 Selección de muestra**

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los trabajadores, (dado que son 3019).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

**n** = Tamaño de la población.

**N** = Población total: 3019 trabajadores



**Z** = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

**p** = 0.50 (probabilidad de éxito)

**q** = 0.50 (probabilidad de fracaso)

**e** = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(3019)]}{[(0.05)^2 - (3019 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

n = 341

Tamaño de muestra será de 341 trabajadores.

#### **4.7 Técnicas de recolección de datos.**

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a) **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la empresa respecto a las variables dependientes.
- b) **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: control interno y siniestros de los trabajadores de la empresa.

#### **4.8 Análisis e interpretación de la información.**

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contratación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

## CAPÍTULO V

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Análisis e interpretación de resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

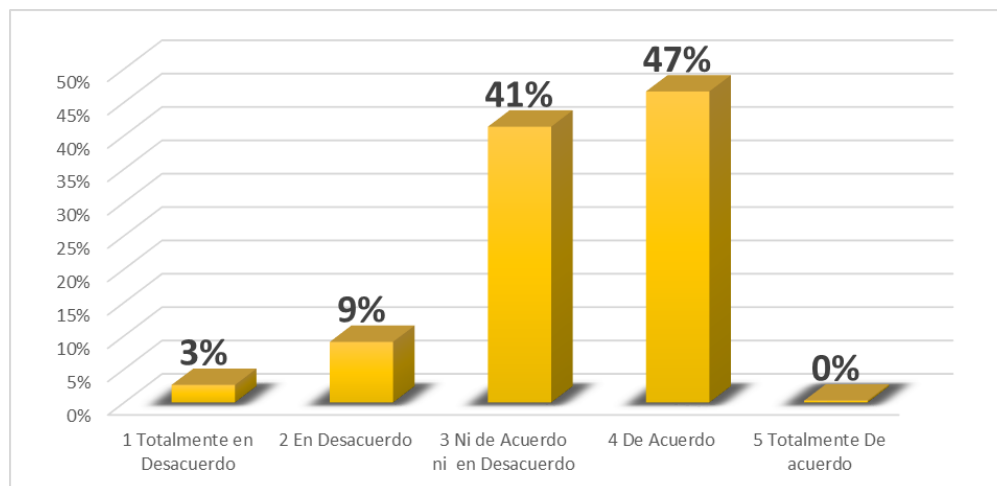
**Tabla 1**

¿Considera Ud. qué se aplican actividades de controles adecuadas por parte de la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	9	3%
2 En Desacuerdo	31	9%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	141	41%
4 De Acuerdo	159	47%
5 Totalmente De acuerdo	1	0%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. qué se aplican actividades de controles adecuadas por parte de la empresa?



**Gráfico 1**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente en desacuerdo que se aplican las actividades de controles adecuadas por parte de la empresa, mientras que el 9% está en desacuerdo, un 41% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 47% está de acuerdo y el 0% está totalmente de acuerdo.

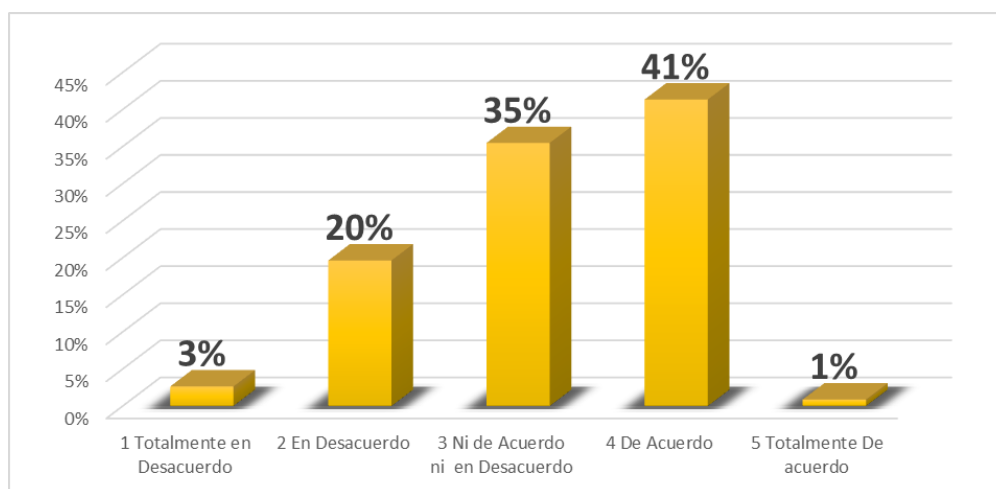
**Tabla 2**

¿Considera Ud. que se aplica la integridad y los valores éticos en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	9	3%
2 En Desacuerdo	67	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	121	35%
4 De Acuerdo	141	41%
5 Totalmente De acuerdo	3	1%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que se aplica la integridad y los valores éticos en la empresa?



**Gráfico 2**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente en desacuerdo que se aplican la integridad y los valores éticos en la empresa, mientras que el 20% está en desacuerdo, un 35% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 41% está de acuerdo y el 1% está totalmente de acuerdo.

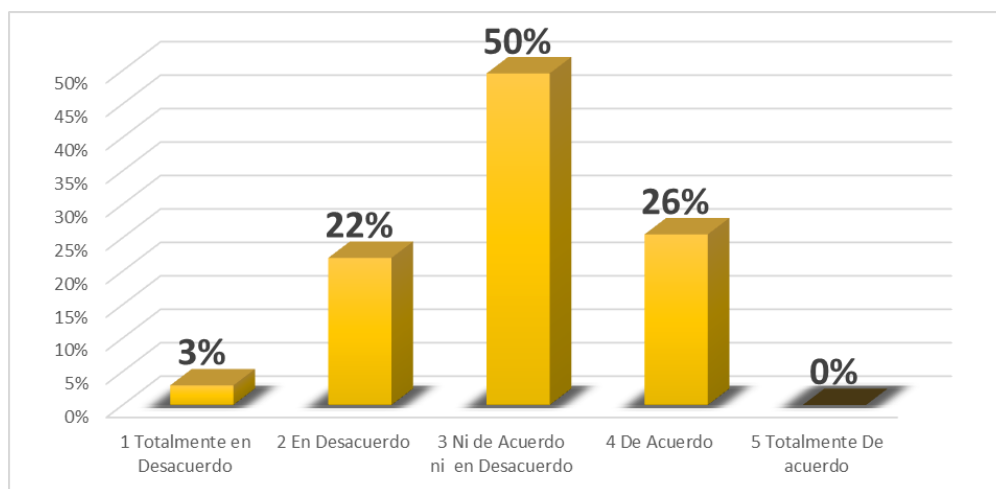
**Tabla 3**

¿Considera Ud. que se aplica una estructura organizacional adecuada en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	3%
2 En Desacuerdo	75	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	169	50%
4 De Acuerdo	87	26%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que se aplica una estructura organizacional adecuada en la empresa?



**Gráfico 3**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente en desacuerdo que se aplica una estructura organizacional adecuada en la empresa, mientras que el 22% está en desacuerdo, un 50% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 26% está de acuerdo y el 0% está totalmente de acuerdo.

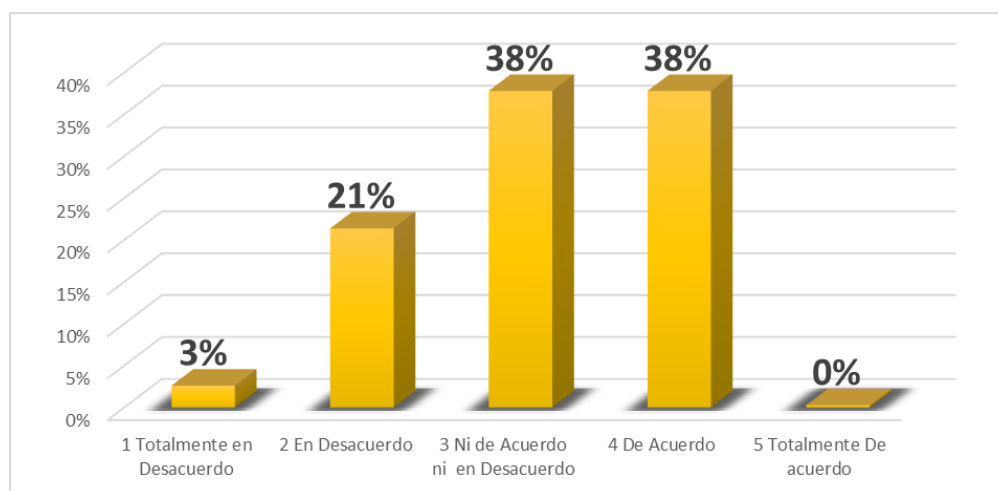
**Tabla 4**

¿Considera Ud. que existen controles detectivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	9	3%
2 En Desacuerdo	73	21%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	129	38%
4 De Acuerdo	129	38%
5 Totalmente De acuerdo	1	0%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen controles detectivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa?



**Gráfico 4**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente en desacuerdo que existen controles detectivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa, mientras que el 21% está en desacuerdo, un 38% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 38% está de acuerdo y el 0% está totalmente de acuerdo.

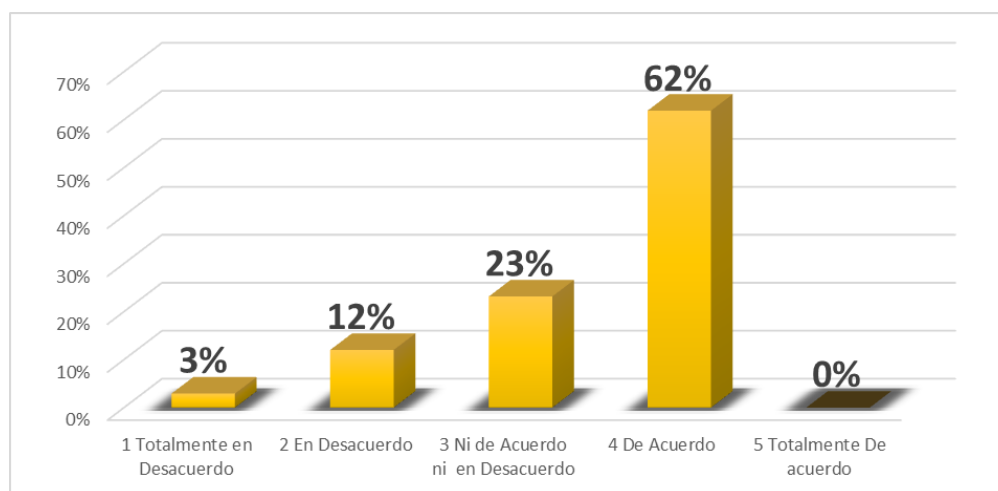
**Tabla 5**

¿Considera Ud. que existen controles preventivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	3%
2 En Desacuerdo	41	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	79	23%
4 De Acuerdo	211	62%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen controles preventivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa?



**Gráfico 5**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente en desacuerdo que existen controles preventivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa, mientras que el 12% está en desacuerdo, un 23% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 62% está de acuerdo y el 0% está totalmente de acuerdo.

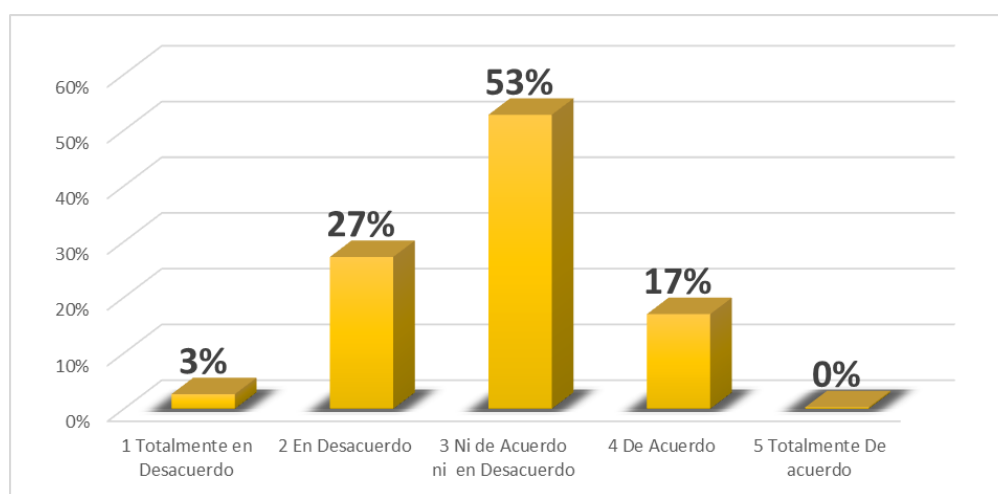
**Tabla 6**

¿Considera Ud. que existen controles correctivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	9	3%
2 En Desacuerdo	93	27%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	180	53%
4 De Acuerdo	58	17%
5 Totalmente De acuerdo	1	0%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen controles correctivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa?



**Gráfico 6**

Fuente: Elaboración propia



En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente en desacuerdo que existen controles correctivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa, mientras que el 27% está en desacuerdo, un 53% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 17% está de acuerdo y el 0% está totalmente de acuerdo.

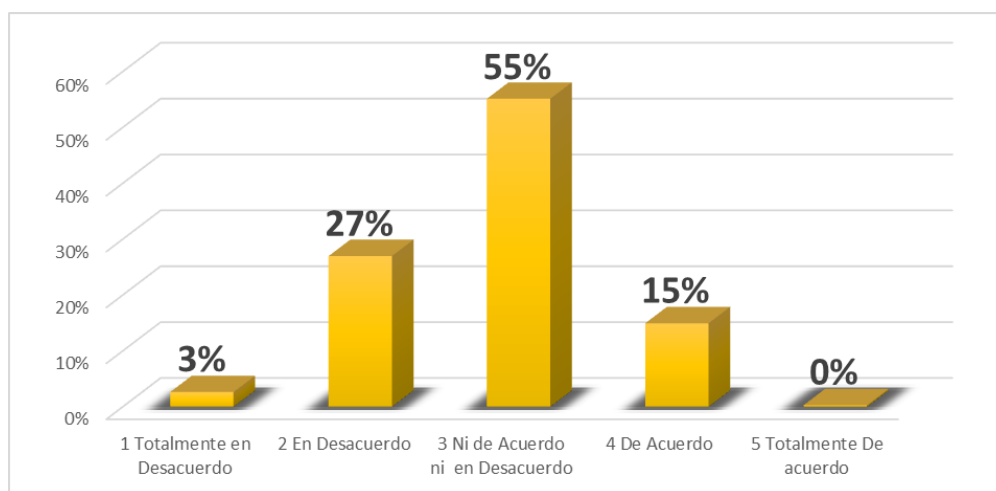
**Tabla 7**

¿Considera Ud. que existen supervisiones independientes en la empresa? (auditorías externas)

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	9	3%
2 En Desacuerdo	92	27%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	188	55%
4 De Acuerdo	51	15%
5 Totalmente De acuerdo	1	0%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen supervisiones independientes en la empresa? (auditorías externas)



**Gráfico 7**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente en desacuerdo que existen supervisiones independientes en la empresa, mientras que el 27% está en desacuerdo, un 55% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 15% está de acuerdo y el 0% está totalmente de acuerdo.

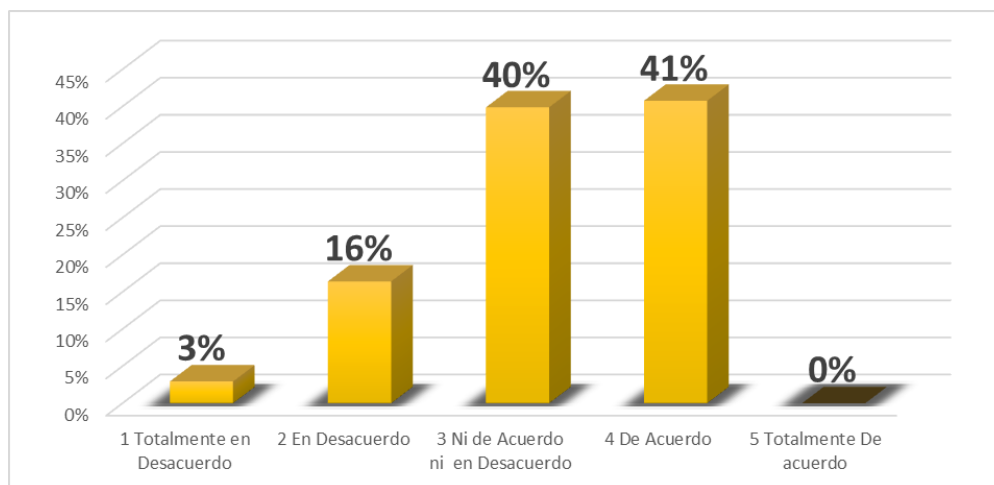
**Tabla 8**

¿Considera Ud. que la gerencia realiza autoevaluaciones en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	3%
2 En Desacuerdo	56	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	136	40%
4 De Acuerdo	139	41%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que la gerencia realiza autoevaluaciones en la empresa?



**Gráfico 8**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente en desacuerdo que la gerencia realiza autoevaluaciones en la empresa, mientras que el 16% está en desacuerdo, un 40% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 41% está de acuerdo y el 0% está totalmente de acuerdo.

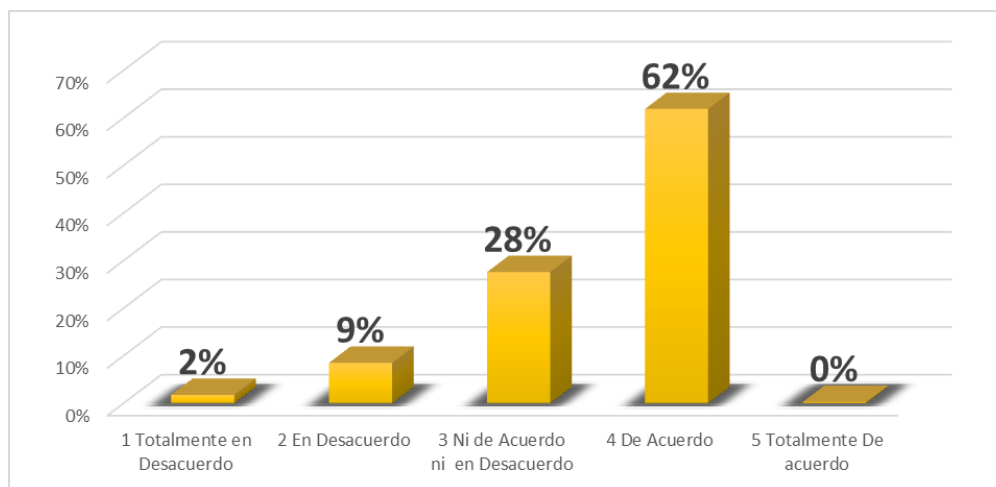
**Tabla 9**

¿Considera Ud. que existen supervisiones a través de las operaciones dentro de la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	2%
2 En Desacuerdo	29	9%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	94	28%
4 De Acuerdo	211	62%
5 Totalmente De acuerdo	1	0%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen supervisiones a través de las operaciones dentro de la empresa?



**Gráfico 9**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% está totalmente en desacuerdo que existen supervisiones a través de las operaciones dentro de la empresa, mientras que el 9% está en desacuerdo, un 28% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 62% está de acuerdo y el 0% está totalmente de acuerdo.

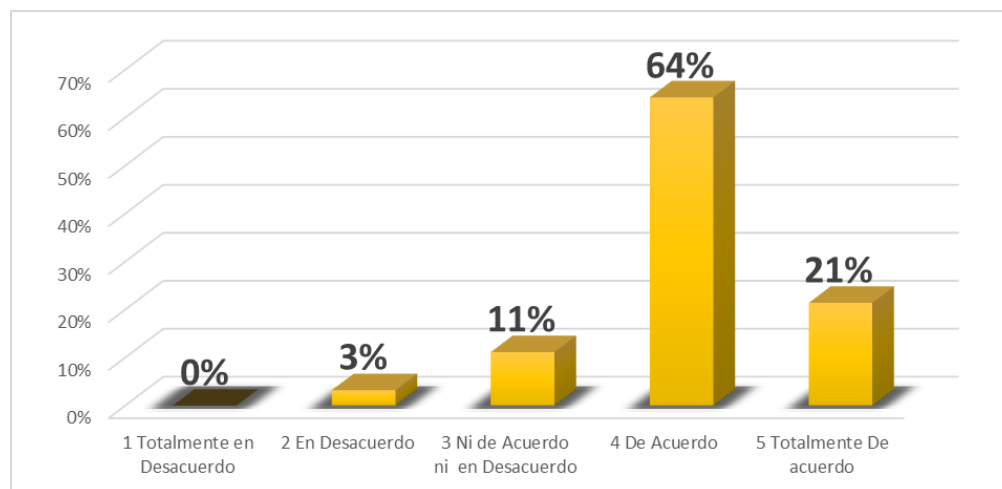
**Tabla 10**

¿Considera Ud. que existen condiciones que pueden generar un siniestro en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	11	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	38	11%
4 De Acuerdo	219	64%
5 Totalmente De acuerdo	73	21%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen condiciones que pueden generar un siniestro en la empresa?



**Gráfico 10**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que existen condiciones que pueden generar un siniestro en la empresa, mientras que el 3% está en desacuerdo, un 11% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 64% está de acuerdo y el 21% está totalmente de acuerdo.

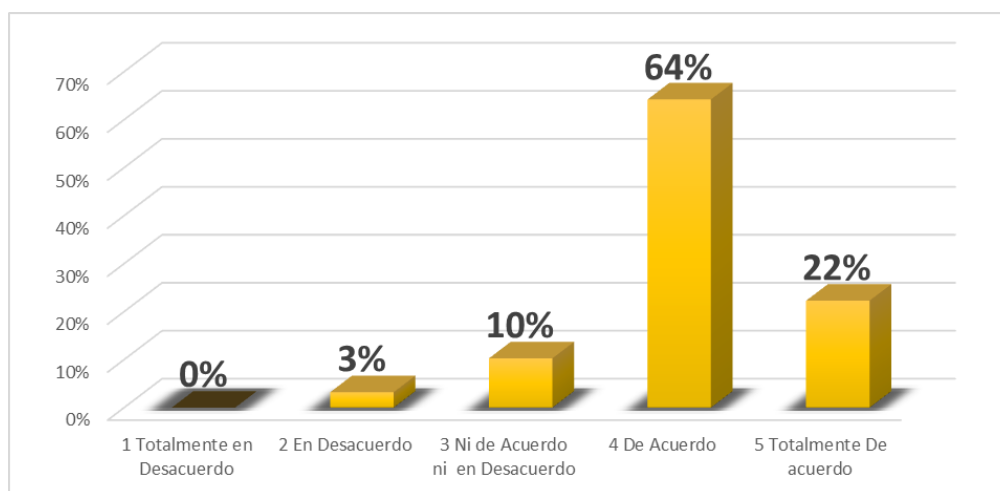
**Tabla 11**

¿Considera Ud. que existen condiciones que no se han solucionado y pueden generar siniestros en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	11	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	35	10%
4 De Acuerdo	219	64%
5 Totalmente De acuerdo	76	22%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen condiciones que no se han solucionado y pueden generar siniestros en la empresa?



**Gráfico 11**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que existen condiciones que no se han solucionado y pueden generar siniestros en la empresa, mientras que el 3% está en desacuerdo, un 10% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 64% está de acuerdo y el 22% está totalmente de acuerdo.

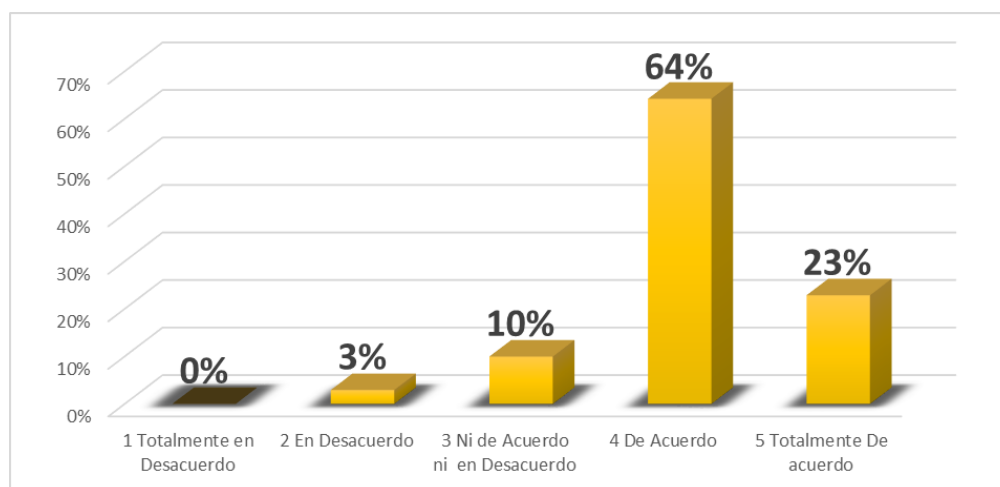
**Tabla 12**

¿Considera Ud. que existen condiciones que pueden causar pérdidas en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	10	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	34	10%
4 De Acuerdo	219	64%
5 Totalmente De acuerdo	78	23%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen condiciones que pueden causar pérdidas en la empresa?



**Gráfico 12**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que existen condiciones que pueden causar pérdidas en la empresa, mientras que el 3% está en desacuerdo, un 10% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 64% está de acuerdo y el 23% está totalmente de acuerdo.

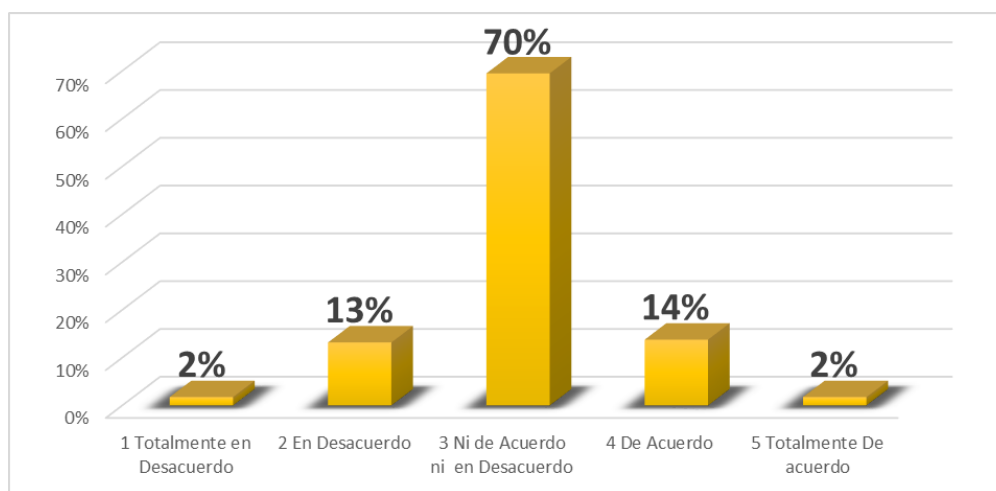
**Tabla 13**

¿Considera Ud. que existen medidas adecuadas para manejar un siniestro en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	2%
2 En Desacuerdo	45	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	237	70%
4 De Acuerdo	47	14%
5 Totalmente De acuerdo	6	2%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen medidas adecuadas para manejar un siniestro en la empresa?



**Gráfico 13**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% está totalmente en desacuerdo que existen medidas adecuadas para manejar un siniestro en la empresa, mientras que el 13% está en desacuerdo, un 70% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está de acuerdo y el 2% está totalmente de acuerdo.

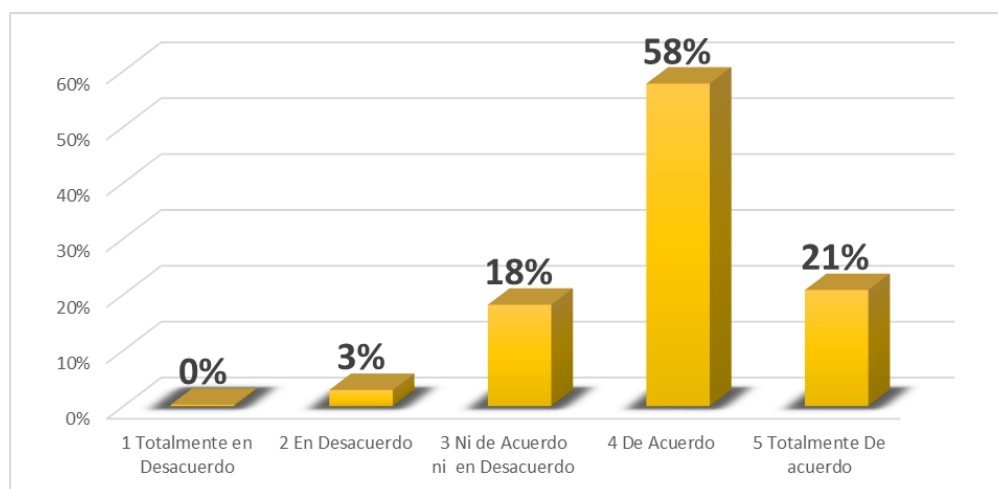
**Tabla 14**

¿Considera Ud. que existen ocurrencias que pueden ocasionar daños menores en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	0%
2 En Desacuerdo	10	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	62	18%
4 De Acuerdo	197	58%
5 Totalmente De acuerdo	71	21%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen ocurrencias que pueden ocasionar daños menores en la empresa?



**Gráfico 14**

Fuente: Elaboración propia



En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que existen ocurrencias que pueden ocasionar daños menores en la empresa, mientras que el 3% está en desacuerdo, un 18% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 58% está de acuerdo y el 21% está totalmente de acuerdo.

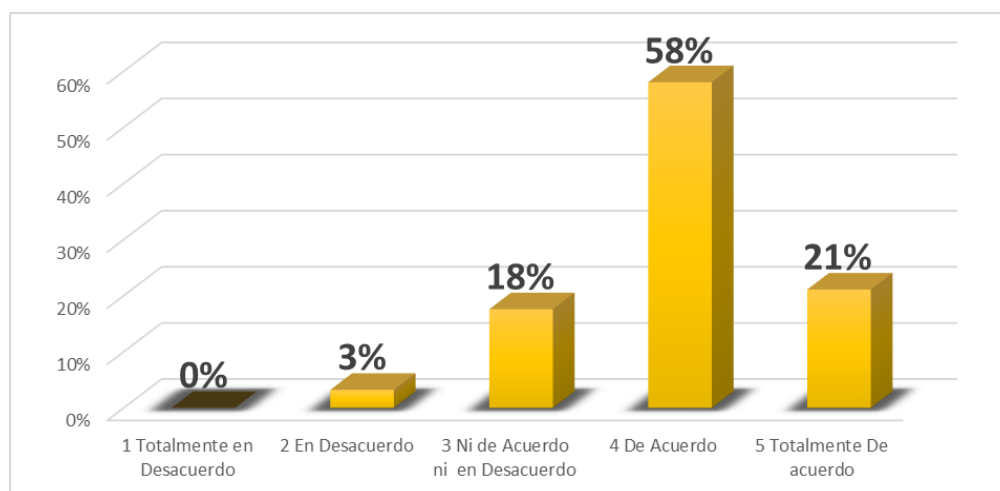
**Tabla 15**

¿Considera Ud. que existen ocurrencias que pueden ocasionar daños mayores en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	11	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	60	18%
4 De Acuerdo	198	58%
5 Totalmente De acuerdo	72	21%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen ocurrencias que pueden ocasionar daños mayores en la empresa?



**Gráfico 15**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente en desacuerdo que existen ocurrencias que pueden ocasionar daños mayores en la empresa, mientras que el 3% está en desacuerdo, un 18% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 58% está de acuerdo y el 21% está totalmente de acuerdo.

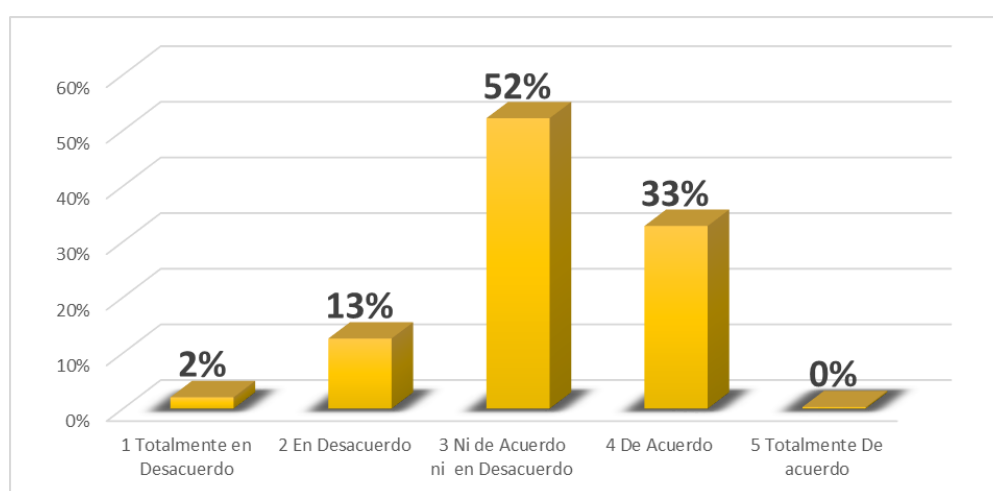
**Tabla 16**

¿Considera Ud. que existen medidas para evitar que un siniestro, luego de haberse presentado ocasione daños menores en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	2%
2 En Desacuerdo	43	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	178	52%
4 De Acuerdo	112	33%
5 Totalmente De acuerdo	1	0%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen medidas para evitar que un siniestro, luego de haberse presentado ocasione daños menores en la empresa?



**Gráfico 16**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% está totalmente en desacuerdo que existen medidas para evitar que un siniestro, luego de haberse presentado ocasionando daños menores en la empresa, mientras que el 13% está en desacuerdo, un 52% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 33% está de acuerdo y el 0% está totalmente de acuerdo.

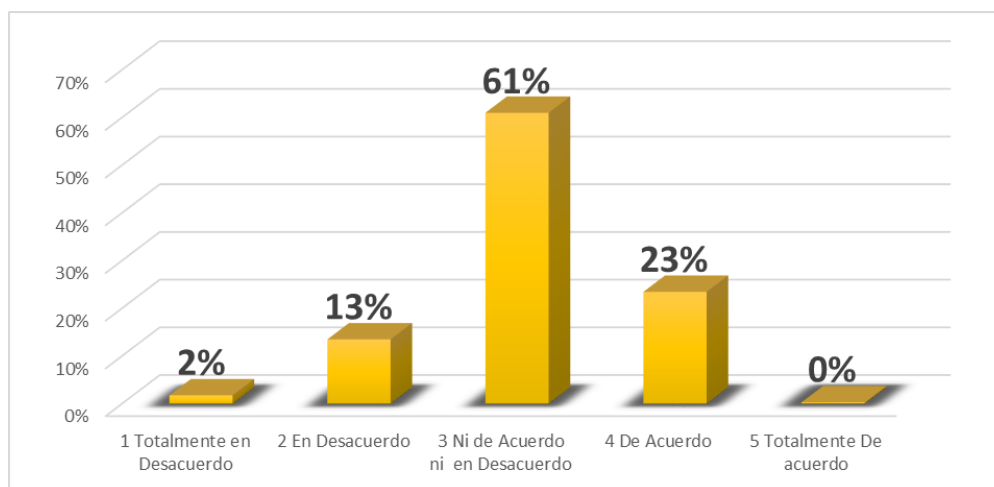
**Tabla 17**

¿Considera Ud. que existen medidas para evitar que un siniestro, luego de haberse presentado ocasionando daños mayores en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	2%
2 En Desacuerdo	46	13%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	208	61%
4 De Acuerdo	80	23%
5 Totalmente De acuerdo	1	0%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen medidas para evitar que un siniestro, luego de haberse presentado ocasionando daños mayores en la empresa?



**Gráfico 17**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% está totalmente en desacuerdo que existen medidas para evitar que un siniestro, luego de haberse presentando ocasiona daños mayores en la empresa, mientras que el 13% está en desacuerdo, un 61% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 23% está de acuerdo y el 0% está totalmente de acuerdo.

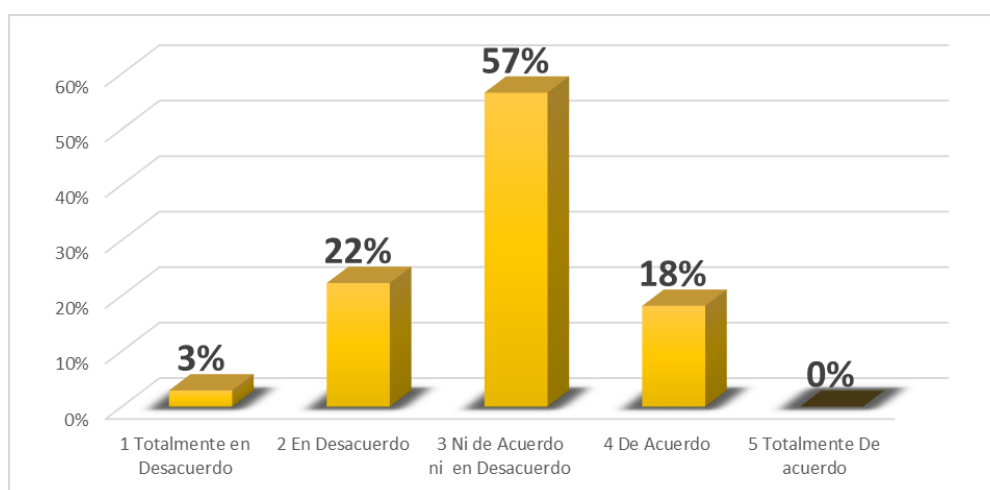
**Tabla 18**

¿Considera Ud. que existen estrategias para controlar un siniestro, luego de haberse presentado éste en la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	3%
2 En Desacuerdo	76	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	193	57%
4 De Acuerdo	62	18%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	341	100%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que existen estrategias para controlar un siniestro, luego de haberse presentado éste en la empresa?



**Gráfico 18**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente en desacuerdo que existen estrategias para controlar un siniestro, luego de haberse presentado éste en la empresa, mientras que el 22% está en desacuerdo, un 57% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 18% está de acuerdo y el 0% está totalmente de acuerdo.

## 5.2 Prueba de hipótesis

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

$f_o$  = Frecuencia observada o real

$f_e$  = Frecuencia esperada

$\Sigma$  = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	$n_1$
F	G	H	I	J	$n_2$
K	L	M	N	O	$n_3$
P	Q	R	S	T	$n_4$

U	V	W	X	Y	n <sub>5</sub>
n <sub>6</sub>	n <sub>7</sub>	n <sub>8</sub>	n <sub>9</sub>	n <sub>10</sub>	n

$$A = \frac{n_1 \times n_6}{n} \quad B = \frac{n_1 \times n_7}{n} \quad C = \frac{n_1 \times n_8}{n} \quad D = \frac{n_1 \times n_9}{n} \quad E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n}$$

$$F = \frac{n_2 \times n_6}{n} \quad G = \frac{n_2 \times n_7}{n} \quad H = \frac{n_2 \times n_8}{n} \quad I = \frac{n_2 \times n_9}{n} \quad J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n}$$

$$K = \frac{n_3 \times n_6}{n} \quad L = \frac{n_3 \times n_7}{n} \quad M = \frac{n_3 \times n_8}{n} \quad N = \frac{n_3 \times n_9}{n} \quad O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n}$$

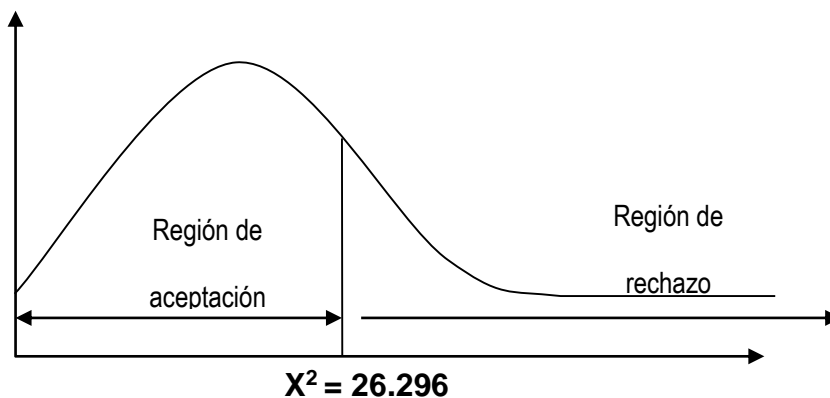
$$P = \frac{n_4 \times n_6}{n} \quad Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} \quad R = \frac{n_4 \times n_8}{n} \quad S = \frac{n_4 \times n_9}{n} \quad T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n}$$

$$U = \frac{n_5 \times n_6}{n} \quad V = \frac{n_5 \times n_7}{n} \quad W = \frac{n_5 \times n_8}{n} \quad X = \frac{n_5 \times n_9}{n} \quad Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}$$

### Región de rechazo

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$ , que de manera gráfica tenemos:



a) **Hipótesis específicas.**

**Primera hipótesis específica.**

**Hipótesis alternativa  $H_1$**

El ambiente de control interno influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.

**Hipótesis nula  $H_0$**

El ambiente de control interno no influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla 19

## Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica

		Pregunta 10 ¿Considera Ud. que existen condiciones que pueden generar un siniestro en la empresa?					
Pregunta 3 ¿Considera Ud. que se aplica un estructura organizacional adecuada en la empresa?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	10	10
	En desacuerdo	0	0	10	43	22	75
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	15	117	36	169
	De acuerdo	0	10	13	59	5	87
	totalmente de acuerdo	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>	0	11	38	219	73	341

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20

## Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica

		Pregunta 10 ¿Considera Ud. que existen condiciones que pueden generar un siniestro en la empresa?					
Pregunta 3 ¿Considera Ud. que se aplica un estructura organizacional adecuada en la empresa?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.00	0.32	1.11	6.42	2.14	10
	En desacuerdo	0.00	2.42	8.36	48.17	16.06	75
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.00	5.45	18.83	108.54	36.18	169
	De acuerdo	0.00	2.81	9.70	55.87	18.62	87
	totalmente de acuerdo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
	<b>Total</b>	0	11	38	219	73	341

Fuente: Elaboración propia



**Tabla 21****Chi cuadrado de la primera hipótesis específica**

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	0	0.00	0.00	0.00	0.00
2	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
3	0	1.11	-1.11	1.24	1.11
4	0	6.42	-6.42	41.25	6.42
5	10	2.14	7.86	61.77	28.85
6	0	0.00	0.00	0.00	0.00
7	0	2.42	-2.42	5.85	2.42
8	10	8.36	1.64	2.70	0.32
9	43	48.17	-5.17	26.70	0.55
10	22	16.06	5.94	35.33	2.20
11	0	0.00	0.00	0.00	0.00
12	1	5.45	-4.45	19.82	3.64
13	15	18.83	-3.83	14.69	0.78
14	117	108.54	8.46	71.63	0.66
15	36	36.18	-0.18	0.03	0.00
16	0	0.00	0.00	0.00	0.00
17	10	2.81	7.19	51.75	18.44
18	13	9.70	3.30	10.92	1.13
19	59	55.87	3.13	9.77	0.17
20	5	18.62	-13.62	185.63	9.97
21	0	0.00	0.00	0.00	0.00
22	0	0.00	0.00	0.00	0.00
23	0	0.00	0.00	0.00	0.00
24	0	0.00	0.00	0.00	0.00
25	0	0.00	0.00	0.00	0.00
					<b>76.99</b>

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

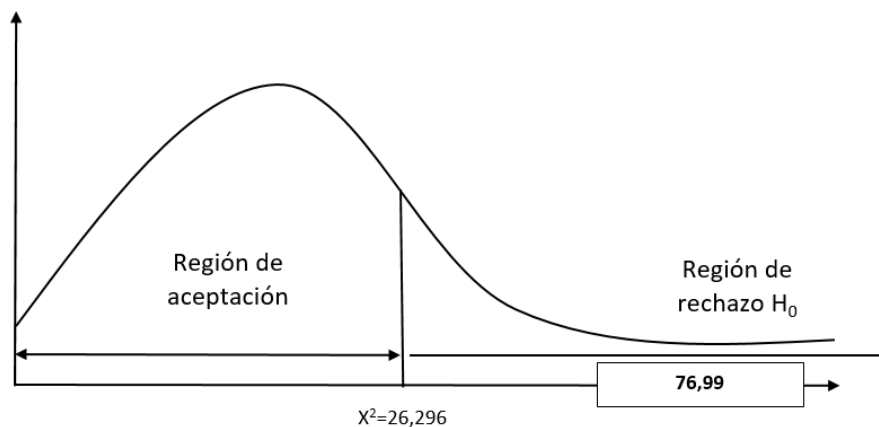
Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

**Gráfico 19**

**Chi cuadrado de la primera hipótesis específica**

De manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

Entonces,  $X^2$  calculada es igual a 76.99, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “El ambiente de control interno no influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “El ambiente de control interno influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima”.

## Segunda hipótesis específica.

### Hipótesis alternativa H<sub>2</sub>

Las actividades de control influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.

### Hipótesis nula H<sub>0</sub>

Las actividades de control no influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

**Tabla 22**

### Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica

		Pregunta 13 ¿considera Ud. que existen medidas adecuadas para manejar un siniestro en la empresa?					
Pregunta 6 ¿Considera Ud. que existen controles correctivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	6	3	0	0	0	9
	En desacuerdo	0	28	57	4	4	93
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	10	149	21	0	180
	De acuerdo	0	4	31	22	1	58
	totalmente de acuerdo	0	0	0	0	1	1
	Total	6	45	237	47	6	341

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 23**  
**Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica**

		Pregunta 13 ¿considera Ud. que existen medidas adecuadas para manejar un siniestro en la empresa?					
Pregunta 6 ¿Considera Ud. que existen controles correctivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.16	1.19	6.26	1.24	0.16	9
	En desacuerdo	1.64	12.27	64.64	12.82	1.64	93
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3.17	23.75	125.10	24.81	3.17	180
	De acuerdo	1.02	7.65	40.31	7.99	1.02	58
	totalmente de acuerdo	0.02	0.13	0.70	0.14	0.02	1
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>45</b>	<b>237</b>	<b>47</b>	<b>6</b>	<b>341</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 24**  
**Chi cuadrado de la segunda hipótesis específica**

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	6	0.16	5.84	34.12	215.49
2	3	1.19	1.81	3.28	2.77
3	0	6.26	-6.26	39.13	6.26
4	0	1.24	-1.24	1.54	1.24
5	0	0.16	-0.16	0.03	0.16
6	0	1.64	-1.64	2.68	1.64
7	28	12.27	15.73	247.35	20.15
8	57	64.64	-7.64	58.31	0.90
9	4	12.82	-8.82	77.76	6.07
10	4	1.64	2.36	5.59	3.41
11	0	3.17	-3.17	10.03	3.17
12	10	23.75	-13.75	189.16	7.96
13	149	125.10	23.90	571.08	4.56
14	21	24.81	-3.81	14.51	0.58
15	0	3.17	-3.17	10.03	3.17
16	0	1.02	-1.02	1.04	1.02
17	4	7.65	-3.65	13.35	1.74
18	31	40.31	-9.31	86.69	2.15

19	22	7.99	14.01	196.16	24.54
20	1	1.02	-0.02	0.00	0.00
21	0	0.02	-0.02	0.00	0.02
22	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
23	0	0.70	-0.70	0.48	0.70
24	0	0.14	-0.14	0.02	0.14
25	1	0.02	0.98	0.97	54.85
					<b>362.82</b>

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

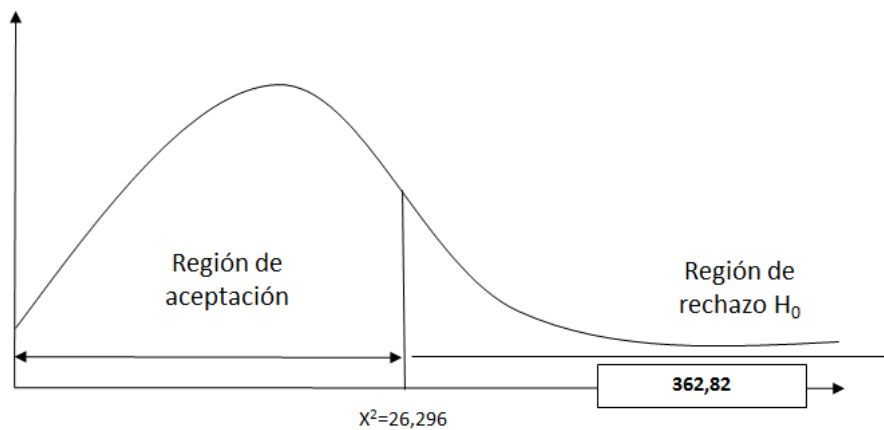
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

### Gráfico 20

#### Chi cuadrado de la segunda hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

Entonces,  $X^2$  calculada es igual a 362.82, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “Las actividades de control no influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa ( $H_2$ ): “Las actividades de control influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima”.

### **Tercera hipótesis específica.**

#### **Hipótesis alternativa $H_3$**

La Supervisión y monitoreo influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.

#### **Hipótesis nula $H_0$**

La Supervisión y monitoreo no influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

**Tabla 25**

Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica

		Pregunta 18 ¿considera Ud. que existen estrategias para controlar un siniestro, luego de haberse presentado éste en la empresa?					
Pregunta 9 ¿Considera Ud. que existen supervisiones a través de las operaciones dentro de la empresa?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	6	0	0	0	0	6
	En desacuerdo	0	17	12	0	0	29
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	18	65	11	0	94
	De acuerdo	3	41	116	51	0	211
	totalmente de acuerdo	1	0	0	0	0	1
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>76</b>	<b>193</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>341</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 26**

Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica

		Pregunta 18 ¿considera Ud. que existen estrategias para controlar un siniestro, luego de haberse presentado éste en la empresa?					
Pregunta 9 ¿Considera Ud. que existen supervisiones a través de las operaciones dentro de la empresa?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.18	1.34	3.40	1.09	0.00	6
	En desacuerdo	0.85	6.46	16.41	5.27	0.00	29
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.76	20.95	53.20	17.09	0.00	94
	De acuerdo	6.19	47.03	119.42	38.36	0.00	211
	totalmente de acuerdo	0.03	0.22	0.57	0.18	0.00	1
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>76</b>	<b>193</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>341</b>

Fuente: elaboración propia

**Tabla 27**

Chi cuadrado de la tercera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	6	0.18	5.82	33.92	192.78
2	0	1.34	-1.34	1.79	1.34
3	0	3.40	-3.40	11.53	3.40

4	0	1.09	-1.09	1.19	1.09
5	0	0.00	0.00	0.00	0.00
6	0	0.85	-0.85	0.72	0.85
7	17	6.46	10.54	111.02	17.18
8	12	16.41	-4.41	19.48	1.19
9	0	5.27	-5.27	27.80	5.27
10	0	0.00	0.00	0.00	0.00
11	0	2.76	-2.76	7.60	2.76
12	18	20.95	-2.95	8.70	0.42
13	65	53.20	11.80	139.18	2.62
14	11	17.09	-6.09	37.10	2.17
15	0	0.00	0.00	0.00	0.00
16	3	6.19	-3.19	10.16	1.64
17	41	47.03	-6.03	36.32	0.77
18	116	119.42	-3.42	11.71	0.10
19	51	38.36	12.64	159.68	4.16
20	0	0.00	0.00	0.00	0.00
21	1	0.03	0.97	0.94	32.13
22	0	0.22	-0.22	0.05	0.22
23	0	0.57	-0.57	0.32	0.57
24	0	0.18	-0.18	0.03	0.18
25	0	0.00	0.00	0.00	0.00
					<b>270.82</b>

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

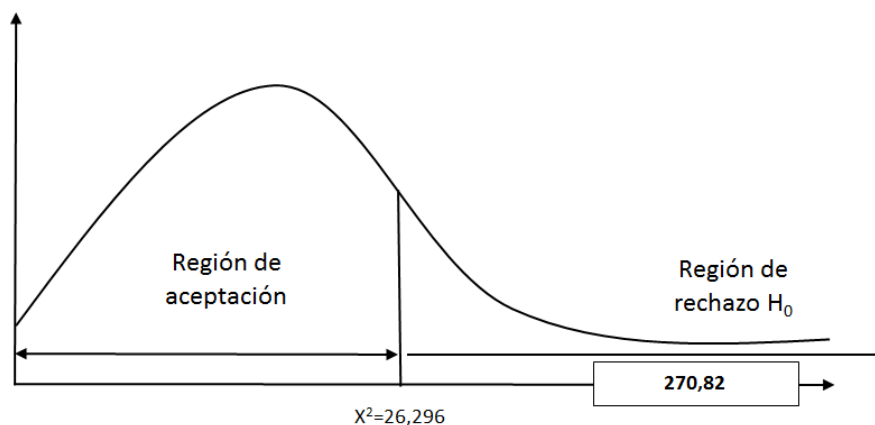
$X^2 = 26.296$



Gráfico 21

## Chi cuadrado de la tercera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

Entonces,  $X^2$  calculada es igual a 270.82, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “La Supervisión y monitoreo no influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa ( $H_3$ ): “La Supervisión y monitoreo influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima”.

**b) Hipótesis general.**

**Hipótesis alternativa H<sub>4</sub>**

El Control Interno influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.

**Hipótesis nula H<sub>0</sub>**

El Control Interno no influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

**Tabla 28**

Frecuencias observadas de la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	0	11	38	219	73	341
Pregunta 10	0	11	38	219	73	341
Pregunta 6	6	45	237	47	6	341
Pregunta 13	6	45	237	47	6	341
Pregunta 9	10	76	193	62	0	341
Pregunt1 18	10	76	193	62	0	341
<b>Total</b>	32	264	936	656	158	2046

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 29**

Frecuencias esperadas de la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 2	5.33	44.00	156.00	109.33	26.33	341.00
Pregunta 15	5.33	44.00	156.00	109.33	26.33	341.00
Pregunta 5	5.33	44.00	156.00	109.33	26.33	341.00
Pregunta 18	5.33	44.00	156.00	109.33	26.33	341.00
Pregunta 8	5.33	44.00	156.00	109.33	26.33	341.00
Pregunt1 21	5.33	44.00	156.00	109.33	26.33	341.00
<b>Total</b>	32	264	936	656	158	2046

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 30**  
**Chi cuadrado de la hipótesis general**

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	0	5.33	-5.33	28.44	5.33
2	11	44.00	-33.00	1089.00	24.75
3	38	156.00	-118.00	13924.00	89.26
4	219	109.33	109.67	12026.78	110.00
5	73	26.33	46.67	2177.78	82.70
6	0	5.33	-5.33	28.44	5.33
7	11	44.00	-33.00	1089.00	24.75
8	38	156.00	-118.00	13924.00	89.26
9	219	109.33	109.67	12026.78	110.00
10	73	26.33	46.67	2177.78	82.70
11	6	5.33	0.67	0.44	0.08
12	45	44.00	1.00	1.00	0.02
13	237	156.00	81.00	6561.00	42.06
14	47	109.33	-62.33	3885.44	35.54
15	6	26.33	-20.33	413.44	15.70
16	6	5.33	0.67	0.44	0.08
17	45	44.00	1.00	1.00	0.02
18	237	156.00	81.00	6561.00	42.06
19	47	109.33	-62.33	3885.44	35.54
20	6	26.33	-20.33	413.44	15.70
21	10	5.33	4.67	21.78	4.08
22	76	44.00	32.00	1024.00	23.27
23	193	156.00	37.00	1369.00	8.78
24	62	109.33	-47.33	2240.44	20.49
25	0	26.33	-26.33	693.44	26.33
26	10	5.33	4.67	21.78	4.08
27	76	44.00	32.00	1024.00	23.27
28	193	156.00	37.00	1369.00	8.78
29	62	109.33	-47.33	2240.44	20.49
30	0	26.33	-26.33	693.44	26.33
					<b>976.80</b>

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

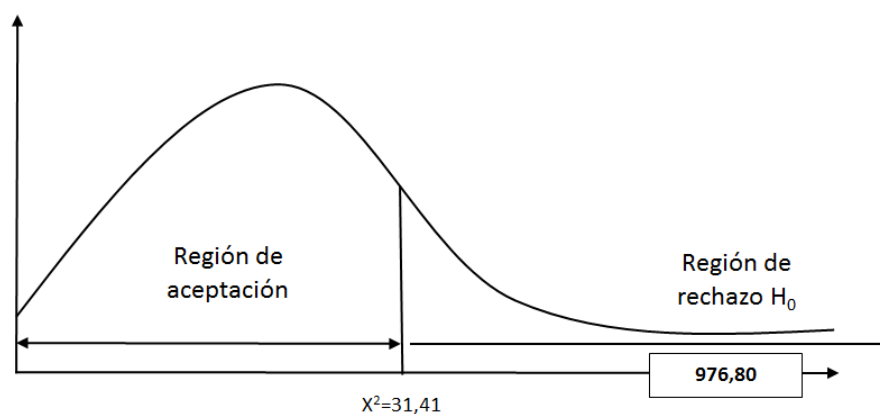
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 228.60$

### Gráfico 22

#### Chi cuadrado de la hipótesis general

De manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

Entonces,  $X^2$  calculada es igual a 976.80, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula ( $H_0$ ): “El Control Interno no influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa ( $H_4$ ): “El Control Interno influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima”.

## CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que el Control Interno influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur, lo cual implica que el control interno se relaciona con los siniestros hacia los trabajadores de la referida empresa de Seguridad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada  $X^2$  la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 30)
2. Se ha demostrado que el ambiente de control interno influye positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur, lo cual implica que el ambiente de control interno se relacionan positivamente con los siniestros hacia los trabajadores de la referida empresa de Seguridad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada  $X^2$  la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)
3. Se ha demostrado que las actividades de control influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur, lo cual implica que las actividades de control se relacionan con los siniestros hacia los trabajadores de la referida empresa de Seguridad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada  $X^2$  la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 24)

4. Se ha demostrado que la Supervisión y monitoreo influyen positivamente en los siniestros hacia los trabajadores de la empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur en Lima, lo cual implica que la Supervisión y monitoreo se relacionan positivamente con los siniestros hacia los trabajadores de la referida empresa de Seguridad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada  $X^2$  la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 27)

## RECOMENDACIONES

1. Implementar un óptimo sistema del control interno en toda la empresa en sus diferentes niveles, a fin de que se identifique, evalúe, controle, mitigue y monitoree las situaciones que puedan desencadenar probables siniestros, logrando un adecuado posicionamiento en el mercado y la fidelización de los clientes.
2. Fortalecer el ambiente de control en la empresa Prosegur a fin de que se mitiguen las situaciones adversas que pudieran ocasionar siniestros, de esta manera puedan preverse los mismos. Efectuar una evaluación trimestral o semestral de acontecimientos que ocasionaron y/o pudieran ocasionar siniestros en la empresa.
3. Optimizar las actividades de control en la empresa Prosegur a fin de que se constituya la detección y evaluación de situaciones que pudieran desencadenar algún siniestro. Confeccionar procesos y procedimientos que soporten el accionar de los trabajadores para tomar medidas correctivas y mejorar el nivel de control en la empresa.
4. Mejorar y estandarizar la supervisión y monitoreo de las situaciones adversas que ocasionaron o pudieran ocasionar siniestros en la empresa Prosegur, a fin de que se controlen los siniestros y se puedan prever. Efectuar una evaluación de todo el personal involucrado en siniestros a fin de identificar, ubicar, controlar, evaluar al personal deshonesto o con vínculos delincuenciales para una óptima toma de decisiones.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Badia, A. (2009). *El seguro de las mercancías en el transporte*. Barcelona-España: Marge Books.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración - Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo - Octava Edición*. México: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Bedoya, D., & Villalba, N. (2004). *Revista universidad EAFIT - Gerencia de riesgos en una empresa de transporte de carga masiva*. Medellín-Colombia: Universidad EAFIT.
- De La Torre, V. (2012). *La subrogación de los siniestros pagados por la compañía de seguros (vehículos)*. Universidad de La Américas - Quito - Ecuador.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y fraudes - Análisis de Informe Coso I y II con base en los ciclos transaccionales*. Colombia - Bogota: ECOE Ediciones.
- Falconi, Y., & Guerrero, S. (2016). *Diagnóstico y propuesta de mejora para la cultura de seguridad y salud en el trabajo de la empresa ABC ubicada en Lurigancho-Chosica*. Pontificia Universidad Católica del Perú - Lima.
- Fernandez, J. (2015). *Manual Modulo Informativo - Transporte de Larga Distancia*. Madrid-España: CEP S.L.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima - Perú: Instituto de Investigación en Accountability - IICO.
- Gomez, E. (2013). *Sistema de control interno administrativo, proceso de facturación cartera en enterprise International S.A*. Universidad de San Buenaventura Colombia.
- Hernández, R. (2006). *Fundamentos de Metodología de la Investigación. Tercera*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S. A.



- Hernández, R., & Martínez, M. (2012). *Gestión del riesgo y fundamentos prácticos de solvencia*. Madrid-España: Editorial Complutense.
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración Contemporanea - Sexta Edición*. México: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología*. México: Ed. Interamericana.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración - Una perspectiva global y empresarial - Décimocuarta Edición*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Lazaro, Y. (2016). *Caracterización del Control Interno del Área de Cobranzas de las Empresas de Servicios del Perú: Caso Empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016*. Chimbote: Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote.
- López, D. (2011). *Control interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Equiagro*. Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.
- Mariños, I. (2015). *El sistema de control interno en el proceso de operaciones y la mejora en la situación económica de Transportes Mariños en el año 2015 Trujillo*. universidad Privada del Norte Trujillo.
- Mejia, H. (2011). *Gestión Integral de riesgos y seguros para empresas de servicios, comercio e industria*. Bogota - Colombia: ECOE Ediciones.
- Mendoza, D. (2013). *Análisis del coste de los siniestros en una compañía de seguros utilizando las distribuciones asimétricas Skew-Normal y Skew-T*. Universidad Nacional Agraria La Molina - Lima.

- Oviedo, G. (2005). *El Seguro - Sistema para Financiar Pérdidas*. Bogota - Colombia: Editorial Politecnico Grancolombiano.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Edición, Administración - Décima*. México: Pearson Education, Inc.
- Sanchez, M. (2012). *Implementación de un sistema de control interno en la Empresa Vidrieria Limatambo S.A.C. y el efecto en su situación económica y financiera 2011*. Implementación de un sistema de control interno en la Empresa Vidrieria Limatambo S.A.C. y el efecto en su situación económica y financiera 2011.
- Segovia, J. (2011). *Diseño e implementación de un sistema de control interno para la Compañía Datugourmet CIA. LTDA*. Universidad Central de Ecuador - Quito.

## ANEXOS

## ANEXO N° 01

## V1 Control Interno

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<b><i>Ambiente de Control</i></b>						
1	¿Considera Ud. que se aplican actividades de controles adecuadas por parte de la empresa?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que se aplica la integridad y los valores éticos en la empresa?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que se aplica un estructura organizacional adecuada en la empresa?	1	2	3	4	5
<b><i>Actividades de Control</i></b>						
4	¿Considera Ud. que existen controles detectivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
5	¿Considera Ud. que existen controles preventivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Considera Ud. que existen controles correctivos adecuados en la evaluación de riesgos dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
<b><i>Supervisión y Monitoreo</i></b>						
9	¿Considera Ud. que existen supervisiones independientes en la empresa? (auditorías externas)	1	2	3	4	5
10	¿Considera Ud. que la gerencia realiza autoevaluaciones en la empresa?	1	2	3	4	5
11	¿Considera Ud. que existen supervisiones a través de las operaciones dentro de la empresa?	1	2	3	4	5

## ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

## ANEXO N° 02

## V2 Siniestros

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<b>Pre Siniestro</b>						
1	¿Considera Ud. que existen condiciones que pueden generar un siniestro en la empresa?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. que existen condiciones que no se han solucionado y pueden generar siniestros en la empresa?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que existen condiciones que pueden causar pérdidas en la empresa?	1	2	3	4	5
<b>Durante el Siniestro</b>						
4	¿Considera Ud. que existen medidas adecuadas para manejar un siniestro en la empresa?	1	2	3	4	5
5	¿Considera Ud. que existen ocurrencias que pueden ocasionar daños menores en la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Considera Ud. que existen ocurrencias que pueden ocasionar daños mayores en la empresa?	1	2	3	4	5
<b>Post Siniestro</b>						
7	¿Considera Ud. qué existen medidas para evitar que un siniestro, luego de haberse presentado ocasione daños menores en la empresa?	1	2	3	4	5
8	¿Considera Ud. qué existen medidas para evitar que un siniestro, luego de haberse presentado ocasione daños mayores en la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Considera Ud. que existen estrategias para controlar un siniestro, luego de haberse presentado éste en la empresa?	1	2	3	4	5

## ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5