



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS
RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DE
TRANSPORTE DE VALORES DEL PERÚ.**

**CASO: HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A,
PIURA-2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA

**ROSALES RUIZ, INGRID DEL PILAR
ORCID: 0000-0001-9793-3808**

ASESORA

**GARCÍA MANDAMIENTOS, EDMÉ MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ
2019**

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS
RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DE
TRANSPORTE DE VALORES EN EL PÉRU.**

**CASO: HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A,
PIURA - 2018.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Rosales Ruiz, Ingrid Del Pilar

ORCID: 0000-0001-9793-3808

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura – Perú

ASESORA

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias
Contables Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: ORCID: 0000-0003-4657-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID: 0000-0002-2169-9741

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

DR. VÍCTOR MANUEL LANDA MACHERO

Presidente

DR. VÍCTOR MANUEL ULLOQUE CARRILLO

Miembro

MGTR. JANNYNA RETO GÓMEZ

Miembro

MGTR. EDME MARTHA GARCÍA MANDAMIENTOS

Asesora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote, que me
abrió sus puertas para darme la
oportunidad de mi vida. A esta
casa de estudios, reconoceré mi
agradecimiento eterno.

A mi familia, por su apoyo
incondicional para culminar con éxito
este esperado propósito.

DEDICATORIA

A mis padres, por la fortaleza y amor incondicional que me brindan siempre y son mi motivo para seguir logrando mis sueños y metas.

A mis hermanos por su apoyo incondicional, su afecto y su comprensión para poder continuar con mis estudios universitarios.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo: Determinar las principales características de los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas de transporte de valores del Perú y Hermes Transportes Blindados S.A, Piura – 2018. Se ha desarrollado usando la metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental y de caso. Se empleó la técnica de la encuesta, entrevista e instrumento de recolección de datos las fichas bibliográficas y el cuestionario pre diseñado, dirigido al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, de esta manera se pudo lograr conseguir los principales resultados: Respecto a la revisión bibliográfica: Las empresas de transporte de valores del Perú, deben llevar un adecuado sistema control interno, enfocarse en las medidas de seguridad, automatización de sistemas, prevención y detección del lavado de activos. Respecto a la aplicación del caso: Inadecuado Control Interno, esto debido a que sus actuales manuales específicos, no se encuentran enfocados en los procedimientos y medidas de seguridad mínimas exigidas, tampoco se cumple con capacitar al personal al 100% para afrontar los riesgos. Finalmente se concluye que: Las empresas de transporte de valores del Perú, deben mantener un adecuado control interno, donde se apliquen normas y procedimientos adecuados en sus operaciones, se cumplan con los estándares de calidad y seguridad para la disminución de la ocurrencia de errores y fraudes, se protejan y cuiden los activos, lo que permitirá realizar actividades de forma eficiente y eficaz.

Palabras Clave: Control Interno, administrativo, resultados, valores, transporte.

ABSTRACT

The objective of the research was to: Determine the main characteristics of the internal administrative control mechanisms and their impact on the management results of the transportation companies of Peru and Hermes Transportes Blindados SA, Piura - 2018. It has been developed using the methodology of descriptive type and non-experimental and case design. The technique of the survey, interview and data collection instrument were used, the bibliographic records and the pre-designed questionnaire, addressed to the manager and / or legal representative of the company under study, in this way it was possible to achieve the main results: Respect to the literature review: The companies of transport of values of Peru, must have an adequate internal control system, focus on security measures, automation of systems, prevention and detection of money laundering. Regarding the application of the case: Inadequate Internal Control, this because their current specific manuals, are not focused on the procedures and minimum safety measures required, is not fulfilled with training the staff 100% to deal with the risks. Finally, it is concluded that: The companies of transport of values of Peru, must maintain an adequate internal control, where standards and adequate procedures are applied in their operations, they comply with the quality and safety standards for the reduction of the occurrence of errors and frauds, protect and take care of the assets, which will allow carrying out activities efficiently and effectively.

Keywords: Internal Control, administrative, results, values, transporte.

CONTENIDO

	Pàg.
TITULO.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS	xii
ÍNDICE DE CUADRO	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	4
2.1 Antecedentes	4
2.1.1 Internacionales	4
2.1.2 Nacionales.....	5
2.1.3 Locales.....	8
2.2 Bases Teóricas.....	9
2.2.1 Teorías de Control Interno.....	9
2.2.2 Teoría Clásica de la Organización	10
2.2.3 Teoría de Organización funcional.....	11
2.2.4 Teoría de la Contingencia.....	12
2.3 Marco Conceptual	13
2.3.1 Definición del Control Interno.....	13
2.3.2 Administración Por Objetivos (APO)	14
2.3.3 Fases o Etapas del Sistema de Control Interno	18
2.3.4 Informe Cosco.....	20
2.3.5 Descripción del sector transporte de valores	22

2.3.6	Seguridad para el Transporte de Valores	23
2.3.7	Compañías de Transporte de Valores	25
2.3.7.1	Hermes Transportes Blindados S.A	26
III.	HIPÓTESIS	31
IV.	METODOLOGÍA.....	32
4.1	Diseño de la investigación	32
4.2	Población y muestra.....	32
4.2.1	Población	32
4.2.2	Muestra	32
4.3	Técnicas e instrumentos.....	32
4.3.1	Técnicas	32
4.3.2	Instrumentos.....	32
4.4	Definición y Operacionalización de Variables y los Indicadores	33
4.5	Matriz de consistencia lógica	34
4.6	Plan de análisis	35
4.7	Principios Éticos de la investigación	35
V.	RESULTADOS DE ENCUESTAS.....	37
5.1	Resultados	37
5.2	Análisis de resultados	45
VI.	CONCLUSIONES.....	61
	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	65
	RECOMENDACIONES	65
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
	ANEXOS 1.....	70
	CUESTIONARIO	70
	ANEXOS 2.....	75
	GRONOGRAMA DE GANTT.....	75
I.	ACTIVIDADES	76

II.	PRESUPUESTO.....	76
III.	RESUMEN DEL PRESUPUESTO.....	77
IV.	FINANCIAMIENTO.....	77

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Figura 1: Administración Por Objetivos (APO)	17
Figura 2. Organigrama de la empresa Hermes Transportes Blindados.....	28
Figura 3. Organigrama de la empresa Hermes Transportes Blindados.....	29
Figura 4. Organigrama Administrativo - Sucursal Piura.....	30

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1: Matriz de Consistencia Lógica	34
Cuadro N° 2: En base a los Antecedentes: Internacionales, Nacionales y Regionales.....	37
Cuadro N° 3: En base al cuestionario aplicado	38
Cuadro N° 4: En base a los comparaciones de los resultados	43

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal: sustentar la importancia que tiene el control interno administrativo en las empresas de transporte de valores del Perú, Caso: Hermes Transportes Blindados S.A – Piura, 2018; en ese sentido y ante la necesidad de no contar con un adecuado control interno administrativo, esto debido a que sus actuales manuales de políticas y procedimientos específicos, no se encuentran enfocados en las medidas de seguridad mínimas exigidas. Escenario que conlleva a que en el futuro se produzcan fraudes, desfalcos sistemáticos o confabulación entre empleados para perjudicar a la organización afectando en forma considerable sus utilidades.

Si bien las empresas de transporte de valores del Perú, cuentan con controles internos administrativo, estos son inadecuados, debido a que la mayoría de las empresas están acostumbradas a laborar siguiendo las funciones, políticas y procedimientos básicos, que orientan al personal operativo como debe mantener los protocolos de seguridad.

Cabe precisar que en esta investigación se exponen los efectos positivos de contar con un adecuado control interno administrativo, y a la vez se muestra en diversas formas el beneficio para que se adopten los mecanismos adecuados, necesario que le permitan a la empresa corregir, eliminar o añadir controles expertos que contribuyan a una adecuada gestión administrativa de la organización.

Por lo antes expuesto, el enunciado del problema de investigación que se centra en la interrogante: ¿Cuáles son las principales características de los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas de transporte de valores del Perú y Hermes Transportes Blindados S.A, Piura - 2018?

Para dar respuestas al enunciado, se ha planteado el siguiente:

Objetivo general: “Determinar las principales características de los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas de transporte de valores del Perú y Hermes Transportes Blindados S.A, Piura - 2018”

Para poder dar respuesta el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes **objetivos específicos:**

1. Describir las principales características de los mecanismos de control interno administrativo de las empresas de transporte de valores del Perú.
2. Describir las principales características de los mecanismos de control interno administrativo de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Piura – 2018.
3. Realizar el análisis comparativo entre las principales características de los mecanismos de control interno administrativo de impacto en los resultados de gestión de las empresas de transporte de valores del Perú y de Hermes Transportes Blindados S.A. Piura - 2018

El presente trabajo se justifica porque a través de su desarrollo permitirá conocer de manera más profunda, concreta y precisa las características del control interno administrativo de las empresas de transporte de valores del Perú, Caso: Hermes Transportes Blindados S.A, Piura - 2018?

- ✓ Por la importancia del sector transporte en la sociedad, que es esencial para el desarrollo de las relaciones humanas ya que brinda servicio terciario para el desplazamiento seguro de fondos y documentación valorada a los diferentes lugares, dentro y fuera del País.
- ✓ La importancia del sector económico por que permitirá conocer en forma objetiva y concreta el dominio o impacto de los mecanismos de control

interno administrativo de las empresas de transporte de valores del Perú y por la generación de nuevos puestos de trabajo.

- ✓ Asimismo, se espera que esta investigación fomente otras investigaciones sobre el problema planteado donde se consideren otras variables de estudio que no se han incluido en esta investigación, ya sean productivas o de servicio; dentro o fuera de los ámbitos geográficos de la región y del país.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Rodríguez (2013), en su tesis titulada: “Guía general de aplicación de las medidas mínimas de seguridad exigidas a las entidades financieras y de transporte de valores en el Ecuador”, el cual tiene como objetivo general: Elaborar una guía general de aplicación de las medidas mínimas de seguridad exigidas a las entidades bancarias y de transportes de valores del Ecuador, a través de la integración ordenada y sintetizada de los conceptos más importantes y necesarios, considerando la legislación vigente sobre seguridad bancaria y transporte de valores a disposición de los consultores, para establecimiento de medidas de prevención y protección optimas en las actividades del transporte de valores y seguridad bancaria.

Resultados: En base a esto y considerando que las entidades financieras se encuentran en etapa de implementación, será de gran ayuda las matrices de evaluación y gestión para los funcionarios de las entidades financieras encargados de dar cumplimiento a las exigencias legales para obtener el certificado de seguridad y puedan operar las agencias financieras en un ambiente más seguro y se vean beneficiados tanto los clientes internos como externos de las instituciones financieras al hacer uso de las instalaciones.

Chiguano (2012), en su tesis de investigación: “Modelo de control interno financiero, Contable aplicado a la empresa de seguridad Aseip Cía. Ltda.”. El cual tienen como objetivo general: Desarrollo de un modelo de control interno

Administrativo y Financiero que facilite a la empresa la obtención de balances finales confiables y oportunos que permitan a la administración observar el resultado verdadero de cada periodo y con esto tomar decisiones.

Resultados: Para obtener resultados administrativo confiables la administración deberá mantener un control interno eficiente sobre ésta área, para esto se propone procedimientos que controlen la ejecución de cada actividad y un Flujograma para un mejor entendimiento. Concluye que los controles internos aplicados en una organización originan la eficacia, ya reducen los riesgos de pérdida de activos, esto ayuda a asegurar la confiabilidad de los estados contables, financieros y el cumplimiento de las leyes y medidas

Domínguez (2015), en su tesis de investigación titulada: “La auditoría interna, en la evaluación de procedimientos y controles internos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos en el manejo de efectivo, en una empresa transportadora de valores”. Tiene como objetivo general: Verificar el cumplimiento de los aspectos legales, administrativos y de control implementados por la administración, así como la eficiencia del manual en cada una de las áreas involucradas en la recolección y custodia de valores monetarios; para determinar las áreas que requieren mayor gestión de riesgos en la prevención y detección del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Castillo (2016), en su tesis titulada: “El control interno del área de tesorería en las empresas de transporte de valores del Perú: Caso: Hermes Transportes Blindados S.A. Trujillo, 2016”. El objetivo General: Adecuar un procedimiento de control interno óptimo para la realización de las funciones de cada trabajador

y de la empresa en general. Esto es importante para el funcionamiento normal de la institución, debido a que sus actuales procedimientos, no cumplen con la seguridad y orden necesarios para una empresa de este rubro.

Resultados: Se realizó un estudio de los procesos y procedimientos, llevando al descubrimiento de falta de manuales específicos para los trabajadores y para los procedimientos que estos llevan a cabo. Tiene como finalidad demostrar que el control interno es muy importante, ya que permite establecer una adecuada organización, dando énfasis al tema de seguridad, que es de principal interés para toda institución que realice cualquier tipo de operación con dineros de otras empresas. También se da énfasis a los recursos humanos y su desempeño para una empresa de este rubro.

Vega (2015), en su investigación titulada: “Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa del área de caja y bancos de la Empresa de Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C”. Se justifica: A la fecha, se han detectado severos problemas de gestión operativa, específicamente en el área de caja y bancos, donde el grupo de trabajo no había sido capacitado adecuadamente y se ejecutaban las tareas y actividades inherentes al área de manera empírica, sin seguir instrucciones detalladas ni documentando las operaciones correctamente.

Es en este contexto, que se planteó la implementación de un sistema de control interno en el área de caja y bancos que permita mejorar la gestión operativa y que garantice eficiencia y eficacia en las operaciones, confiabilidad en la información generada y que cumpla con las normas y leyes.

Para cumplir con esto, se recurrió a la observación y análisis de la situación previa del área, diagnosticar y corregir las deficiencias encontradas, elaborar documentos que sustenten las operaciones y diseñar los flujogramas para estandarizar los procedimientos y actividades aplicables a la gestión de los recursos de la empresa.

Lara (2018), en su tesis titulada: “Influencia del Control Interno En los siniestros

hacia los trabajadores de La Empresa de Seguridad de Transporte de Valores Prosegur, Lima, 2018”, tiene como 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.

Resumen: 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.

Barrios (2014), En su tesis titulada: “Automatización de la facturación de servicios de traslado interprovincial de valores a nivel nacional”. El objetivo general del presente informe es: presentar una solución al problema de los errores en la facturación de servicios de traslado de valores foráneos en una empresa que realiza dichos servicios de traslado y que comprende el traslado de dinero, de joyas, documentos y cualquier otro tipo de ítem que necesite contar con una gran medida de seguridad en su traslado. El nombre de la empresa en cuestión es Hermes Transportes Blindados S.A. La metodología empleada será esquematizar la geografía de rutas utilizada en el proceso de facturación en base a un modelo de redes y desarrollar un algoritmo de investigación de operaciones en base a dicho modelo. La solución desarrollada automatiza el proceso de facturación para que la realice íntegramente un sistema informático que evita la carga manual de datos. Los resultados que se esperan de la implementación de la solución son la disminución de los reclamos de clientes, disminución de las facturas o Comprobantes Servicios no

conformes detectados durante los procesos, disminución de la carga de trabajo en la digitación manual, revisión, emisión de documentos de ajuste y re facturación.

2.1.3 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Aleman (2016), en su tesis titulada: “Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú. Caso: Mibanco – banco de la microempresa SA. Agencia los Órganos - Talara, 2015”. Tiene como objetivo general: Describir las principales características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de “Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara, 2015.

Resultados: Respecto a la aplicación del caso: Adecuado control interno administrativo, involucrar y asegurar la captación al 100% de los nuevos procedimientos. Finalmente se concluye que: Las entidades financieras del Perú mantienen un buen control interno administrativo, aplicando normas y procedimientos en sus operaciones.

Diario Gestión (2017), en su publicación titulada: “Hermes invierte S/ 5 millones en nueva sucursal en Piura”. La nueva sede cuenta con un área de 1,000 m2 y cumple con los más altos estándares de seguridad internacional.

Según la empresa, sus instalaciones han sido diseñadas para atender la alta demanda de servicios relacionados a la logística de valores, documentos y canales.

"En Hermes nos sentimos comprometidos en acompañar el crecimiento de nuestros clientes y ser un aliado estratégico en sus proyectos de expansión; y Piura es una de las ciudades con mayor movimiento comercial del país", indicó

Mirella Velásquez, gerente general de **Hermes**.

En la inauguración, se dieron cita altos ejecutivos de las empresas más importantes del sector financiero y comercial, donde se realizó el lanzamiento de las últimas tecnologías que Hermes ha desarrollado para el fortalecimiento de los procedimientos de seguridad en el traslado de valores.

Con esta nueva sucursal, Hermes consolida la mayor cobertura a nivel nacional en el sector.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Teorías de control interno

Según Fowler Newton (1976), define el Control Interno como: “Conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr a través de una efectiva organización, ejecución y control del trabajo eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización”.

Por su parte Holmes (1970), considera que el control interno: “tiene el objeto de proteger y preservar los intereses de la empresa asimismo evitando el desembolsos ilícito y ofrecer seguridad”. Objetivos que se han de conseguir mediante los controles de procedimientos internos de la Empresa.

La definición clásica de ICPA. (American Institute of Certified Public Accountants), (1947), ha sido una de las más ampliamente admitidas y dice: "El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos ordenados que se adoptan en el seno de un negocio para salvaguardar los activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de los asientos contables, procurar la eficiencia operativa y alentar la observancia de las políticas ejecutivas prescritas.

2.2.2 Teoría clásica de la Organización

Según Max Weber (1864), considera la organización como los negocios privados y del estado dentro del capitalismo tienen componentes muy importantes, que considera que la metodología utilizada por este componente era el de los tipos ideales; es así que Weber considera de “tipo ideal” constitución conceptual en la que sus elementos vienen de la realidad. Intensificando al extremo ciertos elementos, el tipo ideal lleva a un esquema que por ello aparece libre de contradicción. Max Weber trata diferentes formas de autoridad o dominación como “tipos ideales”.

Weber también pensaba que la competencia técnica tenía gran importancia y que la evaluación de los resultados debería estar totalmente fundamentada en los méritos.

Hoy, casi siempre se piensa que las burocracias son organizaciones vastas e impersonales, que conceden más importancia a la eficiencia impersonal que a las necesidades humanas. Sin embargo, se debe tener cuidado de no aplicar la connotación negativa que se atribuye a la palabra burocracia cuando se la ve en el sentido de Weber. El, como todos los teóricos de la administración científica, pretendía mejorar los resultados de organizaciones importantes para la sociedad, haciendo que sus operaciones fueran predecibles y productivas. Si bien ahora se concede tanto valor a las innovaciones y la flexibilidad como a la eficiencia y la susceptibilidad al pronóstico, el modelo de la administración de burocracias de Weber se adelantó, claramente, a las corporaciones gigantescas como Ford. Weber pensaba que el patrón particular de relaciones que presentaba la burocracia era muy promisorio.

Por su parte Mary Parker Follet (1868-1933), fue una de las creadoras del marco básico de la escuela clásica. Además, introdujo muchos elementos nuevos, sobre todo en el campo de las relaciones humanas y la estructura de la organización. En este sentido, fue la iniciadora de tendencias que se desarrollarían más en las

nacientes escuelas de las ciencias del comportamiento y de la administración. Follett estaba convencida de que ninguna persona podría sentirse completa a no ser de que formara parte de un grupo y que los humanos crecían gracias a sus relaciones con otros miembros de las organizaciones. De hecho, afirmaba que la administración era el arte de hacer las cosas mediante personas. Partía de la premisa de Taylor, en el sentido de que los obreros y los patrones compartían un fin común como miembros de la misma organización, pero pensaba que la diferencia artificial entre los gerentes (que giraban las órdenes) y los subordinados (que aceptaban las órdenes) oscurecía su asociación natural. Creía firmemente en la fuerza de grupo, en el cual los individuos podían combinar sus diversos talentos para lograr algo mayor. Es más, el modelo de control holístico de Follett no solo tomaba en cuenta a las personas y los grupos, sino también las consecuencias de factores del entorno, como la política, la economía y la biología.

El modelo de Follett, fue un importante antecedente del concepto de que la administración significa algo más que lo que ocurre en una organización cualquiera. Follett, al incluir explícitamente el entorno de la organización en su teoría, preparó el camino para que la teoría de la administración incluyera una serie más amplia de relaciones, algunas dentro de la organización y otras más allá de sus fronteras. En este sentido, hay toda una serie de teorías de la administración moderna que rinde tributo a Follett.

2.2.3 Teoría de Organización funcional

Según Frederick Winslow Taylor (1903), teoría que se centra en la “maximización del trabajo humano, en la búsqueda de la eficiencia y el uso de elementos, herramientas, máquinas y productos, es así que busca la máxima prosperidad del empleador y afirma que la prosperidad del empleador se puede ver reflejada en bienestar del personal, ya que las ganancias del empleador pueden generar ganancias para el personal”.

Por lo que la baja producción residen de la ausencia de una adecuada administración; algunas de las características de la administración de iniciativa, son motivar al personal para que haga uso de sus mejores energías; al ofrecer incentivos podemos aumentar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información.

Según Frederick Winslow Taylor (1903), define que la teoría organizacional “también como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar ganancias para el empleado las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa incentivo son motivar al empleado para que haga uso de sus mejores esfuerzos; al ofrecer incentivos podemos aumentar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información”.

2.2.4 Teoría de la Contingencia

Según Chandler Muriel Bing, (1962). Para Chandler la palabra contingencia significa algo incierto o accidental, que bien puede suceder o no, esto se refiere a una proposición cuya realidad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón. Debido a esto el enfoque de contingencia marca una nueva fase en la Teoría General de la Administración ya que la teoría de la contingencia enfatiza que no hay nada absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa. Todo es relativo, todo depende. El enfoque contingente explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización.

En 1962 Chandler realizó una de las más serias investigaciones históricas sobre los cambios estructurales de las grandes organizaciones. La conclusión del autor es que las grandes organizaciones pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro fases distintas: Acumulación de recursos, racionalización del uso de los recursos, continuación del crecimiento y racionalización del uso de los recursos en expansión.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Definición del Control Interno

Definición de Control Interno según varios autores:

Según William, Chapman. (1965), el Control Interno se entiende como el “programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa”.

Para Fowler, Newton. (1976), plantea que el Control Interno "puede conceptuarse al sistema de control interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización".

Sin embargo para Willian Leonard, (1990), el Control Interno define que "los controles son en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden". Es bueno resaltar que si los controles se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendría a constituir un sistema de control sumamente más efectivo.

2.3.2 Administración Por Objetivos (APO)

La administración por objetivos (APO), La administración por objetivos (APO) o administración por resultados constituye un modelo administrativo bastante difundido y plenamente identificado con el espíritu pragmático y democrático de la teoría neoclásica. Su aparición es reciente: en 1954 Peter F. Drucker, considerado el creador de la APO, publicó un libro en el cual la caracterizó por primera vez.

La administración por objetivos surgió como método de evaluación y control sobre el desempeño de áreas y organizaciones en crecimiento rápido. Inicialmente constituyó un criterio financiero de evaluación y de control. Como criterio financiero fue válido pues los criterios de ganancia y de costo no son suficientes para explicar la organización social y humana.

La respuesta de los niveles medios e inferiores de la organización a ese criterio fue de descontento y apatía, lo cual ocasionó conflictos entre los funcionarios de nivel medio e inferior y la alta dirección. Fue entonces cuando comenzaron a surgir las ideas de descentralización y administración por resultados.

El único modo que encontró la dirección para revertir el proceso antes descrito fue la descentralización de las decisiones y la fijación de objetivos para cada área clave: cada cual escogería "cómo" alcanzar los resultados. Se eliminaron los órganos de staff, quedando a cargo de cada división la creación de los "servicios que se necesitaran para alcanzar los objetivos", lo que fortaleció la posición de autoridad de cada jefe operativo.

En conclusión, este sistema emplea planeación en todos los niveles de la organización, racional en la iniciativa y responsabilidad de cada individuo sobre su trabajo, integrando los objetivos individuales con los objetivos por departamento y los generales de la empresa.

Dicho proceso consta de las siguientes fases:

- ✓ Fase inicial: Es la etapa donde se reúnen directivos y empleado para fijar los objetivos, los métodos y herramientas que se aplicaran para alcanzarlos y medirlos y además negociar los acuerdos y responsabilidades.
- ✓ Fase de seguimiento: Etapa de reuniones constantes para observar las acciones que se llevan a cabo y el alcance de ellas.
- ✓ Fase de evaluación: Llevado a cabo al finalizar el plazo establecido para el cumplimiento de las metas y objetivos, a fin de evaluar y emprender medidas correctivas para el siguiente desempeño.

Características de la administración por objetivos

- ✓ Sirve como estrategia orientadora de acción individual de los diferentes departamentos y empleados de la organización.
- ✓ Las necesidades y objetivos individuales de trabajo, se acoplan en la estrategia empresarial como un todo.
- ✓ Los objetivos son operativos y se llevan mediante un proceso de cascada, que funciona de la base hacia arriba y viceversa, la derivación es una pirámide que relaciona los objetivos de un nivel con los del consecutivo. De esta manera los objetivos generales de la empresa, se vuelven los objetivos específicos para cada nivel subsiguiente.
- ✓ Especifica metas que permite la medición tangible de los objetivos.
- ✓ Permita la participación conjunta del gerente y empleado en la toma de decisiones.
- ✓ El equipo de trabajo llega al consenso de la manera de alcanzar las metas y objetivos propuesto.
- ✓ Cada objetivo posee un plazo explicito para su cumplimiento, habitualmente este plazo corresponde al ejercicio administrativo y puede ser trimestral, semestral o anual.
- ✓ Se basa en la retroalimentación constante acerca del desempeño, de modo que se puedan aprobar o corregir ciertas acciones.
- ✓ Emplea una dirección participativa y el trabajo en equipo.
- ✓ Manifiesta el compromiso de los trabajadores en los diferentes niveles.

Importancia

La importancia de este proceso radica en que se dirige al logro de metas, gracias a que se definen todos los objetivos a alcanzar dentro de la empresa y además involucra en ello directivos y empleados, quienes trabajan motivados y claros con su labor para alcanzarlos. Lo que por otro lado asegura que estas metas sean realistas y tengan demarcado el camino a seguir para llegar a ellas.

Los resultados con esta administración siempre serán positivos, ya que permite medir el desempeño de cada empleado, respecto a los objetivos y las normas establecidas para trabajar y contrastar el rendimiento.

El hecho de que involucre al empleado en la planeación genera un sentido de compromiso en los mismos, como parte importante del grupo de trabajo, la superación de las metas genera beneficios a ambas partes, propiciado por este ganar-ganar el empleado da importancia a cada una de las responsabilidades.

La representación de los gerentes en todo el proceso refuerza la credibilidad e importancia de proceso brindando a los subordinados la oportunidad de obtener nuevos conocimientos y alcanzar nuevas aptitudes que lo lleven a alcanzar el éxito personal aunado al éxito de la compañía.

En un sentido general la importancia de este tipo de administración recae en su aplicación en todos los ámbitos empresariales, bien sea productivo, ventas, servicios, sistemas, etc.

Fortalezas y ventajas de la administración por objetivos

- ✓ Permite a cada trabajador tener claro lo que la gerencia y la empresa espera de su desempeño.
- ✓ Se establecen mancomunadamente entre empleado y gerente metas y plazos que cumplir, lo que ayuda a que cada parte se comprometa efectivamente en ello.
- ✓ Existe buena comunicación entre el jefe y los subordinados, se ejerce un liderazgo participativo, donde la opinión de todos se tiene en cuenta.

- ✓ Los trabajadores conocen claramente las metas de la organización.
- ✓ El proceso de seguimiento y evaluación se centra en los logros específicos, lo que en cierta forma es más justo con el trabajador, quien lleva el reto y asume su responsabilidad.

Debilidades y desventajas de la administración por objetivos

- ✓ Puede presentar dificultades al llevar a cabo la fijación de metas.
- ✓ Falta de una representación fuerte de autoridad, por lo que no se logra transmitir la filosofía de este tipo de administración.
- ✓ Riesgo para cumplir metas a corto plazo.
- ✓ En ocasiones el proceso de evaluación para medir el desempeño puede generar tensión en los empleados.
- ✓ El sistema necesita de dedicación y esfuerzo de todas las partes involucradas de lo contrario puede llegar a ser un fracaso que además represente pérdida de tiempo y dinero para la empresa.

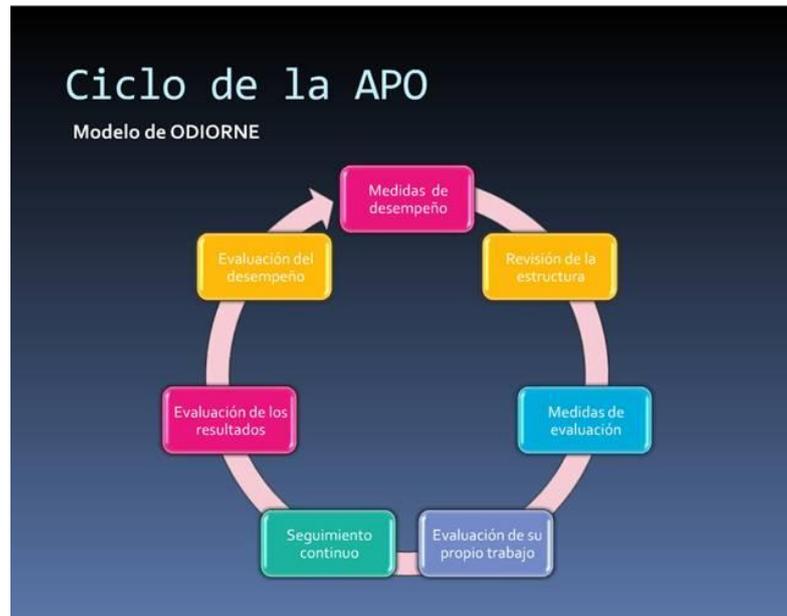


Figura 1: Ciclo de la Administración por Objetos (APO)

2.3.3 Fases o Etapas del Sistema de Control Interno

A. PLANIFICACIÓN.

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso de Implementación del Sistema de Control Interno comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

Esta fase comprende las siguientes etapas:

Etapa I (Acciones Preliminares)

- Acta de Compromiso.
- Conformación del Comité.
- Sensibilización y Capacitación.

Etapa II (Identificación de brechas)

- Programa de trabajo para realizar el diagnóstico
- Realizar diagnóstico.

Etapa III (Elaboración de Plan de Trabajo)

- Elaboración del Plan de trabajo con base en los resultados obtenidos del diagnóstico del Sistema de Control Interno.

B. EJECUCIÓN

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la

salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

Esta fase comprende la siguiente etapa:

Etapa IV (Cierre de brechas)

- Acciones definidas en el Plan de Trabajo

C. EVALUACIÓN

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

La evaluación es permanente y acompaña la evolución de las fases de planificación y ejecución, con la finalidad de retroalimentar el proceso de implementación para la mejora continua del SCI de la entidad.

Esta fase comprende la siguiente etapa:

Etapa V (Reporte de evaluación y mejora continua)

- Elaborar reportes de Evaluación respecto a la implementación del Sistema de Control Interno.
- Elaboración del Informe final.
- Retroalimentación del proceso para la mejora continua del Sistema de Control Interno.

2.3.4 INFORME COSO

Según El Informe COSO le otorga al control interno nuevas cualidades: “La responsabilidad de todas las áreas de la administración de una empresa y no sólo del área económica en el control interno, involucra a todo el personal, define dentro de cada componente los atributos que lo caracterizan, precisa que sólo otorga un grado de seguridad razonable y potencia la realización de buenas prácticas administrativas, destacando el papel de los directivos gerenciales de primer nivel”.

El Informe COSO también establece un grupo de factores de control entre los que se destacan:

- Integridad y valores éticos.
- Incentivos y tentaciones.
- Compromiso de competencia profesional.
- Consejo de administración y comité de auditoría.
- La filosofía de dirección y el estilo de gestión.
- Estructura organizativa.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas en materia de recursos humanos.

El informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

1. Ambiente de Control: En este componente se desarrollaran los aspectos siguientes:

- Integridad y Valores Éticos
- Comité de Auditoría
- Filosofía Administrativa y Estilo de Dirección
- Estructura Organizacional
- Asignación de Autoridad y Responsabilidad
- Política de Recursos Humanos
- Competencia

2. Evaluación de Riesgos: En este componente se desarrollaran los aspectos siguientes:

A partir de los objetivos institucionales y los objetivos específicos, estos últimos abarcan: los operativos, los vinculados a la información financiera y los de cumplimiento, se diseña el componente que abarca:

Análisis de Riesgos

- Externos / Internos
- Análisis que contempla la trascendencia, la probabilidad de ocurrencia y las acciones de control.

3. Actividades de Control: En este componente se desarrollaran los aspectos siguientes:

Actividades de control sobre:

- Las operaciones
- La información financiera
- El acatamiento

Utilizando los tipos de control:

- Preventivos / Correctivos
- Manuales / Automatizados
- Gerenciales

4. Información y Comunicación: En este componente se desarrollaran los aspectos siguientes:

Sistemas de Información: que contemplará las acciones dirigidas al:

- Apoyo de actividades estratégicas
- La integración con las operaciones
- La calidad de la información.
- Sistema de comunicación: que reflejará los canales de comunicación:
- Interna / Externa, con la coordinación entre áreas.

- Los medios para transmitir la información

5. Supervisión y Seguimiento: En este componente se desarrollaran los aspectos siguientes:

- La supervisión concurrente
- Las evaluaciones independientes

Por lo tanto a partir de los nuevos enfoques el control interno se clasifica en:

a) Controles administrativos.- Está integrado por los procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una organización y con sus directrices, políticas e informes administrativos, buscando su eficiencia operativa.

b) Controles contables.- Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros financieros, así como la confiabilidad de la información contable, o sea, aquellos que tienen efecto directo simultáneo sobre la situación económica, patrimonial y financiera de una entidad.

2.3.5 Descripción del sector transporte de valores

Decreto Supremo N° 005-2018 IN, que modifica el Reglamento de la “Ley N° 28879 - Ley de Servicios de Seguridad Privada”, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2011-IN, en el que Decreta: Artículo 1.- Modificación del artículo 30 del Reglamento de la Ley N° 28879, Ley de Servicios de Seguridad Privada, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2011-IN, el cual queda redactado de la siguiente manera:

- ARTÍCULO 30.- DE LA CERTIFICACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD

Los vehículos blindados empleados para la prestación del servicio de transporte de dinero y valores sólo pueden brindar servicios si cuentan con la certificación expedida por la **SUCAMEC**, la que verifica el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad especificados en el artículo 27 del presente Reglamento de la Ley 28879.

2.3.6 Seguridad para el Transporte de Valores:

Según Rodríguez (2013), en su investigación titulada: “Guía general de aplicación de las medidas mínimas de seguridad exigidas a las entidades financieras y de transporte de valores en el Ecuador”, da a conocer que el transporte de valores es un servicio que consiste en el traslado seguro de valores de un lugar a otro; esto quiere decir: quienes prestan el servicio asume los riesgos que conlleva realizar esta actividad, en tal sentido se debe desarrollar un plan de contingencia de transporte de valores para garantizar un servicio ordenado, seguro y confiables.

Ante esta necesidad surgen las siguientes interrogantes:

A. ¿Por qué es importante el transporte de valores y servicios complementarios?

El transporte de valores y servicios complementarios de valores es de vital importancia para las empresas ya que por este medio se pueden evitar las pérdidas de valores y de vidas, disminuir los casos de infidelidad interna y de diferentes modalidades delictivas como, por ejemplo, el taquillazo, jineteo, asaltos, entre otras.

Al dejar la administración de su efectivo y objetos de valor en manos de un proveedor experto que lo respalda en toda la cadena logística de su empresa, se pueden obtener los siguientes beneficios:

- Integrar la logística del efectivo para incrementar la productividad en su

negocio.

- Minimizar los riesgos en la administración y logística del efectivo y sus objetos de valor.
- Tener a su disposición información confiable y en línea de su efectivo y objetos de valor.
- Contar con su dinero seguro y a la mano
- Transferir los riesgos asociados a la administración, recaudo y consignación del efectivo.
- Tener suministro de cambio y disponibilidad de sencillo de acuerdo con sus necesidades.
- Implementar excelentes prácticas de operación y seguridad que garantizan la trazabilidad de sus procesos.
- Ahorrar en costos de movilización por concepto de consignaciones bancarias por parte de clientes.

B. ¿Cuándo debe contratar una empresa comercial o financiera los servicios de una empresa transportadora de valores?

Las empresas deben centrarse en y giro de su negocio y de acuerdo a los montos de efectivo, modelos operativos que les permiten contratar este tipo de servicios; para eso es necesario transferir el riesgo a expertos. Por eso, toda compañía que maneje efectivo, títulos valores y objetos de alto valor, deberá tener un aliado experto para su manejo.

De esta manera, evitar la pérdida de dinero y situaciones delincuenciales en las que los empleados puedan ser afectadas, o inclusive, perder la vida.

El transporte de grandes cantidades de dinero en nuestro país es siempre blanco de bandas de delincuentes que esperan el momento preciso para dar el gran golpe y apoderarse de un jugoso botín, por lo que el servicio del transporte de valores es de alto riesgo, ya que los delincuentes han volcado su mirada, en los últimos tiempos, a esta actividad debido a varios factores, entre los principales según

Rodríguez (2013) tenemos:

- El botín a conseguir es elevado.
- Pueden escoger el lugar y el momento adecuado para realizar el asalto.
- Facilidad de observación sin acarrear sospechas y planeamiento anticipado.
- Sorpresa en la acción, sin riesgo de accionar un sistema de alarmas.

2.3.7 Compañías de Transporte de Valores

Estás compañías brindan un servicio complementario del sector financiero, según Acatitla Anguiano (2009), en el portal de la revista Seguridad en América: define que: "Es un servicio que permite a los bancos, comercios y empresas transferir los riesgos inherentes a esta actividad, que tiene como finalidad el trasladar de manera eficiente y segura su dinero y objetos de valor, mediante mecanismos especializados que involucran a personas, dispositivos tecnológicos y procedimientos específicos, debidamente coordinados entre sí con el propósito de disminuir la probabilidad de siniestros, no sólo durante la realización del servicio, sino antes y después del mismo".

Su operación contempla también la protección de la integridad física tanto del personal de las empresas de transporte de valores como de los trabajadores y clientes de las empresas bancarias y/o comerciales a las cuales se les presta el servicio.

Según la investigación aplicada, en la Ciudad de Piura existen dos (02) empresas que cuentan con autorización y registro en Empresa de Transporte, Custodia y Administración de Numerario – ETCAN, las que están reguladas y supervisadas por la SBS, así tenemos:

1. Razón Social: CIA DE SEGURIDAD PROSEGUR S.A

- Página Web: <http://www.prosegur.com.pe>
- Nombre Comercial: Prosegur

- RUC: 20100148162
- Dirección: Av. Chirichigno 549 Urb. El Chipe – Piura - Piura

2. Razón Social: HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A

- Página Web: <http://www.hermes.com.pe>
- Nombre Comercial: Hermes
- RUC: 20100077044
- Dirección: Calle. Los Cebios Lt. 11. Urb La Tina - Piura – Piura

2.3.7.1 Hermes Transportes Blindados S.A

Hermes Transporte Blindados S.A, conocido como Hermes, es una empresa Peruana, fundada en 1985 y se dedica a brindar servicios de traslado, procesamiento y custodia de dinero y valorados.

Hermes cuenta con una amplia cobertura a nivel nacional (18 sucursales) y es socio de las principales empresas de los sectores: Financiero, Gobierno, Retail y Minería.

Hermes ofrece los servicios de: Logística de Valores, Servicios de Minería, Soluciones Tecnológicas y Operativas, Gestión de Canales y Smart Security.

✓ **Visión:**

Ser el mejor socio en soluciones seguras, integrales e innovadoras de clase mundial.

✓ **Misión:**

Busca permanentemente la máxima satisfacción de nuestros clientes a través de soluciones integrales, seguras e innovadoras, con alta calidad de servicio y trabajando en equipo con las mejores personas.

✓ **Valores corporativos:**

- Seguridad
- Honestidad
- Respeto
- Disciplina
- Vidas y salud

Estrategia de Hermes Transportes Blindados S.A

Hermes ofrece un servicio relativamente único; no obstante, dado su gran escala, puede hacer importantes eficiencias en costos, lo cual marca una diferencia respecto de sus principales competidoras. Las acciones para implementar dicha estrategia engloban:

- Continuidad de crecimiento
- Excelencia operativa y
- Integridad y desarrollo de las personas:

Junta Directiva de Hermes Transportes Blindados S.A

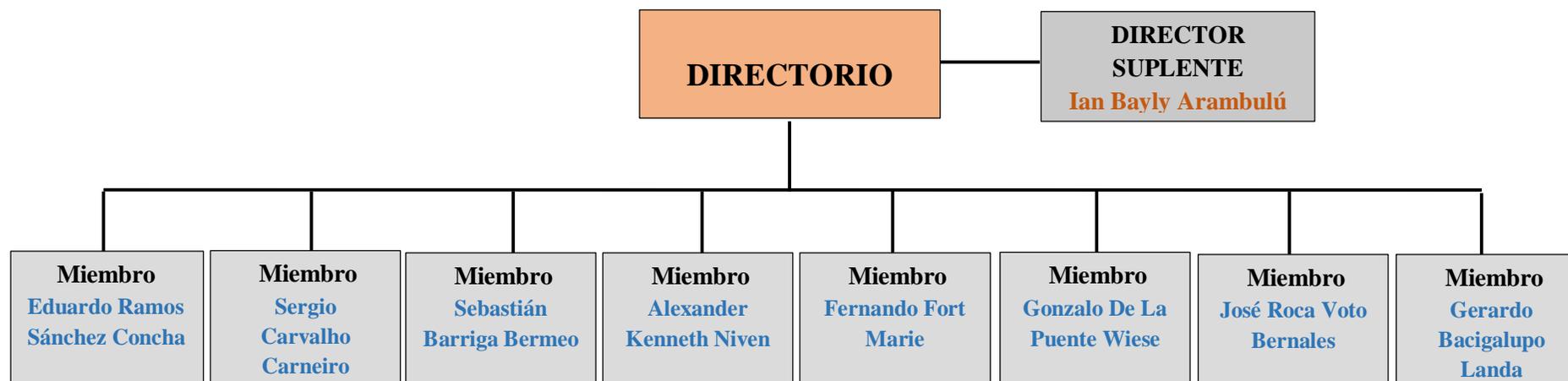


Figura 2. Organigrama de la empresa Hermes Transportes Blindados.

Estructura Organizativa de Hermes Transportes Blindados S.A

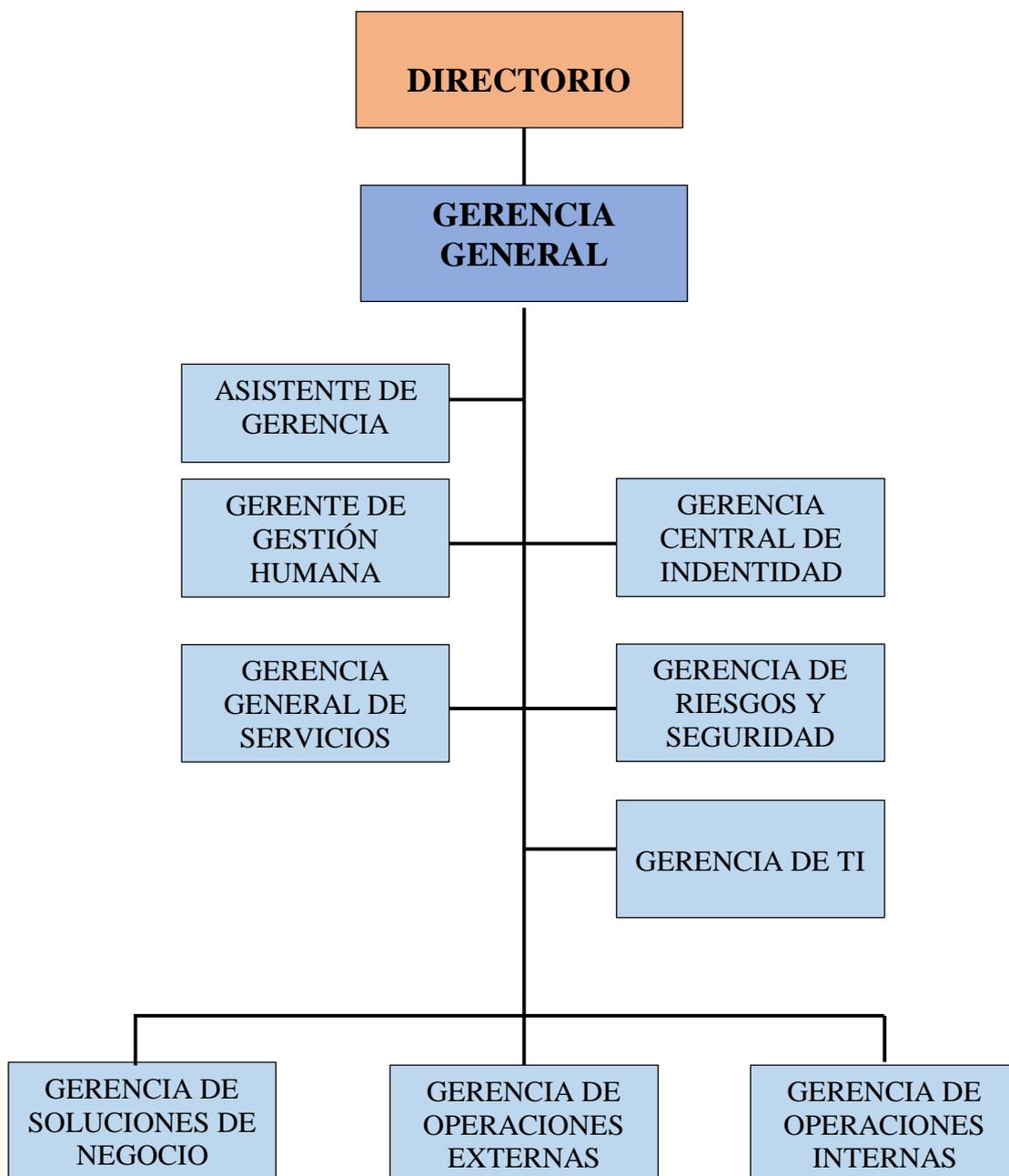


Figura 3. Organigrama de la empresa Hermes Transportes Blindados.

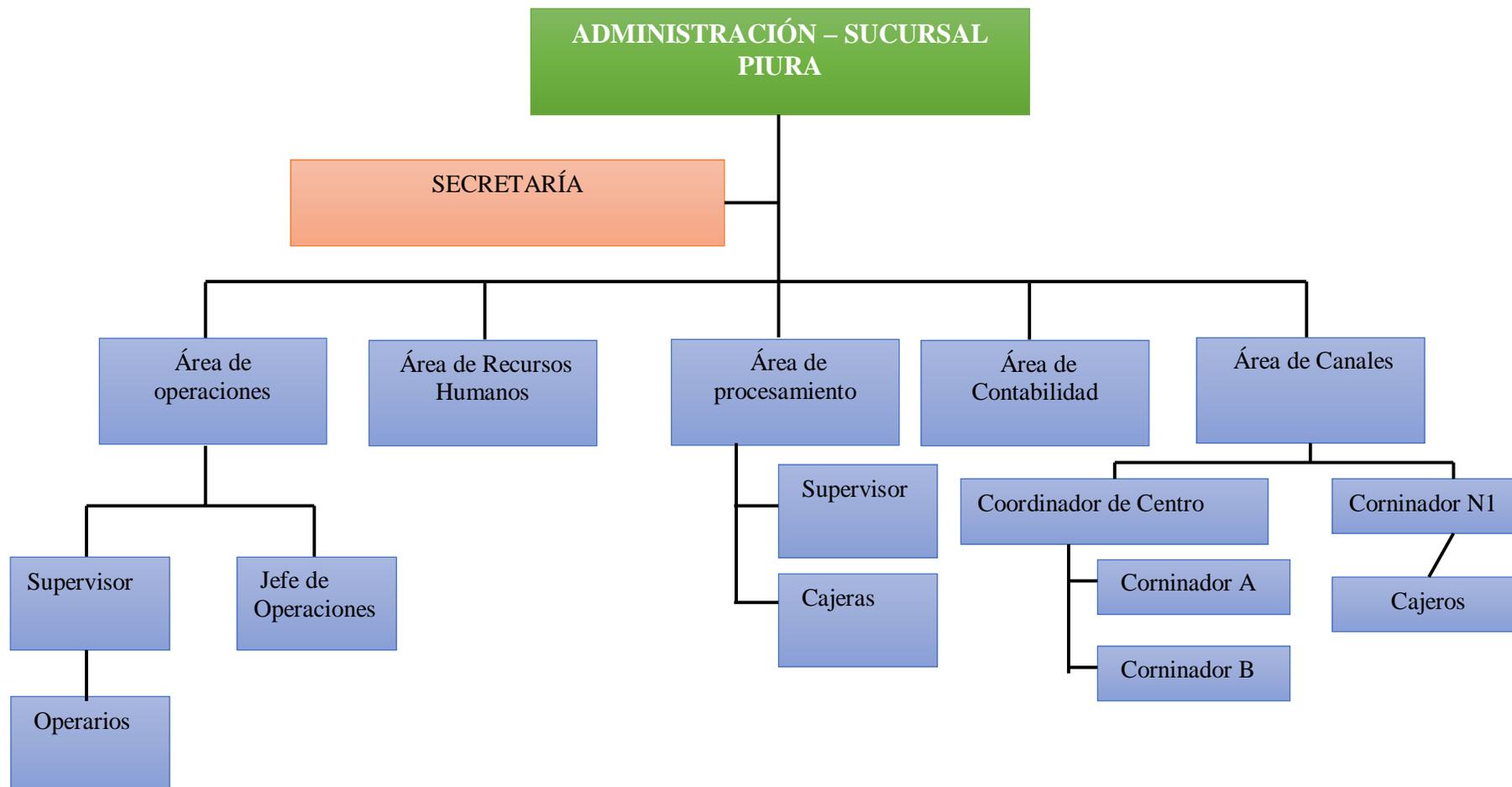


Figura 4. Organigrama de la empresa Hermes Sede – Piura

III. HIPÓTESIS

Según el autor Fidas G. Arias (2012), define: la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”, por lo q no se está empleando hipótesis para este estudio de investigación.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

En la investigación utilizó el diseño Cualitativo – Descriptivo – Bibliográfico documental y de caso.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La presente investigación tuvo como población las empresas de Transporte de Valores ubicados en la ciudad de Piura, las cuales constituyen dos (02) empresas laborando en el mercado piurano.

4.2.2. Muestra

Se ha tomado como muestra a la empresa del caso en estudio como unidad de investigación, tomando como referencia todas las áreas comprometidas en el Control Interno – Administrativo de la misma.

4.3. Técnicas e instrumentos

4.3.1. Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

4.3.2. Instrumentos

Para el recojo de la información de la empresa caso, se utilizó la entrevista, la encuesta y el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 42 preguntas relacionadas a la investigación. Las cuales estuvieron condicionadas a un SI o NO, y fueron redactadas de manera sencilla, las mismas que estuvieron dirigidas a los responsables de cada área.

4.4. Definición y Operacionalización de las variables

No aplica por ser investigación bibliográfica documental y de caso.

4.5. Matriz de consistencia lógica

Título	Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable en estudio	Metodología
Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas de transporte de valores en la ciudad de Piura, Caso: Hermes Transportes Blindados S.A., periodo 2018.	¿Cuáles son los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas de transporte de valores en la ciudad de Piura, Caso: Hermes Transportes Blindados S.A	Describir los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas de transporte de valores en la ciudad de Piura, Caso: Hermes Transportes Blindados S.A	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las principales características de los mecanismos de control interno de las empresas de transporte de valores del Perú. 2. Describir las principales características de los mecanismos de control interno administrativo de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Piura – 2018. 3. Realizar el análisis comparativo entre las principales características de los mecanismos de control interno administrativo de impacto en los resultados de gestión de las empresas de transporte de valores del Perú y de Hermes Transportes Blindados S.A. Piura - 2018 	Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño: Cualitativo – Descriptivo bibliográfico documental y de caso. • Técnica Revisión bibliográfica y entrevista. • Instrumento: Fichas bibliográficas

Cuadro N° 1: Matriz de consistencia Lógica

4.6. Plan de análisis

De acuerdo a la naturaleza de mi investigación el análisis de los resultados se tabularán haciendo uso de la estadística descriptiva. Para la tabulación y gráfica de los resultados se ha tomado como soporte los programas de Word, Excel y Power Point.

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

Para conseguir el objetivo específico 2: Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso: “Hermes Transportes Blindados S.A”.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

4.7. Principios Éticos de la investigación

Según **Family Health International (FHI) (2005)**, manifiesta que: “Existen tres principios fundamentales de la ética de la investigación”, así tenemos:

1. Respeto por las personas
2. Beneficencia
3. Justicia

A estos principios se les considera universales: se aplican en todas las partes del mundo. Asimismo, no tienen límites nacionales, culturales, jurídicos o económicos. Todos los participantes en los estudios de investigación humana deben comprender y seguir estos principios:

1. **Respeto por las personas:** Es uno de los principios fundamentales de la investigación:

- ✓ Cada persona es libre
- ✓ Tiene la capacidad de decidir
- ✓ Tiene valores y dignidad
- ✓ Tiene derecho a un consentimiento informado

2. **Beneficencia:** Las personas a menudo usan la beneficencia como un sinónimo de respeto por las personas o la justicia. Sin embargo, sólo este principio incluye los actos de amabilidad o caridad que van más allá de la estricta obligación. Según el principio de beneficencia, los investigadores deben:

- ✓ Proteger el bienestar físico, psicológico y social de las personas
- ✓ Minimizar los Riesgos

Justicia: **La justicia requiere la distribución justa y equitativa de los beneficios y riesgos** de la participación en un estudio de investigación, es así que se debe:

- ✓ Garantizar la distribución justa de los riesgos y beneficiarios
- ✓ Llevan a cabo un reclutamiento equitativo de las personas que participan en la investigación
- ✓ Suministran protección a especial a los grupos vulnerables

V. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

Describir las principales características de los mecanismos de control interno administrativo de las empresas de transporte de valores del Perú.

CUADRO N° 2

AUTORES	RESULTADOS
Rodríguez (2013)	Concluye que la elaboración de una adecuada guía general de aplicación de las medidas mínimas de seguridad exigidas a las entidades bancarias y de transportes de valores, esto con el objetivo de que puedan operar las agencias financieras en un ambiente más seguro y se vean beneficiados tanto los clientes internos como externos de las instituciones financieras al hacer uso de las instalaciones.
Domínguez (2015)	Concluye que se debe de llevar una adecuada auditoría interna, en la evaluación de procedimientos y controles internos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos en el manejo de efectivo.
Castillo (2016)	Determinar que el control interno es de vital importancia, ya que permite establecer una adecuada organización, dando énfasis al tema de seguridad, que es el principal interés para toda institución que realice cualquier tipo de operación con dineros de otras empresas. También se da énfasis a los recursos humanos y su desempeño.

Vega (2015)	En su investigación sostiene que el desarrollo de un adecuado sistema de control interno en el área de caja y bancos que permita mejorar la gestión operativa y que garantice eficiencia y eficacia en las operaciones, confiabilidad en la información generada y que cumpla con las normas y leyes.
Chiguano (2012)	En su investigación sostiene que los controles internos aplicados en una organización originan la eficacia, ya que reducen los riesgos de pérdida de activos, esto ayuda a asegurar la confiabilidad de los estados contables, financieros y el cumplimiento de las leyes y medidas.

Cuadro N° 2: Elaboración propia en base a los antecedentes internacionales, nacionales, regionales y regionales

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Describir las principales características de los mecanismos de control interno administrativo de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A, Piura - 2018.

CUADRO N° 3

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa dentro de estructura organizativa encarga comisiones de control interno para la elaboración de auditorías internas?	X	
2	¿El administrador de la empresa cumple a cabalidad sus funciones?		X
3	¿El área de servicio de atención al cliente se resuelve de forma eficaz, los problemas que se presenten?	X	
4	¿Se cuenta con documentos específicos para cada actividad que realiza para el logro de la misión, visión y objetivos de la	X	

	empresa?		
5	¿Cuenta la empresa con un proceso pre determinado para el control de calidad del servicio ofrecido a los clientes?	X	
TOTAL		4	1

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con plan de trabajo para identificación y evaluación de riesgos dentro del área de operaciones?		X
2	¿La empresa capacita al personal al 100% y llevar planes de contingencia actualizados y documentados, para afrontar los riesgos?		X
3	¿Se lleva un plan de actividades de auditoria interna?	X	
4	¿La Gerencia de riesgo, incluye actividades que aseguren la evaluación de los riesgos identificados?	X	
5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X	
6	¿Se emiten reportes oportunos a la Gerencia Riesgo para que sean revisados y controlados?	X	
TOTAL		4	2

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente?	X	
2	¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM?	X	
3	¿Actualmente la empresa cuenta con licenciamientos otorgados por las diferentes entidades del estado, de acuerdo al tipo de actividad que realiza?	X	
4	¿Cuenta la empresa con Manual de Políticas y Procedimientos Específicos actualizados?	X	
5	¿Cuenta la empresa con normas y/o manuales enfocados en las medidas de seguridad mínimas exigidas por las entidades bancarias a las cuales se presta servicio?		X
6	¿Se realizan evaluaciones a la gestión de calidad del servicio?	X	
7	Se cumple el reglamento de seguridad que consiste en la verificación y supervisión de las operaciones realizadas dentro y fuera de la organización.	X	
8	¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficiencia durante y después del procesamiento de las operaciones?		X
9	¿Existe reglamento específico de administración de personal?		
10	¿La compañía considera que el trabajo en equipo es primordial para lograr los objetivos trazados?	X	
11	¿Se establecen objetivos con indicadores de rendimiento por parte del área de personal?	X	
12	¿Se cumple con lo establecido en el Artículo 34°: de LOGÍSTICA Y CONTROL DE ARMAS - Ley de Servicios de Seguridad Privada - LEY N° 28879?	X	

13	¿Cuál de los siguientes aspectos considera prioritario en una acción de Control Interno?		
a)	La protección de activos		
b)	La obtención de información adecuada		
c)	Promover la eficiencia y eficacia operativa	X	
d)	Adhesión a las políticas de la entidad		
14	¿Considera conveniente la aplicación de acciones correctivas y preventivas como parte de Control Interno?	X	
TOTAL		12	2

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Se encuentran definidos los medios de comunicación?	X	
2	¿La planificación de las acciones es comunicada oportunamente?	X	
3	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes que se presentes con el personal, proveedores y usuarios?	X	
4	¿Las quejas y/o reclamos, son registrados y analizados?	X	
5	¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?	X	
6	¿La información proporcionada al administrador es confiable para la toma de decisiones?	X	
7	¿El personal encargado del transporte de custodia, cuenta con dispositivos tecnológicos de seguridad de última generación?	X	
TOTAL		7	0

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos control interno establecidos?	X	
2	¿En caso de materializarse, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos?	X	
3	¿El Manual de procedimientos es utilizado como herramienta de consulta?	X	
4	¿Se cumple el reglamento de seguridad y salud en el trabajo y Medio Ambiente?		X
5	¿Se cumple el reglamento de seguridad que consiste en la verificación y supervisión de las operaciones realizadas dentro y fuera de la organización?	X	
6	¿El personal cumple con el manual de políticas y procedimientos de seguridad establecidos por la empresa?	X	
7	¿Se revisan los expedientes de los postulantes aptos para el trabajo tanto administrativo como de vigilancia y custodia?	X	
8	¿Se supervisa constantemente la ubicación y el recorrido del transporte junto con el personal?	X	
9	¿Se cumple con los procedimientos operativos seguros y de máxima confidencialidad en el traslado de efectivo y demás documentos valorados?	X	
10	¿Se lleva un adecuado control en el procedimiento para prevenir y detectar el lavado de dinero del efectivo y valores en custodia de la empresa de acuerdo a la Ley Penal contra el Lavado de Activos - LEY N° 27765?	X	
TOTAL		9	1

Cuadro N° 3: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicada.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Realizar el análisis comparativo entre las principales características de los mecanismos de control interno administrativo de las empresas de transporte de valores en la ciudad de Piura y en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A

CUADRO 4

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL	Chiguano (2012) , En su investigación sostiene que los controles internos aplicados en una organización originan la eficacia, ya que reducen los riesgos de pérdida de activos, esto ayuda a asegurar la confiabilidad de los estados contables, financieros y el cumplimiento de las leyes y medidas. .	La empresa Hermes Transportes Blindados S.A, mantiene un ambiente de control interno por ser una herramienta indispensable en el desarrollo y progreso empresarial, ya que coadyuvará a evitar traspiés, negligencias, riesgos o fraudes. Siempre protegiendo y cuidando la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa.	Coincide
COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS	Castillo (2016) , Determina que el control interno es de vital importancia, ya que permite establecer una adecuada organización, dando énfasis al tema de seguridad, que es de principal interés para toda institución que realice cualquier tipo de operación con dineros de otras empresas. También se da énfasis a los recursos humanos y su desempeño.	La empresa Hermes Transportes Blindados S.A, cuenta con La Gerencia de Riesgo, que ha implementado de controles para mitigar en caso de ocurriese riesgos, sin embargo no cumple con capacitar al personal al 100 % y llevar con planes de contingencia actualizados y documentado, para afrontar los riesgos.	No Coincide

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	Rodríguez (2013) , concluye que la elaboración de una adecuada guía general de aplicación de las medidas mínimas de seguridad exigidas a las entidades bancarias y de transportes de valores, esto con el objetivo de que puedan operar las agencias financieras en un ambiente más seguro y se vean beneficiados tanto los clientes internos como externos de las instituciones financieras al hacer uso de las instalaciones.	La empresa Hermes Transportes Blindados S.A, de acuerdo a Ley solo cuenta con Manuales de políticas y procedimientos específicos para el buen desempeño de sus operaciones, sin embargo no cuenta con guía y/o norma enfocada en las medidas de seguridad mínimas exigidas por las entidades bancarias a las cuales se presta servicio.	No Coincide
COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Vega (2015) , en su investigación sostiene que el desarrollo de un adecuado sistema control interno en el área de caja y bancos que permita mejorar la gestión operativa y que garantice eficiencia y eficacia en las operaciones, confiabilidad en la información generada y que cumpla con las normas y leyes.	La empresa Hermes Transportes Blindados S.A, actualmente en el área de contabilidad se cuenta con un sistema contable que ha permitido mejorar la gestión operativa de la empresa, asimismo se informa oportunamente a la administración los inconvenientes presentados en dicha área.	Coincide
COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Domínguez (2015) , concluye que se debe de llevar una adecuada auditoría interna, en la evaluación de procedimientos y controles internos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos en el manejo de efectivo.	La empresa Hermes Transportes Blindados S.A, actualmente cumple con llevar un adecuado procedimiento para prevenir y detectar el lavado de dinero del efectivo y valores en custodia de acuerdo a la Ley Penal contra el Lavado de Activos - LEY N° 27765.	Coincide

Cuadro N° 4: Elaboración propia, en base a las comparaciones de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2

5.2. Análisis de los Resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

Describir las principales características de los mecanismos de control interno de las empresas de transporte de valores del Perú.

Según las fuentes bibliográficas citadas en los antecedentes nacionales y locales, la investigación determinó:

- a) Según **Chiguano (2012)**, Determino que para obtener resultados administrativo confiables la administración deberá mantener un control interno eficiente sobre el área, para esto se propone procedimientos que controlen la ejecución de cada actividad y un Flujoograma para un mejor entendimiento.
- b) Según **Castillo (2016)**, Determinó que la seguridad es el principal interés para toda institución que realice cualquier tipo de operación con dineros de otras empresas, por lo que se debe llevar manuales específicos para los trabajadores y para los procedimientos que estos llevan a cabo.
- c) Según **Rodríguez (2013)**, Determino que se debe elaboración de una adecuada guía general de aplicación de las medidas mínimas de seguridad exigidas a las entidades bancarias y de transportes de valores, esto con el objetivo de que puedan operar las agencias financieras en un ambiente más seguro.
- d) Según **Vega (2015)**, Determino que la implementación de un sistema de control interno en el área de caja y bancos que permita mejorar la gestión operativa y que garantice eficiencia y eficacia en las

operaciones, confiabilidad en la información generada y que cumpla con las normas y leyes.

- e) **Domínguez (2015)**, Determino el monitoreo de valores monetarios de las entidades bancarias, están afectas a la Ley contra el lavado de dinero u otros activos, por lo que las Empresas de Transporte de valores deben de llevar una adecuada auditoria interna

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las principales características de los mecanismos de control interno administrativo de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Piura – 2018.

Según el cuestionario aplicado a la empresa Hermes Transportes Blindados S.A, en estudio:

Respecto al componente Ambiente de Control:

- a) La empresa Transportes Blindados Hermes S.A, no cuenta con departamento de Control Interno dentro de la estructura organizacional, es así que en cada una de los departamentos funcionales que la conforman tienen una línea de mando y colaboradores que desarrollan funciones específicas como se muestra en la Figura 2. (Organigrama de la empresa Hermes Transportes Blindados).

Sin embargo se encargan comisiones para la elaboración de auditorías internas en cada uno de los departamentos funcionales, que son aprobadas por el Directorio el mismo que está integrado por nueve miembros titulares (uno de los cuales es El Director Independiente) y tres miembros suplentes, para el Período: 26-Feb-2019 al 28-Feb-2021.

- b) El Administrador de la Sucursal Piura es el responsable de hacer cumplir las normas y procedimientos internos, tales como: Manual de Organización y Funciones y Políticas y Procedimientos; siguiendo las

políticas establecidas se cuenta con los siguientes documentos bases que regulan la relación con los trabajadores, tales como:

- Reglamento interno de trabajo
 - Código de conducta
 - Reglamento de seguridad y salud en el trabajo
- c) El área de servicio de atención al cliente a implementados controles para su cumplimiento que miden periódicamente la satisfacción del cliente. Se analizan periódicamente las quejas y reclamos de alto impacto o repetitivos, implementando las acciones correctivas y preventivas necesarias.
- d) La empresa adicionalmente ha desarrollado manuales específicos, sobre aspectos que han sido normados por las entidades regulatorias, los cuales son:
- Manuel de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo
 - Manual de auditoria
 - Atención de consultas y reclamos
 - Manual de riesgo
 - Manual de sistemas de seguridad de la información
 - Manual de sistemas de gestión de calidad
 - Políticas y procedimientos de cumplimiento normativo y
 - Manual de gestión de conducta del negocio

Todos estos documentos son ingresados al Directorio anualmente, para aprobación de sus modificatorias y/o actualizaciones

Adicionalmente, la empresa de acuerdo a sus procesos, ha aprobado documentos internos (procedimientos, instructivos y formatos), que son publicados en la página web de la empresa, para consultas de los responsables de la ejecución de

los controles establecidos en cada documento.

- e) Se cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido, es así que los ingresos del negocio de la empresa está conformado por: Logística de valores, Logística de Canales y Logística de documentos

1. Logística de valores: El servicio está comprendido por:

- **Transporte de valores urbano y extraurbano:** El servicio consta del recojo de dinero de clientes para su abono en cuentas bancarias, así como el dinero nuevo que el BCRP recibe del exterior para formar parte de la masa monetaria. De igual manera, realiza los servicios de entrega (para exportación) y recepción (importación) de billetes de moneda extranjera.
- **Pago de programas sociales:** Hermes, traslada y paga montos que reciben beneficiarios (más de 110,000 a nivel nacional) de diversos programas sociales que canalizan sus operaciones a través del Banco de la Nación.
- **Custodia de valores:** La Compañía custodia el dinero recibido y procesado en recintos de alta seguridad física y electrónica.
- **Servicios de Minería:** Hermes acopia en mina, traslada, y embarca (con fines de exportación) las cargas valoradas de empresas mineras (como doré y/o plata).
- **Recarga y mantenimiento de cajeros automáticos:** Este servicio consiste en el abastecimiento del cajero automático, así como su puesta en marcha, el cuadro contable del dinero abastecido y dispensados por el equipo con la información registrado por este (predicción de demanda). Además, Hermes se encarga del mantenimiento de primera línea, custodia para el mantenimiento de segunda línea y retiro de tarjetas retenidas.

- **Procesamiento de valores:** Se procesa todo el efectivo que se recoge del sistema con el fin de comprobar la cantidad, denominación, calidad y autenticidad del mismo
- 2. Logística de canales:** El servicio consiste en la administración integral de los centros de recaudación (desde la recepción de pagos de sus clientes hasta el depósito de estos pagos en sus cuentas bancarias). Además, administra y construye, implementa y brinda seguridad física y electrónica a los locales donde se prestan estos servicios.
- 3. Logística de documentos: Los servicios incluyen:**
- Canales de recepción y entrega:
 - Traslado:
 - Procesamiento:
 - Custodia:

Respecto al componente evaluación de riesgos

- a) Se cuenta con plan de trabajo para identificación y evaluación de riesgos, La empresa reporta a la Gerencia de Riesgo – Central Lima, cada incidente de operación, el cual es registrado para llevar el control de la frecuencia de ocurrencia de los mismos y el tiempo transcurrido, de esta manera se establecen estrategias de prevención.
- b) Si bien es cierto se cumple con capacitar al personal, pero esto no se lleva de manera constante, así mismo se llevan planes de contingencia pero estos no se encuentran actualizados para afrontar los riesgos que se presentan dentro y fuera de la organización.
- c) Se lleva un plan de actividades de auditoría interna el mismo que es aprobado por el Directorio cada año y posteriormente enviado a la superintendencia de Banca y Seguros y AFP, por ser una empresa

supervisada por esos organismos, también se incluye actividades donde se evalúa la eficiencia e idoneidad del sistema del control interno, en cada proceso examinado.

- d) La Gerencia de Riesgo, debe incluir actividades que aseguren la evaluación de los riesgos identificados, he implementación de controles para mitigar en caso de ocurriese riesgos, para lo cual se deben incluir planes de trabajo
- e) La empresa cuenta con bóvedas acondicionadas para la custodia de documentos con valor y medios magnéticos. Realizan dos tipos de custodia:
 - 1. De documentos
 - 2. De respaldos informáticos.
- f) Se mantiene el orden necesario de la documentación para que sean revisados y controlados por la Gerencia de Riesgo – Central Lima.

Respecto al componente actividades de control

- a) La empresa cuenta con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Municipalidad de Piura, la misma que se encuentra publicada en el área de servicio de atención al cliente.
- b) La empresa cuenta con Libro de Reclamaciones y banca por teléfono; los reclamos, consultas y requerimientos de información final, son atendidos a través del servicio de atención al cliente.
- c) Cualquier servicio que implique el traslado y/o custodia de valores se realiza con personal armado, por tanto la actividad que realiza la empresa se encuentran Licenciadas, supervisadas y reguladas bajo los diferentes organismos:

- ✓ Certificación expedida por la Superintendencia Nacional de Armas, Municiones y Explosivos de uso Civil – (SUCAMEC), según reglamento - “Ley de Servicios de Seguridad Privada”
 - ✓ Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (“SBS”)
 - ✓ Ministerio de Transportes y Comunicaciones (“MTC”)
 - ✓ Dirección General de Aeronáutica y Aviación Civil (“DGAC”)
 - ✓ Sociedad de Mercado de valores (SMV)
- d) El Manual de Políticas y Procedimientos son actualizados y aprobados por el Directorio anualmente y se encuentran publicados y al alcance del personal interno a través de su portal Extranet.
- e) Actualmente no se cuenta con guía enfocada en las medidas de seguridad mínimas exigidas por las entidades bancarias a las cuales se presta servicio. Según el autor Lara (2014). Considera que la “Elaboración de una adecuada guía general de aplicación enfocada en las medidas de seguridad mínimas exigidas por las entidades bancarias; permitirá llevar un mejor trabajo ordenado y sintetizado de los conceptos más relevantes, de conformidad al código vigente sobre seguridad bancaria y medidas de prevención”.
- f) La Empresa proporciona sus servicios con elevados estándares de calidad, contando con un competente staff profesional, con apoyo de soporte tecnológico de punta para cada tipo de servicio, permitiendo proveer a los clientes con servicios eficientes y confiables. Para ello, han implementado y certificado su Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001, buscando permanentemente incrementar la productividad y la mejora continua de sus procesos, poniendo énfasis en los siguientes aspectos:
- ✓ Con respecto a nuestros clientes

- ✓ Con respecto a la mejora continua
 - ✓ Con respecto a las compras
 - ✓ Con respecto a la calidad de nuestros procesos operativos
 - ✓ Con respecto al control de documentos y registros
 - ✓ Con respecto a nuestro personal
- g) La empresa dentro de su plan de contingencia ha tomado acciones de mejora continua y ha implementado controles que consiste en la verificación y supervisión de las operaciones realizadas dentro y fuera de la organización, cumpliendo de esta manera con el reglamento de seguridad.
- h) Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficiencia durante y después del procesamiento de las operaciones, la Empresa ha implementado controles internos que son aplicados durante y después del procesamiento de las operaciones esto permite encausar todas las oportunidades de mejoras existentes, no solamente derivadas de las auditorías internas, sino que también verificar la implementación y eficientes de las acciones a tomar.
- i) Existe reglamento específico de administración de personal, con procedimientos para cada una de las etapas relacionadas con la dotación, la evaluación del desempeño, la capacitación, la movilidad de los recursos humanos.
- j) La compañía considera que el trabajo en equipo es primordial para el logro de los objetivos trazados; por ello Hermes ha desarrollado entre sus trabajadores un buen ambiente y buenas relaciones interpersonales con el fin de remar en la misma dirección.
- k) Se establecen objetivos con indicadores de rendimiento por parte del área de personal.

- l) La Gerencia de Gestión Humana promueve el desarrollo de su personal a través de actividades como: Programas de liderazgo, buscando desarrollar en sus trabajadores la habilidad de identificar comportamientos de supervisión efectiva para mejorar sus capacidades; y, programas de reconocimiento y de proceso disciplinario. Ello ha impactado en el clima laboral de la empresa, siendo la satisfacción general al cierre del 2017, de 73%. Se han elaborado los perfiles de los puestos de trabajo, lo cual ha permitido mejorar la selección del personal, así como ha permitido identificar las acciones necesarias para mantener la competencia de nuestro personal.
- m) Se ha incrementado la motivación de nuestro personal, al definir canales de comunicación para el análisis de las sugerencias.
- n) La empresa cumple con lo establecido en la “Ley de Servicios de Seguridad Privada” - LEY N° 28879. La actividades que realiza la empresa se encuentran reguladas, para lo cual Hermes cuenta con los debidos licenciamientos de la Sucamec, (Superintendencia Nacional de Armas, Municiones y Explosivos de uso Civil)
- o) La compañía promueve la eficiencia y eficacia operativa de los sistema de gestión de calidad y control interno, A través de planes estratégicos asociados a objetivos:
- ✓ Planes de mejoramiento acordados con entidades de control.
 - ✓ Mejoramiento a partir de los resultados de la revisión al sistema de gestión de calidad y control interno.
 - ✓ Resultados de auditorías internas y/o actividades de seguimiento realizada por entidades externas y
 - ✓ Evaluación y planes para manejo de riesgos identificados.

En efecto se deben establecer actividades y controles para llevar a cabo

las acciones correctivas y preventivas, con el fin de evitar que se presenten problemas de calidad recurrentes o anticiparse a problemas potenciales de calidad para evitar que estos ocurran.

Durante el año 2018 la compañía no tuvo pérdida operativa significativa y no ha ocurrido ataques a ninguna de sus plantas a nivel nacional. Sin embargo se continúa realizando un constante trabajo preventivo que evite o multiplique los riesgos de pérdidas.

Respecto al componente de información y comunicación

- a) Existen medios de comunicación definidos entre la alta Gerencia y los niveles de la empresa, para ello se utiliza el correo corporativo y el portal Web de la empresa:
- b) La planificación de las acciones es comunicada en forma oportuna a los colaboradores, mediante correos corporativos, cartas, memorandos, entre otros.
- c) Se tiene como norma, que los empleadores tienen la obligación de comunicar a su superior o quien haga sus veces la incidencia de cualquier inconveniente que se presenten con el personal, usuarios y proveedores, para posteriormente analizar lo ocurrido y darle solución a cualquier inconveniente.
- d) Las quejas y/o reclamos por parte de los clientes, se da a través de los canales de Servicio de atención al cliente, donde se le brinda toda la información necesaria, acerca de precios, servicios y se absuelve cualquier duda, además se lleva un registro en el sistema interno de las quejas y/o reclamos, solicitudes por parte de los clientes, los cuales se asignan al área legal de la empresa, para posteriormente dar respuesta a los suscitado, como plazo interno para dar respuesta a una queja o reclamo tres días como máximo, y 30 días de acuerdo a ley para dar

solución.

- e) La empresa cuenta con el área de servicio de atención al cliente, siendo uno de sus objetivos, la satisfacción del cliente, pues considera que es muy importante la formación del personal y su adiestramiento para el logro de la satisfacción de los clientes y su fidelización.
- f) Se brinda información oportuna a Gerencia de Tecnología de Información través de los diferentes reportes, liquidaciones, avances de metas, para la toma de decisiones y dar soluciones de TIC para el logro de los objetivos estratégicos de la empresa.
- g) El personal encargado del transporte de custodia, cuenta con dispositivos tecnológicos de seguridad de última generación; estos se encuentran interconectados entre sí con los sistemas informáticos de la empresa, como son: localización y rastreo vehicular GPS, control y gestión de flotas, entre otros.

El sistema de seguimiento GPS, permite la localización y rastreo de los vehículos, con capacidad de interactuar con la centro de operaciones.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

- a) De acuerdo con la estructura organizacional la empresa cuenta con personal idóneo que supervisa que se cumplan los procedimientos control interno establecidos, dando soporte en la recepción diaria las novedades del servicio de Prevención de Riesgos y Control de pérdidas en la unidad designada y tiene como funciones:
 - ✓ Comunicación permanente con el equipo de Prevención de Riesgos y Control de Pérdidas en la sede central de Lima y demás sucursales y
 - ✓ Estar a cargo del monitoreo permanente y visualización de cámaras de seguridad través del Sistema CCTV – (Circuito

cerrado de televisión)

- b) El Directorio a través de sus Comités de auditoría y riesgos, tienen a cargo sesiones trimestrales, donde se realizan pruebas de la evolución del sistema de control interno, con la revisión de los informes presentados por el auditor interno y de la Gerencia de Riesgo, Adicionalmente se programan sesiones extraordinarias a solicitud y/o requerimiento del Directorio o cualquier de los Comité.

- c) La empresa cuenta con El Manual de procedimiento y políticas específicos, que se encuentran publicados en el portal web de la empresa y son de libre acceso al personal como herramienta de consulta para buen funcionamiento acorde y eficiente de sus labores dentro del marco de la ley, con el propósito de ser útil a toda la organización.

- d) Se cumple el reglamento de seguridad y salud en el trabajo y Medio Ambiente, que consiste en la verificación y supervisión de las operaciones realizadas dentro de la organización en el cual se realizan las siguientes funciones:
 - ✓ Asegurar el registro de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros incidentes, en el que deben constar la investigación y las medidas correctivas.
 - ✓ Asegurar el registro de exámenes médicos ocupacionales.
 - ✓ Asegurar el registro de las inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo, estadísticas de seguridad y salud, equipos de seguridad o emergencia, inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia y auditorías
 - ✓ Realizar el seguimiento a las actividades del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- e) La empresa cumple el reglamento de seguridad que consiste en la

verificación y supervisión de las operaciones realizadas dentro y fuera de la organización. Dentro de las actividades de transporte y manipulación de efectivo la empresa ha establecidos sistemas informáticos de video vigilancia que consiste en el monitoreo al momento del conteo, empaque y traslado del efectivo bajo los máximos controles de seguridad.

Hermes cuenta con un sistema de grabación digital que cubre todo el proceso de apertura de extracciones, contaje y detección de incidencias y cuyas imágenes están a disposición del cliente.

También se realizan supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario

- f) El personal cumple con el Manual de Políticas y Procedimientos de Seguridad establecidos por la empresa, lo que permite al usuario y al proveedor, reducir las incidencias de errores, prevención y actuación durante una situación de emergencia, garantizando la continuidad de las operaciones y principalmente, contar con un documento normativo que permita una mejora salvaguarda de las personas, inmuebles o bienes de la empresa.

En el Manual de políticas y procedimientos de seguridad, también se mencionan las obligaciones que están sujeto el personal y las sanciones disciplinarias ante conductas reprobables así como son actos de indisciplina e inasistencia.

- g) Hermes revisan los expedientes de los postulantes aptos para el trabajo tanto administrativo como de vigilancia y custodia, además ha elaborado los perfiles de los puestos de trabajo, lo cual ha permitido mejorar la selección del personal en los últimos años, así como ha permitido identificar las acciones necesarias para mantener la competencia entre el personal.

- h) Hermes cuenta con plataforma de rastreo GPS que permite ver las rutas, caminos y Geocercas, zonas específicamente delimitadas para recibir notificaciones de ingreso y egreso y controlar todos los elementos para el manejo de los vehículos blindados y personal. Obteniendo información actualizada minuto a minuto sobre la ubicación y los recorridos de su transporte mediante una plataforma de fácil administración para una gestión eficaz de la flota.
- i) Hermes cumple con el traslado de valores, desde y hasta donde se le indique, con procedimientos operativos seguros y de máxima confidencialidad, a través de nuestra amplia cobertura geográfica con 14 plantas distribuidas estratégicamente en todo el Perú.
- j) En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgo del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo - LEY N° 27765. compuesto por políticas y procedimientos de control destinados a prevenir que los servicios brindados no sean utilizados para encubrir dinero o valores producto de actividades ilícitas.

5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo entre las principales características de los mecanismos de control interno de impacto en los resultados de gestión de las empresas de transporte de valores del Perú y de Hermes Transportes Blindados S.A. Piura - 2018

En base al análisis comparativo del OE1 y OE2 la investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes.

- a) Según Chiguano (2012), afirmo que para obtener resultados administrativo confiables la administración deberá mantener un control interno eficiente sobre el área, Lo que contrasta con el caso en estudio,

la empresa mantiene un ambiente de control interno por ser una herramienta indispensable en el desarrollo y progreso empresarial, ya que coadyuvará a evitar traspies, negligencias, riesgos o fraudes. siempre protegiendo y cuidando la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa.

- b) Según Castillo (2016), Determinó que la seguridad es el principal interés para toda institución que realice cualquier tipo de operación con dineros de otras empresas, por lo que se debe llevar manuales específicos para los trabajadores y para los procedimientos que estos llevan a cabo. Lo que no contrasta con el caso en estudio, Si bien se cuenta con la Gerencia de Riesgo que ha implementado controles para mitigar en caso de ocurriese riesgos, sin embargo no cumple al 100% con capacitar al personal y llevar planes de contingencia actualizados y documentado, para afrontar los riesgos.
- c) Según Rodríguez (2013), Determino que se debe elaboración de una adecuada guía general de aplicación de las medidas mínimas de seguridad exigidas a las entidades bancarias y de transportes de valores, esto con el objetivo de que puedan operar las agencias financieras en un ambiente más seguro. Lo que no contrasta con el caso en estudio, solo se cuenta con Manuales de políticas y procedimientos específicos para el buen desempeño de sus operaciones, sin embargo no cuenta con guía y/o norma enfocada en las medidas de seguridad mínimas exigidas por las entidades bancarias a las cuales se presta servicio.
- d) Según Vega (2015), Afirio que la implementación de un sistema de control interno que permitirá mejorar confiabilidad en la información generada y que cumpla con las normas y leyes. Lo que contrasta con el caso en estudio, Se cuentan definidos los medios de comunicación, asimismo se informa oportunamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización y se planifican las

acciones de comunicación entre los trabajadores, se cuentan con dispositivos tecnológicos de última generación.

- e) Según Domínguez (2015), Determino el monitoreo de valores monetarios de las entidades bancarias, están afectas a la Ley contra el lavado de dinero u otros activos, por lo que las Empresas de Transporte de valores deben de llevar una adecuada auditoria interna. Lo contrasta con el caso en estudio, se cumple con llevar un adecuado procedimiento para prevenir y detectar el lavado de dinero del efectivo y valores en custodia de acuerdo a la Ley Penal contra el Lavado de Activos - LEY N° 27765 compuesto por políticas y procedimientos de control destinados a prevenir que los servicios brindados no sean utilizados para encubrir dinero o valores producto de actividades ilícitas.

VI. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al Objetivo específico 1

Que de acuerdo a la revisión de los antecedentes de los autores, se ha llegado a determinar lo siguiente:

1. La aplicación de un adecuado control interno dentro de la organización, originan la eficiencia, ya que reducen los riesgos de pérdidas de activos; siempre protegiendo y cuidando la gestión administrativa, financiera y contable.
2. Se deben mantener los protocolos de seguridad que es el principal interés de toda empresa transportadora de dinero, siempre preservado la vida e integridad de sus colaboradores.
3. La elaboración de una adecuada guía general de aplicación de las medidas mínimas de seguridad, contribuirá a que las empresas de transporte de valores del Perú, puedan operar en un ambiente más seguro, confiable y se vean beneficiados las empresas a las cuales se presta servicio.
4. El desarrollo de un adecuado sistema de control interno en el Área Contable permitirá mejorar la gestión operativa de la empresa.
5. Se debe de llevar una adecuada auditoria interna en la evaluación de procedimientos y controles internos para la prevención y detección del lavado de activos.

5.2 Respecto al Objetivo específico 2

Teniendo como sustento el cuestionario aplicado, a la Empresa “Hermes Transportes Blindados S.A”, sobre los procedimientos de Control Interno Administrativo por área de trabajo:

Área de Administración

1. La empresa mantiene un adecuado ambiente de control interno por ser una herramienta indispensable en el desarrollo y progreso empresarial, ya que coadyuvará a evitar traspiés, negligencias, riesgos o fraudes. Siempre protegiendo y cuidando la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa.
2. La empresa lleva Plan de Actividades de Auditoría Interna, el mismo que es aprobado por el Directorio cada año, y posteriormente enviado a la Superintendencia de Banca y Seguro - AFP, al ser empresa supervisada, incluye actividades donde se evalúa la eficiencia e idoneidad del sistema de control interno, en cada proceso examinado.
3. La empresa de acuerdo a Ley solo cuenta con Manuales de Políticas y Procedimientos Específicos para el buen desempeño de sus operaciones, sin embargo no se encuentran actualizados ni enfocados en medidas mínimas de seguridad exigidas a las entidades bancarias y de transportes de valores, esto con el objetivo de que “puedan operar las agencias financieras en un ambiente más seguro y se vean beneficiados tanto los clientes internos como externos de las instituciones financieras al hacer uso de las instalaciones”, según el autor Rodríguez (2012).

Área de Operaciones

1. La empresa cuenta planes para identificación y evaluación de los riesgos, de manera que se reporta a la Gerencia de Riesgos – Central Lima, cada incidente de operación, el cual es registrado para llevar el control de la frecuencia de ocurrencia del mismo y el tiempo transcurrido, con el fin de establecer estrategias de prevención.
2. Por su parte en plan de trabajo de la Gerencia de Riesgo, incluye actividades que aseguren la evaluación de los riesgos identificados, así como la implementación de controles para mitigar estos riesgos, asimismo este plan incluye:

- Plan de Continuidad de Negocio, a través de la generación de los planes de contingencias de cada proceso operativo y administrativo de la empresa y,
- Plan de seguridad de la información, donde con la implementación de controles internos, tiene como objetivo la protección de la información, de un amplio rango de amenazas en orden de asegurar la continuidad de negocio, minimizar el riesgo y maximizar el retorno en inversión y oportunidades de negocio.

Área de Recursos Humanos

1. Existe el reglamento específico de administración de personal, con procedimientos para cada una de las etapas relacionadas con la dotación, la evaluación del desempeño de sus actividades.
2. Sin embargo no se cumple con capacitar al personal al 100 %, ya que sus actuales planes de contingencia no se encuentran actualizados para afrontar los riesgos que se presenten dentro y fuera de la organización.

Área de Procesamiento

1. Existen controles gerenciales que permiten conocer el nivel de eficiencia durante y después del procesamiento de las operaciones, por ello la empresa ha implementado controles internos que son aplicados durante y después del procesamiento de las operaciones.
2. La empresa cumple con llevar un adecuado procedimiento para prevenir y detectar el lavado de dinero del efectivo y valores en custodia, de acuerdo a la Ley Penal contra el Lavado de Activos - LEY N° 27765.

Área de Contabilidad

1. Actualmente la empresa cuenta con sistema de control interno contable que incluye plan de organización y los registros que conciernen a la

salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables, esto ha permitido mejorar la gestión operativa de la empresa en los últimos años.

5.3 Respecto al Objetivo específico 3

Se logró hacer un análisis comparativo de los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2; en el cual se pudo constatar lo siguiente:

1. Si bien la empresa “Hermes Transporte Blindados S.A”, cuenta con controles internos administrativos, estos son inadecuados, debido a que la mayoría de las empresas están acostumbradas a laborar siguiendo las funciones, políticas y procedimientos básicos que orientan al personal operativo como debe mantener los protocolos de seguridad.
2. La empresa “Hermes Transporte Blindados S.A”, cuenta con Manuales de Políticas y Procedimientos Específicos, estos no se encuentran actualizados ni enfocados en las medidas de seguridad mínimas exigidas por las empresas a las cuales se presta servicio.
3. Se concluye que La empresa “Hermes Transporte Blindados S.A”, cuenta con plan de trabajo para identificación y evaluación de los riesgos, e implementación de adecuados controles para mitigar en el caso de ocurriese riesgos.
4. El Área de Recursos Humanos, no cumple con capacitar a su personal al 100% y llevar planes de contingencia actualizados y documentados, para afrontar los riesgos dentro y fuera de la organización.
5. Asimismo se concluye que elaboración de una adecuada guía y/o norma enfocada en las medidas de seguridad mínimas exigidas por las empresas a las cuales se presta servicio, contribuirá a evitar que en el futuro no se produzcan fraudes, desfalcos sistemáticos o confabulaciones entre empleados para perjudicar a la organización afectando de forma considerable sus utilidades.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.

Recomendaciones

1. Se debe mantener un adecuado ambiente de control interno administrativo dentro de todas las áreas de la organización, por ser una herramienta indispensable en el desarrollo y progreso empresarial, ya que coadyuvará a evitar traspies, negligencias, riesgos o fraudes, de manera que se revisen los requisitos mínimos de seguridad.
2. Dentro de su estructura organizativa, “Hermes Transporte Blindados S.A”, debe de encargar comisiones de auditoria interna para la evaluación de los actuales Manuales de Políticas y Procedimientos Específicos, y se aprueben normas y/o guías enfocados en las medidas de seguridad mínimas exigidas principalmente por las entidades bancarias a las cuales se presta servicio y que posteriormente sean reguladas por SUCAMEC, Superintendencia de Banca, Seguros, AFP - (SBS) y MTC, por ser una empresa que realiza actividades de alto riesgo.
3. Dentro del Área de Operaciones, se deben incluir planes de trabajo enfocados en la continuidad de negocio y seguridad de la información, esto con el fin de minimizar el riesgo, maximizar el retorno en inversión y oportunidades de negocio.
4. El Área de Recursos Humanos, se debe cumplir con capacitar constantemente al personal sobre: procesos, políticas y procedimientos de seguridad, lo que le permita minimizar cualquier riesgo durante y después de las operaciones, siempre preservando la vida e integridad física de sus colaboradores.

Referencias bibliográficas

- ✓ A. Holmes. (1994). *“Auditorías Principios y Procedimientos”*. Editorial Limusa. México. Pág. 3. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos104/control-interno-y-sus-conceptos/control-interno-y-sus-conceptos.shtml>

- ✓ Aleman. J. (2016), *“Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú. Caso: Mibanco – Banco de la microempresa S.A. Agencia los Órganos - Talara, 2015”*. Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Contabilidad - Piura – Perú (2016). Disponible en: [file:///C:/Users/Administrador/Documents/PROYECTO%20TESIS%202019/CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO ALEMAN CANAL ES JULIANA LISBETH.pdf](file:///C:/Users/Administrador/Documents/PROYECTO%20TESIS%202019/CONTROL%20INTERNO%20ADMINISTRATIVO%20ALEMAN%20CANAL%20ES%20JULIANA%20LISBETH.pdf)

- ✓ Barrios R. (2014), *“Automatización de la facturación de servicios de traslado interprovincial de valores a nivel nacional”*. Universidad Nacional de Ingeniería 2014. Lima – Peru. Disponible en: <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/6048>

- ✓ Castillo. R. (2016), *“El control interno del área de tesorería en las empresas de transporte de valores del Perú: Caso Prosegur S.A. Trujillo, 2016”*. Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas. Escuela Profesional de Contabilidad. Trujillo – Perú. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1145>

- ✓ Chandler Muriel Bing, (1962), *“Teoría de la Contingencia”*. Disponible en: <https://prezi.com/mlloeb-earz5/teoria-de-la-contingencia-o-enfoque-situacional/>

- ✓ Chiguano, I. (2012). *“Modelo de control interno financiero-contable*

aplicado a la empresa de seguridad Aseip Cía. Ltda". Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Administrativas Escuela de Contabilidad y Auditoría. Quito – Ecuador. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2049/1/T-UCE-0003-283.pdf>

- ✓ Contraloría general de la república. "*Control Interno*". Disponible en: https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- ✓ Diario Gestión. (2017), "*Hermes invierte S/ 5 millones en nueva sucursal en Piura*". Diario de economía y negocios, Lima – Perú. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/empresas/hermes-invierte-s-5-millones-nueva-sucursal-piura-139595>
- ✓ Domínguez, M. (2015). "*La Auditoría interna, en la evaluación de procedimientos y controles Internos para la Prevención y detección del lavado de dinero u otros activos En El Manejo de efectivo, en una empresa transportadora de valores*". Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Económicas – Guatemala. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5108.pdf
- ✓ E. Fowler Newton. (1976). "*Tratado de auditoría*", Ed. Contabilidad Moderna, Buenos Aires. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos104/control-interno-y-sus-conceptos/control-interno-y-sus-conceptos.shtml>
- ✓ Family Health International (FHI) (2005), "*Currículo de Capacitación sobre Ética de la Investigación para los Representantes Comunitarios*". Disponible en: <https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETCCR/nr/rdonlyres/elfnwvgatite5eexepfjdeyy6gyqcnzbwislkpym6y2exw26mdnrywyxabpke5nudvzynhta3la5rj/RETCCRspNarrativeFinal.pdf>

- ✓ Frederick Winslow Taylor (1903), "*Teoría de Organización funcional*". Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Winslow_Taylor
- ✓ Lara, C. (2014). "*Medición del Nivel de Servicio en una Empresa de Transporte*". Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Ingeniería. Mexico – Mexico. Disponible en: <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/3401/Tesina%20Nivel%20de%20Servicio.pdf?sequence=1>
- ✓ Mary Parker Follet (1868-1933) "*Teoría clásica de la Organización*". Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Mary_Parker
- ✓ Max Weber (1864), "*Teoría clásica de la Organización*". Disponible en: <http://aotgu.eco.catedras.unc.edu.ar/introduccion-a-la-administracion-en-las-organizaciones/teorias-administrativas/teoria-clasica-y-teoria-de-la-burocracia/>
- ✓ Página Web: Web y Empresas "*Administración Por Objetivos (APO)*". Disponible en: <https://www.webyempresas.com/administracion-por-objetivos-apo/>
- ✓ Pérez, J & Merino, M (2013). "*Definición de Principio Ético*". Disponible en: <http://definicion.de/principio-etico/>
- ✓ Phillipp, J. (2004). "*El Nuevo Paradigma para el control de Riesgo Derivado*". *Valor en Riesgo*, Editorial Limusa SAC. México. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-valor-en-riesgo-el-nuevo-paradigma-para-el-control-de-riesgos-co-n-derivados/9789681861117/829932>
- ✓ Ramírez, J. "*Teoría de la Contingencia*". Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos58/teoria-contingencia/teoria->

[contingencia.shtml](#)

- ✓ Rodríguez. A. (2013), “*Guía general de aplicación de las medidas mínimas de seguridad exigidas a las entidades financieras y de transporte de valores en el Ecuador*”. Disponible en:
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7115/1/T-ESPE-047354.pdf>

- ✓ Rubio, A. (2006). “*COSO II y gestión integral de riesgos de negocio*”. Revista Estrategia Financiera, Disponible en:
<http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>

- ✓ Vega. D. (2015), “*Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa del área de caja y bancos de la Empresa de Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C*”. Facultad de Ciencias Economicas. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú (2015). Disponible en:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2002/vegapolo_diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- ✓ William L. Chapman, 1965. “*Procedimientos de auditoría*”, Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos104/control-interno-y-sus-conceptos/control-interno-y-sus-conceptos.shtml>

- ✓ William Leonard. (1990). “*Auditoría Administrativa*” Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa. México: Editorial Diana. pág. 33. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos104/control-interno-y-sus-conceptos/control-interno-y-sus-conceptos.shtml>

Anexo

Anexo 01: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

SEÑOR:.....

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información el mismo que servirá para desarrollar mi trabajo de Investigación titulado: “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE VALORES DEL PERÚ” - CASO: HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A, PIURA - 2018.

Se agradece por anticipado la información que usted proporcione, la misma que será guardada con absoluta confidencialidad y sólo servirá para fines académicos y de investigación.

Encuestador: Ingrid Del Pilar Rosales Ruiz

Fecha: Piura, Abril del 2019

Instrucciones: Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considere correcta.

FORMATO DE ENCUESTA

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La empresa dentro de estructura organizativa encarga comisiones de control interno para la elaboración de auditorías internas?		
2	¿El administrador de la empresa cumple a cabalidad sus funciones?		
3	¿El área de servicio de atención al cliente se resuelve de forma eficaz, los problemas que se presenten?		
4	¿Se cuenta con documentos específicos para cada actividad que realiza para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?		
5	¿Cuenta la empresa con un proceso pre determinado para el control de calidad del servicio ofrecido?		
TOTAL			

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con plan de trabajo para identificación y evaluación de riesgos?		
2	¿La empresa capacita al personal al 100% y llevar planes de contingencia actualizados y documentados, para afrontar los riesgos?		
3	¿Se lleva un plan de actividades de auditoria interna?		
4	¿La Gerencia de riesgo, incluye actividades que aseguren la evaluación de los riesgos identificados?		
5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?		
6	¿Se emiten reportes oportunos a la Gerencia Riesgo para que sean revisados y controlados?		

TOTAL		
--------------	--	--

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente?		
2	¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM?		
3	¿Actualmente la empresa cuenta con licenciamientos otorgados por las diferentes entidades del estado, de acuerdo al tipo de actividad que realiza?		
4	¿Cuenta la empresa con Manual de Políticas y Procedimientos Específicos actualizados?		
5	¿Cuenta la empresa con normas y/o manuales enfocados en las medidas de seguridad mínimas exigidas por las entidades bancarias a las cuales se presta servicio?		
6	¿Se realizan evaluaciones a la gestión de calidad del servicio?		
7	Se cumple el reglamento de seguridad que consiste en la verificación y supervisión de las operaciones realizadas dentro y fuera de la organización.		
8	¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficiencia durante y después del procesamiento de las operaciones?		
9	¿Existe reglamento específico de administración de personal?		
10	¿La compañía considera que el trabajo en equipo es primordial para lograr los objetivos trazados?		
11	¿Se establecen objetivos con indicadores de rendimiento por parte del área de personal?		

12	¿Se cumple con lo establecido en el Artículo 34°: de LOGÍSTICA Y CONTROL DE ARMAS - Ley de Servicios de Seguridad Privada - LEY N° 28879?		
13	¿Cuál de los siguientes aspectos considera prioritario en una acción de Control Interno?		
a)	La protección de activos		
b)	La obtención de información adecuada		
c)	Promover la eficiencia y eficacia operativa		
d)	Adhesión a las políticas de la entidad		
14	¿Considera conveniente la aplicación de acciones correctivas y preventivas como parte de Control Interno?		
TOTAL			

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Se encuentran definidos los medios de comunicación?		
2	¿La planificación de las acciones es comunicada oportunamente?		
3	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes que se presentes con el personal, proveedores y usuarios?		
4	¿Las quejas y/o reclamos, son registrados y analizados?		
5	¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?		
6	¿La información proporcionada al administrador es confiable para la toma de decisiones?		
7	¿El personal encargado del transporte de custodia, cuenta con dispositivos tecnológicos de seguridad de última generación?		
TOTAL			

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos control interno establecidos?		
2	¿En caso de materializarse, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos?		
3	¿El Manual de procedimientos es utilizado como herramienta de consulta?		
4	¿Se cumple el reglamento de seguridad y salud en el trabajo y Medio Ambiente?		
5	¿Se cumple el reglamento de seguridad que consiste en la verificación y supervisión de las operaciones realizadas dentro y fuera de la organización?		
6	¿El personal cumple con el manual de políticas y procedimientos de seguridad establecidos por la empresa?		
7	¿Se revisan los expedientes de los postulantes aptos para el trabajo tanto administrativo como de vigilancia y custodia?		
8	¿Se supervisa constantemente la ubicación y el recorrido del transporte junto con el personal?		
9	¿Se cumple con los procedimientos operativos seguros y de máxima confidencialidad en el traslado de efectivo y demás documentos valorados?		
10	¿Se lleva un adecuado control en el procedimiento para prevenir y detectar el lavado de dinero del efectivo y valores en custodia de la empresa de acuerdo a la Ley Penal contra el Lavado de Activos - LEY N° 27765?		
TOTAL			

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado

Gracias por su apoyo a la investigación.

Anexo 02: Cronograma de Gantt

ACTIVIDADES	PERÍODO DE TIEMPO	
	Abr. 2019	May. 2019
PRIMERA ETAPA		
Recolección de Información	X	
Trabajo de Campo	X	
SEGUNDA ETAPA		
Elaboración del Informe de Tesis	X	
Presentación del Informe de Tesis		X
Presentación de Artículo Científico		X
Empastado de Informe Final		X
SUSTENTACIÓN		X

I. ACTIVIDADES

II. PRESUPUESTO

BIENES

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	TOTAL
USB	01	Unidad	30.00
Papel bond	1	Millar	22.00
Lapiceros	02	Unidades	5.00
Lápiz	01	Unidad	1.00
Borrador	01	Unidad	4.00
CD	02	Unidad	2.00
TOTAL			64.00

SERVICIOS

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	TOTAL
Costo de Taller de Tesis	02 meses		2,100.00
Internet	02 meses	Servicio	120.00
Impresiones	600	Servicio	60.00
Grabado de CD	03	Servicio	11.00
Empastado	04	Servicio	180.00
Movilidad		Servicio	110.00
TOTAL			2,581.00

III. RESUMEN DEL PRESUPUESTO

ITEN	IMPORTE S/.
BIENES	64.00
SERVICIOS	2,581.00
TOTAL S/.	2,645.00

IV. FINANCIAMIENTO:

Tesis autofinanciada por la investigadora.