



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE OPERACIONES DEL SECTOR
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL
DE PASAJEROS EN EL PERÚ.**

CASO: TURISMO CIVA S.A.C – CASTILLA, 2017.

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

AUTOR

BACH. REYNALDO ENRIQUE RAMOS FLORES

ASESORA

MGTR. MARÍA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2018

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE OPERACIONES DEL SECTOR
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL
DE PASAJEROS EN EL PERÚ.**

CASO: TURISMO CIVA S.A.C – CASTILLA, 2017.

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Mgtr. Donald Errol Savitzky Mendoza
Secretario

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr. María Fany Martínez Ordinola
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por el regalo de la vida y la fortaleza necesaria para llevar a cabo cada una de mis metas trazadas.

A la Mgr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, mi asesora de tesis, quien me orientó y adoctrinó con sus conocimientos y junto con su experiencia, profesionalismo, y paciencia, consiguió encaminarme hacia la investigación y así concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis padres, Flor de María Flores Navarro y Luis Enrique Ramos Sandoval (Q.E.P.D.) por el apoyo moral, económico y el sacrificio realizado día a día durante mi formación personal y profesional.

A mi alma mater Uladech Católica, por brindarme la oportunidad de crecer y convertirme en un profesional al servicio de mi país.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú, especialmente de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017. La investigación es cualitativa, se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista, y observación directa. Para el recojo de información se hizo uso de la revisión bibliográfica y documental, como instrumento de recolección de información se utilizó un cuestionario, el cual fue aplicado al representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados: Respecto a la revisión bibliográfica, la gran mayoría de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en nuestro país deciden aplicar mecanismos de control interno en sus diferentes áreas, propiciando un buen ambiente de control, a través de jerarquías y funciones plasmadas en documentos y/o manuales, autorizados por la gerencia. Además, ejecutan actividades de control que garanticen la realización de las tareas encomendadas a los trabajadores, especialmente, las áreas de operaciones, en las cuales se supervisa específicamente a los pilotos y la tripulación, a través de exámenes de salubridad, pruebas de alcoholemia y estricto cumplimiento de la normativa de tránsito, permaneciendo en constante comunicación con las áreas de mantenimiento, quienes realizan el mantenimiento preventivo y correctivo de los buses, cuando el caso lo amerite y con el área de logística, para la adquisición y distribución de un repuesto, con el único objetivo de brindar un servicio de calidad. Respecto al caso, Turismo CIVA S.A.C, ejecuta mecanismos de control interno, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de sus operaciones y ofrecer un servicio óptimo.

Palabras Clave: Mecanismos de control interno, transporte interprovincial, área de operaciones.

ABSTRACT

The general objective of the research was to: Describe the internal control mechanisms in the area of operations of the interprovincial passenger transport sector in Peru, especially Turismo CIVA SAC - Castilla 2017. The research is qualitative, has been developed using non-design methodology experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case. The technique of the survey, interview, and direct observation was applied. For the collection of information, the bibliographic and documentary review was used, as a tool for collecting information, a questionnaire was used, which was applied to the legal representative of the company under study, obtaining as main results: Regarding the bibliographic review, The vast majority of interprovincial passenger transport companies in our country decide to apply internal control mechanisms in their different areas, promoting a good control environment, through hierarchies and functions embodied in documents and / or manuals, authorized by management . In addition, they carry out control activities that guarantee the accomplishment of the tasks entrusted to the workers, especially the areas of operations, in which pilots and crew are specifically supervised, through health examinations, breathalyzer tests and strict compliance with traffic regulations, remaining in constant communication with maintenance areas, who perform preventive and corrective maintenance of buses, when the case warrants and with the logistics area, for the acquisition and distribution of a spare part, with the only objective of providing a quality service. Regarding the case, Turismo CIVA S.A.C, executes internal control mechanisms, in order to ensure the compliance of its operations and offer an optimal service.

Key words: Internal control mechanisms, interprovincial transport, operations area.

Contenido

	Pág.
Título de la tesis.....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
Hoja de agradecimiento.....	iv
Hoja de dedicatoria	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de cuadros.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2. Nacionales.....	9
2.1.3. Locales.....	10
2.2. Bases Teóricas.....	18
2.2.1 Teorías de control interno.....	18
2.3. Caso de estudio.....	30
2.4. Marco Conceptual.....	37
III. Hipótesis.....	40
IV. Metodología.....	41
4.1 Diseño de la investigación.....	41
4.2 Población y muestra.....	41
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	41
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
4.5 Plan de análisis.....	42
4.6 Matriz de consistencia.....	43
4.7 Principios éticos.....	44
V. Resultados.....	47
5.1 Resultados.....	47
5.2 Análisis de resultados.....	71
VI. Conclusiones.....	84
VII. Recomendaciones.....	94
VIII. Aspectos complementarios.....	95
8.1 Referencias bibliográficas.....	95

Anexos

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1: Objetivo específico1: Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú.....	47
Cuadro 2: Objetivo específico2: Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.....	55
Cuadro 3: Objetivo específico 3: Realizar el análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de Turismo CIVA S.A.C – Castilla 2017.....	60

I. Introducción.

El Transporte Interprovincial de Pasajeros es aquel servicio de transporte terrestre de personas (a quienes se les denomina pasajeros) que se encarga de trasladarlas de un determinado punto de una provincia a otra; considerándose el ámbito local, regional y nacional.

Actualmente, este sector se caracteriza por el incremento en la demanda de pasajes debido al crecimiento de la población; al mismo tiempo, por el crecimiento de los sectores productivos de bienes y servicios, además del aumento de nuevos mercados y la creación de nuevas rutas. Esto genera en las empresas de transporte una batalla por conseguir un mejor posicionamiento y única preferencia, olvidándose en su mayoría de una correcta formalización y cumplimiento a cabalidad de todas las disposiciones legales y normativas para una óptima operatividad.

"El sistema de transporte en general, y del transporte interprovincial en particular, son sistemas complejos y el diagnóstico también es complejo, sin embargo hay un tema central y recurrente que se trata mucho en la opinión pública y es el tema de la informalidad en el transporte interprovincial", (Ramírez, 2016).

Asimismo, la informalidad en el sector de transporte interprovincial de pasajeros, viene predominando y ha traído como consecuencia mayor, la pérdida de miles de ciudadanos; pues observamos a diario cómo se siguen tiñendo de sangre las pistas y carreteras en todo el Perú. Todo esto debido a que no se establecen controles previos, así como los requisitos técnicos, o mecanismos de fiscalización eficaces para que se apliquen antes de la operatividad de una empresa de transporte interprovincial.

Las pérdidas económicas surgen como consecuencia de las irregularidades o simplemente se aplican cuantiosas multas, tanto pecuniarias como no pecuniarias a las empresas cuando la administración no ejerce el debido cuidado y una supervisión adecuada de los recursos materiales y humanos. A la vez que, un desentendimiento de un verdadero control en el área de operaciones, aquellas que son el motor de las organizaciones de transporte interprovincial de pasajeros, pueden traer como consecuencias una cadena de problemas sociales, que pueden ir desde el no cumplimiento de las normas básicas de tránsito, la falta de revisiones técnicas a las unidades, improvisadas adquisiciones de repuestos para las mismas, lo que conllevaría a una terrible inseguridad ciudadana, que podría desencadenar en los ya cotidianos accidentes de tránsito y finalmente con el cobro de valiosas vidas de seres humanos.

En ese sentido, un pasajero desconoce si el conductor del bus interprovincial que utiliza comúnmente es un conductor profesional, si éste ha dormido la cantidad de horas adecuadas para un eficiente desempeño, si presenta alguna enfermedad, por ende, si está controlado medicamente. Asimismo, si realmente conoce la categoría del vehículo y rutas establecidas, si el personal cuenta con la indumentaria pertinente para realizar el servicio, si el bus tiene un mantenimiento operativo adecuado, si el área de operaciones se encuentra debidamente habilitada y cuenta con profesionales capaces de cumplir con su trabajo de manera eficiente, si el taller de reparaciones cuenta con las herramientas necesarias y si existe oportuna comunicación con el área de compras o logística para la adquisición de repuestos.

Por ende que, en las empresas, una de las funciones esenciales de la alta gerencia es supervisar el establecimiento, su normal proceso y correcto cumplimiento de objetivos y metas, lo que permita

recibir la mayor cantidad de beneficios en el corto, mediano y largo plazo. Es por ello que, para llegar a realizar los objetivos y controles adecuados, es de vital importancia que una organización tenga un modelo de diseño eficaz de control interno, que no solo se pueda supervisar la operatividad, sino también examinar y poner a salvo los recursos de la entidad y así llegar a tomar los correctivos necesarios en las partes más endeble tales como financiera, administrativa y operativa.

Un preciso control interno ejecutado en una determinada organización conllevará a que todos los mecanismos de control se instalen, y así todas las áreas o departamentos de la entidad apliquen los procedimientos ya establecidos de forma eficaz y eficiente, con el objeto de minimizar los riesgos que se puedan presentar, como consecuencia mitigarán las equivocadas acciones a las que generalmente los empleados incurren, simple y llanamente por una ausencia de un control interno, y así evitar todas las anomalías que se pueden generar. Además, esto aumenta la confiabilidad en los procesos, permitiendo conocer la verdadera situación económica y financiera de la empresa; y en consecuencia una mejor toma de decisiones.

Finalmente, la empresa caso en estudio: Turismo CIVA S.A.C, sede Castilla, es una empresa de transporte interprovincial de pasajeros, con R.U.C N° 20102427891, ubicada en la dirección Av. Guardia Civil s/n Urb. El bosque (Terminal Terrestre), distrito Castilla, provincia y región Piura, encontrándose en el Régimen General y teniendo como actividad principal el transporte por vía terrestre; siendo la familia Ciccía Vasquez el origen de lo que se convertiría años más tarde en la gran familia CIVA, iniciando sus operaciones con un bus exactamente el 17 de febrero de 1971 en el distrito de Canchaque, provincia Huacabamba, región Piura. Y después de cuarenta y siete

años ya recorre 60 ciudades en 19 regiones del país con un total de 190 buses y una edad promedio de 4 años por cada bus, los cuales transportan a más de 10 mil pasajeros a diario recorriendo medias y largas distancias que actualmente conforman más de 200 mil kilómetros recorridos al día por las diferentes vías del país, siendo necesario identificar y dar a conocer los mecanismos de control interno que se aplican en la empresa.

Por todo lo mencionado, la investigación plantea el siguiente **enunciado**: ¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017?

Teniendo como **objetivo general**: Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.

Y como objetivos específicos:

1. Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú.
2. Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.
3. Realizar el análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de

operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.

En resumen, el presente trabajo de investigación se justifica:

Desde el aspecto social: Porque es de urgente necesidad identificar y describir los mecanismos de control interno que existen en las empresas de transportes interprovincial de pasajeros en nuestro país, aquellos que deberán estar plasmados en los manuales y políticas, para que así tanto los usuarios como las autoridades tiendan a plantear estándares de calidad y servicio cada vez más exigentes, aquellos que conlleven al fortalecimiento de la seguridad al momento del viaje, contribuyendo con el mejor funcionamiento de las áreas operativas en las empresas de transporte.

Desde el aspecto académico: Porque favorecerá a los venideros investigadores académicos en la adquisición de una enriquecedora base de datos para realizar futuras investigaciones relacionadas al control interno en las áreas operativas de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Castilla, al mismo tiempo que servirá como una fuente de información para consultas del público en general.

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 la presente investigación.

Según, **Lizama y Montero (2014)**, en su investigación titulada “ESTUDIO EXPLORATORIO DE LA INDUSTRIA DEL TRANSPORTE Y ACCIDENTES DE TRÁNSITO EN CHILE”, llegó a las siguientes conclusiones:

El sector del transporte por carretera ha mostrado crecimiento durante los últimos años, tanto en ingresos como en número de trabajadores contratados, lo que probablemente se relaciona con que de la mano de mayor desarrollo económico, hay una mayor demanda por transporte de personas y bienes, además las condiciones laborales son una causa que contribuye de forma importante a esta alta tasa, pues, las condiciones de trabajo relativas a horarios de trabajo y remuneraciones tienden a generar cansancio, fatiga o desconcentración en los conductores, provocándose así accidentes de tránsito.

Con respecto a los servicios de transporte de pasajeros, se observó que hay presencia de concesiones de rutas asignadas mediante licitación pública en el transporte público de la Región Metropolitana. Este otorgamiento de concesiones es ventajoso desde el punto de vista que permite a la autoridad fijar ciertos requisitos mínimos que las empresas deben cumplir para

adjudicarse las concesiones y promover sistemas de transporte más ordenados y menos contaminantes, sin embargo a la vez perjudica la libre competencia al interior de la industria, lo que muchas veces puede provocar que los servicios entregados sean deficientes o que los precios suban cuando la tarifa no se encuentra regulada, lo que perjudica directamente a los pasajeros.

Según **Navarro, L. (2008)** en su tesis “SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS” – MÉXICO. Concluye que en la investigación de campo que se llevó a cabo aplicando un cuestionario a 300 operadores de transporte público de pasajeros, en donde predomina el nivel de escolaridad de secundaria y la antigüedad en el puesto oscila entre uno a cuatro años, para analizar la satisfacción laboral se utilizó el modelo Robbins 2004 el cual describe cinco dimensiones; el reto al trabajo, recompensas justas, condiciones de trabajo, equipos de trabajo y compatibilidad con el puesto; mientras que las causas de rotación fueron analizadas considerando los trabajos de Chiavenato (1999), Verdugo (1990), Mobley (1982) y Lozano (2007) de los cuales se han clasificado en: procesos de selección y capacitación, desempeño y movimientos del personal. Por medio de la aplicación de encuestas se recopiló la información y con el Programa SPSS 15.0 se realizó el análisis de la estadística descriptiva.

Los resultados muestran que predomina un alto nivel de insatisfacción orientado a las recompensas justas. Los factores internos que son considerados de mayor importancia para los operadores en el momento de tomar la decisión de cambiar de empleo son: el trabajo que desempeña y la relación con los compañeros de trabajo y el supervisor. se encontraron relaciones negativas y significativas entre las variables.

En relación con el objetivo general de investigación se concluyó que, entre las empresas de transporte público de pasajeros existe una relación negativa entre la satisfacción de los operadores y la rotación ya que, entre más satisfechos se encuentren menor será el interés por abandonar la organización. Por lo que respecta al contexto de investigación, es importante destacar la participación de empresas de transporte público como fuente de trabajo pues por cada unidad se requiere contratar a una persona. Además las empresas no cuentan con indicadores para medir la satisfacción del personal por ende no puede medir con frecuencia a su personal.

Entre los factores negativos que se encontraron destacan: los grandes niveles de insatisfacción por la falta de un adecuado modelo de contratación, falta motivación de los trabajadores para sentirse alentados, el reconocimiento es nulo y no existe por parte de la empresa oportunidades de crecimiento, las recompensas que reciben los empleados no son comparables con los que brindan otras empresas, los sistemas de salarios no son justas, no se promueve la comunicación entre los trabajadores y supervisores, existen cambios frecuentes que afectan la estabilidad y seguridad del empleo del trabajador. Por el contrario se concluye que si la rotación es costosa debe ser evitada y la mejor estrategia consiste en remunerar mejor los salarios al personal y que estén por encima del promedio del mercado para atraer y retener por esta vía a los mejores empleados.

Por último se desarrolló una Propuesta para mejorar los niveles de satisfacción que incluyen las dimensiones de las variables y muestra acciones que las empresas de transporte público deberán emprender en el afán de lograr retener a su personal y cubrir las necesidades laborales de sus operadores.

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.

Según, **Arango & Ramos (2014)**, en su Tesis titulada: “REPERCUSIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA-AYACUCHO”, llegó a las siguientes conclusiones:

Los propósitos del control interno no han sido adecuadamente implementados en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, se colige que el buen gobierno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros no es eficiente ni efectivo.

La capacidad del control interno no se está desarrollado de manera oportuna en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, se deduce que no se ha tomado decisiones adecuadas para el beneficio de las empresas de transporte interprovincial.

La evaluación del control interno no se ha realizado en forma continua en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, no se garantiza el mejoramiento de la gestión para el logro de objetivos trazados en un determinado periodo.

Según, **Inti (2013)** en su Tesis: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE 18 S.A. DE HUARAZ, 2011”, llegó a las siguientes conclusiones:

El 70% de los trabajadores encuestados manifestaron que la empresa no logró sus objetivos y metas; con respecto al uso de recursos el 68% de los encuestados negaron utilizar los recursos de manera racional, el 58% de los trabajadores encuestados negaron cumplir las normas, mientras que el 42% afirmaron cumplir con los valores éticos; el 42% de los trabajadores encuestados manifestaron que si proporcionan información, el 75% negaron que se cumpla la función de supervisión en la empresa de transporte y el 88% de los trabajadores encuestados afirmaron que la empresa cuenta con un organigrama.

El 52% de los trabajadores encuestados indicaron que la empresa no utiliza ninguna de las estrategias, mientras que el 73% de los trabajadores encuestados manifestaron que la empresa se preocupa en capacitar al personal.

2.2.3 Regionales / 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.

Según, **Ruiz (2017)** en su investigación: “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN LA

PROVINCIA DE SECHURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION EN EL AÑO 2016.” Concluye que: La mayoría de los propietarios y/o representantes legales de las empresas de transporte interprovincial de la provincia de Sechura, son de sexo masculino y sus edades fluctúan entre los 31 a 45 años. La mayoría cuenta con grado de instrucción universitaria y son de profesión de administradores de empresas, el 60% de los encuestados ocupan el cargo de Gerentes y el 40% Administran a las empresas. La mayoría desempeña esta actividad hace cinco años.

La gran mayoría de las empresas de transporte en estudio, se encuentra funcionando hace más de 10 años, cuentan con más de 10 trabajadores contratados que gozan de todos sus beneficios sociales. Todas las empresas en estudio, se encuentran en actividad actual, cuentan con licencia y autorización indeterminada, su capital está conformado por aportes de socios y se encuentran asesorados por un profesional contador público externo con experiencia.

Con el diagnostico se establece la existencia de fallas en la comunicación interna, es decir, la gerencia manifiesta que existen mecanismos de control interno, pero los demás niveles (técnico – operativo) no perciben estos mecanismos, lo que da cuenta de un problema en la comunicación en las actividades de control interno.

En la mayoría de las empresas en estudio la contratación y selección de personal se realiza por recomendación, familiares o amigos de los socios o dueños de las empresas, pero que cumplen los requisitos exigidos por el MTC. Todos los trabajadores administrativos y operadores (choferes) se encuentran contratados y gozan de los beneficios de ley. Los ayudantes no tienen

contrato por ser trabajadores eventuales. Los trabajadores se encuentran identificados y comprometidos con su empresa, lo que es favorable para la organización.

Todas las empresas aplican control interno sobre los operadores, supervisando que se encuentren en óptimas condiciones de salud, descanso y sobriedad antes de conducir el vehículo, para así evitar accidentes y ser sancionados.

Las empresas de transporte en estudio en su totalidad abastecen de combustible a sus unidades vehiculares en Estaciones de servicios de la localidad (Sechura) por ser el punto de salida.

Según, **Guevara (2017)** en su investigación: “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS _RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DE LA PROVINCIA DE HUANCABAMBA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL PERÍODO 2016.” Concluyó que:

Los operadores (Choferes y personal de apoyo) realizan distintos viajes por día ya que un distrito se encuentra más alejado que otro, de acuerdo al destino al que se traslade. Ruta Piura - Huancabamba - Piura: cuentan con 02 choferes por vehículo, la ruta es más larga y por evitar algún accidente por cansancio. Ruta Piura - Huarmaca-Piura: cuenta con 01 chofer por vehículo, al llegar a destino descansan y al siguiente día retornan.

Ruta Piura - Canchaque – Piura: cuenta con 01 chofer por vehículo, la ruta es corta y realizan 02 viajes por día. Ruta Piura - Lalaquiz - Piura: cuentan con 01 chofer por vehículo, al llegar a

destino descansan y al siguiente día retornan. No hay un control exhaustivo del estado físico de los operadores para verificar si se encuentran enfermos, ebrios o bajo sustancias tóxicas, lo que pone en grave riesgo la seguridad de los usuarios, de los operadores y del patrimonio empresarial en caso de suscitarse algún imprevisto.

Las empresas de transporte interprovincial cuentan con la implementación de un plan de contingencia básico que incluye uso de extintores, botiquines, señaléticas de Aforo, zona segura guía telefónica de emergencia y de los conductores, llantas de repuesto. Asimismo, siempre hay un ómnibus estacionado para atender imprevistos de trasbordo en carretera.

Según, **Montalbán (2016)** en su Tesis: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN EL PERÚ. CASO: TRANSPORTE CIVA SAC. CHULUCANAS – PIURA, 2015”. Llega a las siguientes conclusiones:

La empresa de Transportes CIVA SAC, no cuenta con un departamento de control interno, que se encargue de establecer normas de procedimiento administrativo y supervisar que se cumplan en cada Agencia.

La empresa CIVA SAC, carece de un reglamento interno y un manual de políticas y procedimientos, que permitan mejorar los procesos y dar solución a problemas de orden administrativo, que se presentan dentro de la misma con calidad y eficiencia, en lo que se refiere al boletaje y recepción de encomiendas.

La empresa CIVA SAC dispone en la sede de Lima, de un sistema contable que refleja la situación financiera y permite a los directivos ejercer un control técnico y sobre todo tomar decisiones que beneficien a la empresa, sus socios y por ende a sus empleados pero a nivel de Lima, descuidando la administración efectiva en las agencias.

El manejo de documentos administrativos y financieros no se realiza con un sistema adecuado de archivo, los respaldos son embalados en cajas sin responsabilidad alguna de su custodia.

El personal de la empresa y sus socios tienen interés en un modelo administrativo financiero y en que se mejore la eficiencia en el servicio, por lo que expresan su interés en la creación de un manual de este tipo.

Se verificó que la empresa Civa SAC, no cuenta con supervisores de ruta, por tal razón existe un riesgo a que los choferes recojan pasajeros en el camino, poniendo en peligro a los mismos. Pero cuenta con GPS para la ubicación de sus unidades.

La empresa cada tres meses realiza exámenes médicos y psicológicos a los conductores, para verificar que se encuentre en perfecto estado de salud física y mental, además se comprueba el conocimiento de los reglamentos de tránsito para así conducir prudentemente para evitar accidentes en el camino.

Según, **Alvarez (2016)**. En su tesis: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO

TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN EL PERÚ CASO: TRANSPORTES DORA EIRL - PIURA, 2015”. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se llegó a la conclusión que el Control Interno, influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, y confiabilidad de la información administrativa, así mismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad en las actividades básicas que se realizan para lograr los objetivos de la empresa.

Respecto a la aplicación del caso: Transporte DORA EIRL, no cuenta con un manual de control interno implementado, pero trabaja de acuerdo al manual de funciones de cada área, logrando así la eficiencia de sus operaciones. Finalmente se concluye que: El control interno en las empresas de transporte en el Perú, ayuda en la gestión administrativa y operativa, determinando objetivos básicos para llevar a cabo acciones en bienestar de la institución.

Según, **Cordova (2015)** en su Tesis: “EL FINANCIAMIENTO, EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS PIURA HUANCABAMBA, EN EL AÑO 2014.” Llegó a las siguientes conclusiones:

En cuanto al control interno, el 100% de los encuestados de las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura - Huancabamba, respondió que la empresa

cuenta con manual de procedimientos que orienta las actividades y operaciones contables. El 75% de los empresarios encuestados respondieron que usa formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares mientras que el 25% respondió que no usa dichos formularios, El 100% indico que en su empresa si se siguen las NIC y NIIF. El 100% de los encuestados respondieron que en su empresa existe un reglamento para la compra de combustibles y repuestos.

Según, **Bautista (2015)** en su investigación: “CARACTERIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE PIURA, 2014” concluye que: Las empresas del sector servicio, rubro Transporte del departamento de Piura llevan más de 10 años en la actividad empresarial. (Tabla 1).

La supervisión de las unidades móviles en el área operativa y administrativa forma parte de los mecanismos de control interno implementados por estas empresas para prestar un mejor servicio y generar rentabilidad. (Tabla 9).

El control de los conductores y el relevo cada 4 horas, garantizan un servicio eficiente, sin contratiempos y novedades, asegurando la integridad de los pasajeros y tripulación, como parte del sistema de control interno operativo. (Tabla 12).

Según la normatividad vigente las empresas de transporte en estudio cuentan con los documentos que acreditan licencia de funcionamiento, autorización de ruta, SOAT activo, licencia de

conducir vigente de conductores capacitados con la categoría respectiva de acuerdo al Ministerio de Transportes.

Según, **Montero (2015)**, en su Tesis: “INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE CHULUCANAS - MORROPÓN – PIURA, 2014”, llegó a las siguientes conclusiones:

El 85% del personal que presta el servicio de transporte interprovincial de pasajeros en el distrito de Chulucanas, conoce la estructura organizacional de la empresa y sus funciones mientras, que el 15% desconoce. El 15% de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros capacitó al personal para brindar un mejor servicio, mientras que el 85 % no capacitó.

En el 25 % de las empresas encuestadas, sus trabajadores se encuentran registrados el Ministerio de trabajo, el 55% no se encuentra registrado, y en el 20% de las empresas algunos trabajadores lo están. En el 25% de las empresas en estudio, el personal goza de los beneficios sociales de ley, en el 40 % algunos trabajadores y en el 35% de las empresas el personal no percibe los beneficios de ley. El 15% de las empresas en estudio, aplican normas de control interno en los procedimientos administrativos, mientras que el 85% no.

El 30% de las empresas encuestadas, cuenta con manual de organizaciones y funciones (MOF), el 30% de las empresas no lo tienen y el 60% desconoce si existe en la empresa. En el 85% de las empresas materia de estudio, se dictan charlas de capacitación sobre prevención y medidas de

seguridad, mientras que en el 15% de las empresas no.

Respecto a la influencia del control interno en la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos de las empresas del sector transporte interprovincial en el distrito de Chulucanas, se determinó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control Interno en los procedimientos administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías de Control interno

Modelo de Control Interno COSO (1992)

El modelo COSO puede considerarse como: las herramientas de control interno y principios para una adecuada administración dentro de una empresa. Así pues, el modelo COSO propone que este forme un proceso compuesto, aquel que forme parte de todos los procedimientos de las organizaciones e innecesarios procesos burocráticos incrementados a estos. Por otro lado, este informe es aún más que un sencillo conglomerado de métodos para el control, pues lo que se considera en sí es de establecer un cuadro en el cual se aprecian las actividades de un adecuado control interno dentro de una organización, debiendo ser un portento complicado como activo a la vez. Lo que puede sonar algo contradictorio, pues este informe implanta los principios para obtener una administración capaz y competente en la examinación las contingencias y en la examinación de todos los mecanismos dentro de las empresas. A su vez, el mencionado modelo ofrece una planeación decisiva, aquella que necesariamente incurre en el producto de la correcta administración.

Sus metas esenciales son: constituir una diversificación de enunciados dichos de los mecanismos y procedimientos que suceden dentro de una empresa y constituirse como la base para examinar los diversos medios de supervisión en las diferentes organizaciones.

Elementos del Informe COSO

Se consideran elementos a todos los componentes que intervienen en el proceso de un correcto sistema de control interno. Entre ellos tenemos: El Ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y finalmente el monitoreo.

El Ambiente de Control: Este es aquel que establece las bases de un normal movimiento de una organización e interviene a través de la toma de conciencia en sus trabajadores referente a la supervisión. Así pues, el ambiente de control es la base del resto de elementos que integran el control interno, contribuyendo con enseñanzas y estableciendo un sistema. Además, el ambiente de control es la tonalidad de una empresa, donde la administración ofrece responsabilidad y autoridad.

Por ello, aquel elemento está considerado como el primordial componente acerca de el que se basa o interactúan el resto de elementos, estimándose así como infaltable en la ejecución para las metas trazadas al interior de una empresa. A su vez, se hace referencia acerca de este componente que, es el encargado de establecer los modelos para proceder adentro de cualquier organización, así como las maneras y accionar que tienen los altos mandos al formular la diversificación de normatividad y así poder intervenir en la supervisión que es necesaria para los trabajadores. En consecuencia, hace alusión que la razón de ser para toda organización viene a ser gente, además

de las cualidades particulares que éstas poseen, no olvidando la dignidad, sus valoración como persona y sobretodo el talento humano e innato.

Asimismo, este componente, es decir, el ambiente para supervisión, está formado por la honorabilidad, así como la alta autoestima y las capacidades que poseen las personas, aquellas que forman parte de la organización; no dejando de lado el modus operandi de la gestión y qué acciones toma para continuar capacitando a su personal.

“En esencia, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatros componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización”. (Estupiñán Gaitán & Estupiñán Gaitán, 2006).

La Evaluación de Riesgos: Ésta consiste en primer lugar en el reconocimiento de todos los riesgos que puedan afectar posteriormente a una empresa para que inmediatamente se proceda a examinar los más sobresalientes y tomar adecuadas decisiones. Por otro lado, este componente del modelo COSO se basa en la determinación, así como la cuantificación y preponderancia de altos sucesos que podrían traer consigo y/o resultados considerables hacia la empresa, por ende, contra el normal desarrollo y logro de las metas trazadas en toda organización. Asimismo, se aduce acerca de la examinación de posibles contingencias que todos los procedimientos son indispensables cuando se trata de reconocer y dominar contingencias determinadas al detalle, aquellas que tengan que ver con las constantes variaciones y que puedan generar cambios al interior de una organización. También, un requisito preliminar para una examinación de contingencias tiene que ser la implementación de metas para cada área correctamente

jerarquizada en la empresa, por ende en base a este análisis, determinar la manera de cómo estas contingencias tienen que ser llevadas y administradas.

“Es por ello que todas las entidades enfrentan diversos riesgos procedentes de fuentes tanto internas como externas, los cuales deben evaluarse a nivel de la entidad y actividad; y, a partir de ello, establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos”. (Vega Fernández & Pérez Díaz, 2010).

Las Actividades de Control: Las tareas de supervisión suelen ubicarse siempre congregadas, si tenemos que se pueden considerar a los principios o mecanismos que garanticen todas aquellas directivas propuestas por los altos mandos. Entonces, éstas se hacen notorias en los principios organizacionales, aquellos considerados como extendidos para todas las áreas jerárquicamente organizadas, es decir, desde el horizonte táctico, de gestión y operacional.

Expresado así, se entiende como el conglomerado de políticas sumadas a los reglamentos para el correcto accionar, que dirijan antes que nada a los procedimientos relacionados a la contabilidad y a los procedimientos operacionales de la organización (tanto factores humanos como financieros), considerando en el futuro este elemento contribuirá a poseer una mayor supervisión que intervenga en todos los mecanismos. Añadiendo a esto, se hace referencia a ciertos mecanismos considerados supervisores, entre ellos: supervisiones para altos mandos, actividades de directores o funciones de gestión, encausamiento de lo indagado, supervisiones in situ, indicativos por resultados y deslindes de futuras responsabilidades.

“Por consiguiente, las actividades de control ayudan a asegurar que se lleven a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos, y así conseguir los objetivos de la entidad”. (Gutiérrez Colque, 2012).

La Información y Comunicación: Hacen alusión netamente a la obtención y retroalimentación de toda la información que exista en una entidad y el soporte para la realización de las funciones. Por ende, cada organización debe implementar sistemas interrelacionados que conlleven a los trabajadores que conforman una empresa obtengan y permuten toda información importante y siempre indispensable, para luego manejar, gestionar y supervisar todas las funciones que realicen. Es por ello que, las estructuras informativas generan informes de resultados, son dueñas de contenidos operacionales, inversionista e interrelacionada con la ejecución, para así poner en marcha y supervisar una determinada entidad.

En otro ámbito, en este componente se establecen tanto el reconocimiento, como la reunión e intercambio de la información en una entidad, lo que permitirá a través del tiempo que ésta sea pertinente y beneficie en el cumplimiento de las responsabilidades de los empleados.

“En concordancia, es necesario que cada miembro de una organización conozca el rol que le corresponde desempeñar en su interior y que cuenten con información periódica y oportuna que requieran para orientar sus acciones”. (Cervantes Corona, 2009).

El Monitoreo: Éste tiene que ejecutarse por medio de fundamentales mecanismos, tales como: las tareas de supervisión y exámenes que garanticen una correcta puesta en marcha de las

supervisiones. Así pues, se alega que el rastreo incorpora tareas cotidianas de gestión y supervisión y unas cuantas tareas particulares ejecutadas en la realización de sus funciones. Conjuntamente, es primordial una examinación las tareas de supervisión con el pasar del tiempo, puesto que una entidad posee departamentos o áreas los cuales están en constante cambio y evolución, y por ende requieren ser apoyados o mejorados, según sea el caso.

Así tenemos que, estas examinaciones pueden ser efectuadas por diferentes instancias, de acuerdo a la vitalidad de una tarea, grado de una contingencia, armazón organizativo y normativas internas en una empresa. Como resultado, una organización tiene que supervisar los procedimientos en su totalidad, por ende estimar como indispensable realizar reestructuraciones. Así pues, los sistemas de control interno se puedan reactivar enérgicamente, mejorando siempre y cuando las circunstancias lo ameriten.

El Enfoque Tradicional de Control Interno

Según Estupiñán (2006) enuncia a estos procesos de mejora para una gestión como planeamientos tácticos, de integración y como un conglomerado técnicas, los cuales marchan a través de los siguientes componentes:

La Organización: Un programa estratégico, transparente y coherente de las tareas, la cual plantee lineamientos uniformes de jerarquía y responsabilidad.

Los Sistemas y sus Mecanismos: Una estructura creada para otorgar el licenciamiento a los intercambios o procesos seguros y confiables para asentar los frutos en materia de inversión y a

la vez económicos.

Los Trabajadores: Están en la obligación de contar con habilidades sociales, un constante entrenamiento y alta experiencia que se requiere para cumplir sus funciones de forma eficaz y eficiente.

La Supervisión: Todas las operaciones deben ser evaluadas y establecer procesos de autocontrol en los diferentes niveles y áreas administrativas, no olvidando ofrecer un apoyo logístico.

Teoría de Organización funcional, según Frederick Winslow Taylor

Se le conoce como la distribución equitativa del trabajo y se concentra en la optimización del esfuerzo de las personas, mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos. Esta teoría busca la máxima prosperidad del empleador y afirma que ésta se puede ver reflejada en prosperidad del empleado, ya que las ganancias del empleador pueden generar ganancias para el empleado. Así pues, las causas de una baja productividad radican en la ausencia de una forma adecuada de administración.

También afirma que, algunas de las características de la adecuada administración son el motivar al empleado para que haga uso de sus mejores y mayores esfuerzos; pues al ofrecer incentivos se puede incrementar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información.

Los principios que fundamentan esta teoría, son los que a continuación se enuncian:

La Organización Científica del Trabajo:

Ésta hace alusión a todas aquellas tareas que están a cargo de ser ejecutadas por los administradores con la finalidad de sustituir los procedimientos de actividades deficientes y así minimizar el encubrimiento del trabajo, considerando: cumplimiento de trabajo de forma oportuna, operaciones con responsabilidad, movimientos, y herramientas.

La Selección y El Entrenamiento de los Trabajadores:

La idea principal es ubicar al personal correcta y justamente seleccionado a un trabajo adecuado, según sus capacidades y habilidades sociales, generando una mejora del bienestar de los empleados. Así pues, cuando este se estudia metódicamente, los gestores deben esclarecer hasta el requerimiento más ínfimo del trabajo obteniendo así un desempeño eficaz y eficiente del puesto, eligiendo siempre a los trabajadores más capacitados.

Subvención entre Altos Mandos y Empleados:

El tema central es que la utilidad del trabajador sea la misma que la del empleador. Entonces, para conseguir esto se propone una contribución económica de su trabajo por eficiencia o por destajo, de tal forma que el empleado que genere más utilidad para la empresa, reciba mayor remuneración y por ende rehúya a la simulación del trabajo. En consecuencia, Taylor plantea diversos procedimientos que logren esta cooperación: Remuneración por unidad de trabajo, es decir, a destajo.

Una jerarquía de jefes o (capataces) que debido a que con su mayor conocimiento y experiencia puedan coordinar las operaciones de la organización y puedan ayudar y guiar a sus empleados.

Según Taylor, deberían haber diferentes actividades para los diversos jefes funcionales, tales como: Los responsables de la programación, de trabajos puntuales y de centros de costos, de mantenimiento, de abastecimientos, de instrucciones, de producción, de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de recursos humanos.

La División del Trabajo entre Los Directivos y Los Operarios:

Las responsabilidades y especializaciones de los directivos de las organizaciones en el planteamiento del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de los planes, es decir, realizan el trabajo mental de la empresa, por el contrario, los empleados son responsables del trabajo manual (trabajo operativo), generando así una división del trabajo más afirmada y mayor eficiencia en las responsabilidades. Las organizaciones se parecen cada vez más a sus dirigentes, sufren cambios interesantes y están en ambientes de vacilación. La clave del éxito se basa en compartir las anomalías organizacionales.

Esto está basado cuatro normas, el primero es el desarrollo de una ciencia de medición del trabajo de las personas, la cual sustituye las antiguas prácticas empíricas, la segunda es la selección científica, el tercero es el entrenamiento y desarrollo de los trabajadores, que reemplazan a los viejos esquemas donde los empleados se entrenaban lo mejor que podían por sí mismos, es decir, de una forma autodidacta, y el último es el esfuerzo cooperativo a los principios de la administración científica, de modo que, el tema de que el trabajo y la responsabilidad sean compartidos tanto por la administración como el empleado; así tenemos que, la mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú - Ley N° 27181 “Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre”, de fecha 05/10/1999, y demás modificatorias. Reglamento Nacional de Administración del Transporte, aprobado por D.S. N° 017-2009-MTC. El objeto del presente reglamento es regular todo aquello que involucra a la función del transporte público y privado de personas, mercancías y mixto a nivel provincial, regional y nacional, con el único objeto de tener una total formalización en el sector y así ofrecer la mayor seguridad a los pasajeros del mismo, percibiendo un servicio mejor de calidad.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú – Decreto Supremo N° 058-2003-MTC, “Reglamento Nacional de Vehículos” de fecha 07/10/2003. El objeto del presente Reglamento es establecer los requisitos y características técnicas que deben cumplir los vehículos para que ingresen, se registren, transiten, operen y se retiren del Sistema Nacional de Transporte Terrestre. Los requisitos y características técnicas establecidas en el presente Reglamento están orientadas a la protección y la seguridad de las personas, los usuarios de este servicio y del tránsito de carreteras, además de la protección del medio ambiente y el resguardo de la infraestructura vial.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú - Ley N° 29380, Ley de creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), de fecha 09/09/2015, enuncia entre los objetivos propuestos el salvaguardar la vida de los ciudadanos, custodiar el interés del público y defender todos los derechos de los pasajeros relacionados a la prestación de servicio de transporte terrestre sujeto a monitoreo, fiscalización y supervisión.

Desde el principio de sus operaciones, SUTRAN instauró una nueva filosofía de fiscalización: considerándola como un instrumento para acrecentar la formalización del sector de transporte terrestre, a su vez, un mediador e impulsor del desarrollo y progreso, lo que promueve la inclusión social al permitir accesibilidad y comunicación a las regiones y ciudades de todo el país, dentro de una cultura de paz y seguridad nacional, para salvaguardar la vida de los usuarios de las carreteras nacionales.

Además, SUTRAN como entidad del Estado tiene la obligación de salvaguardar la vida y el medio ambiente, por medio de la supervisión y fiscalización del estricto cumplimiento de los reglamentos y normativas nacionales vinculadas al transporte terrestre. Entre las acciones que realiza esta organización, tenemos:

1. *En Terminales Terrestres*. Control al inicio del viaje, detección de faltas antes de partir. También, tiene presencia permanente o control aleatorio.
2. *Puntos Fijos (Garitas de Control)*. Cuenta con 17 garitas en 8 regiones. Ubicadas en zonas estratégicas de alto tránsito vehicular de ámbito nacional.
3. *Operativos Móviles*. Se realizan según plan operativo en puntos estratégicos de la carretera nacional con presencia de la Policía Nacional.
4. *Plan de Operaciones Viaje Seguro*. Se ejecutan acciones multisectoriales de control y fiscalización de los servicios de transporte en los feriados largos decretados por el Estado.

5. *Alianzas estratégicas con autoridades.* Impulsar convenios con los gobiernos regionales y convenios de homologación de inspectores. Además, se convocará la realización de operativos conjuntos.
6. *Capacitación a autoridades, transportistas y conductores.* Con relación a las normas legales, procedimientos y técnicas de fiscalización y análisis de accidentes de tránsito. También se hará campañas de sensibilización sobre los principales accidentes de tránsito.

Asimismo, el servicio de transporte terrestre puede realizarse en los siguientes ámbitos:

1. *En el ambiente provincial.* El servicio de transporte terrestre en el ámbito provincial se realiza para transportar exclusivamente a pasajeros que se movilizan al interior de una provincia. Asimismo, está considerado el transporte al interior de una sola región cuando ésta tiene solo una provincia.
2. *En el ambiente regional.* El servicio de transporte terrestre en el ámbito regional se realiza para transportar a pasajeros entre centros poblados o ciudades de diferentes provincias, primordialmente en una sola región.
3. *En el ambiente nacional.* El servicio de transporte terrestre en el ámbito nacional se realiza para transportar a pasajeros y/o mercancías entre centros poblados o ciudades de provincias que pertenecen a diferentes regiones. También tenemos el caso que cuando se trasladan mercancías esto también se considera transporte de ámbito nacional, o cuando existe transporte entre ciudades o centros poblados de la misma región.

2.3. Caso en estudio.

Datos Generales de la Empresa

Razón social de la empresa: TURISMO CIVA S.A.C.

RUC: 20102427891.

Tipo de contribuyente: Sociedad Anónima Cerrada.

Fecha de inicio de actividades: 14/10/1980.

Representante Legal: Ciccía Vasquez Luis Miguel (Gerente General).

DNI Representante Legal: 07854873.

Fecha de inicio de representante legal: 26/04/2004.

Dirección de la empresa: Av. Guardia Civil S/N Urb. El bosque distrito Castilla, provincia y región Piura.

Régimen tributario: Régimen General.

Giro del negocio: Actividades de transporte por vía terrestre.

Reseña Histórica Civa

La verdadera historia de la empresa CIVA se inicia en 1943, cuando un grupo de inmigrantes llegados de Italia se instalaron en Perú y como todo extranjero se enamoró de nuestro bello país, y por cosas del destino también de una hermosa peruana. Es así como la familia peruana-italiana empieza a forjar un sueño. Además, con la ayuda de un pequeño camioncito, llamado “Calabres” es que se da inicio al traslado de fruta, víveres y enseres en el norte del país, hasta que un día allá por los años 1971 empezó un nuevo sueño, el de trasladar personas, poder unir pueblos, destinos, vivencias, cultura, llevando desarrollo de ciudades emergentes y la alegría para familias que quisieron que la distancia no sea un motivo para la desunión, lo que dio origen a la empresa de

Transportes CIVA, recogiendo primero al norte de nuestro país, acompañado siempre de su santo y patrono, el Señor Cautivo de Ayabaca.

En el distrito de Canchaque, provincia Huacabamba, región Piura, la familia Ciccía Vasquez es el origen de lo que se convertiría años más tarde en la gran familia CIVA, siendo Don Miguel Segundo Ciccía Vasquez quien fundó la empresa de transporte de mercaderías, asignando las primeras sílabas de sus apellidos para la creación del nombre, iniciando sus operaciones con un bus el 17 de febrero de 1971.

Luego de consolidarse en el norte, empezaron por el Nororiente y sur del país, más unidades y personas que se unían a esta gran familia y también nuevos retos. Implementaron el servicio a bordo, además de la aparición de un nuevo bus, denominado “Miguelín”.

En el año 1995 la empresa CIVA se convierten en los pioneros, al ser la primera empresa de transporte en el Perú en ofrecer servicio a bordo.

Para el año de 1997 CIVA batió el record por tener el bus más largo del mundo.

En el periodo de 1999 – 2004, CIVA se convierte en el transporte oficial de la selección.

En el año 2006, víctima de un cáncer generalizado, fallece el fundador, Don Miguel Segundo Ciccía Vasquez.

Ya para el año 2008, CIVA se convierte nuevamente en una empresa pionera, al nacer EXCLUSIVA la primera flota de buses cama de 180 grados del país.

En el 2010, la empresa apertura su primer destino nacional a la ciudad de Guayaquil.

En el 2012, se crean los servicios SUPERCIVA y ECONOCIVA, pensando en las necesidades de todos sus clientes.

Después de cuarenta y siete años recorre 60 ciudades en 19 regiones del país con un total de 190 buses y una edad promedio de 4 años por cada bus, los cuales transportan a más de 10 mil pasajeros a diario recorriendo medias y largas distancias que actualmente conforman más de 200 mil kilómetros recorridos al día por las diferentes vías del país.

Civa siempre ha creído en el desarrollo del Perú y es por esta razón que decide comprar 40 buses nuevos con una inversión de trece millones de dólares. Además por sus más 45 años ha ampliado el taller de mantenimiento de 10 mil a 20 mil metros cuadrados. Para esto se ha comprado la planta de British American Tabaco, gracias a una inversión de cuatro millones de dólares.

Sin duda alguna las últimas cifras del Cidatt auguran una prosperidad del sector ya que indican que de 90 millones de viajes interprovinciales al año, 85 millones se realizan a través de buses mientras que el resto se lleva a cabo por vía aérea. Esto se debe gracias a la templanza que muestran las normas impuestas por las autoridades, las cuales animan a invertir en el sector.

Finalmente es una empresa de transporte terrestre innovadora, con canales de compra de boleto on-line y comprometida en brindar un servicio de calidad, seguro y cómodo. Conectando el mayor número de destinos a nivel nacional y ofreciendo servicios diferenciados para sus diversos clientes.

Visión

Ser la empresa líder del transporte terrestre interprovincial del Perú para viajar, enviar y trabajar.

Misión

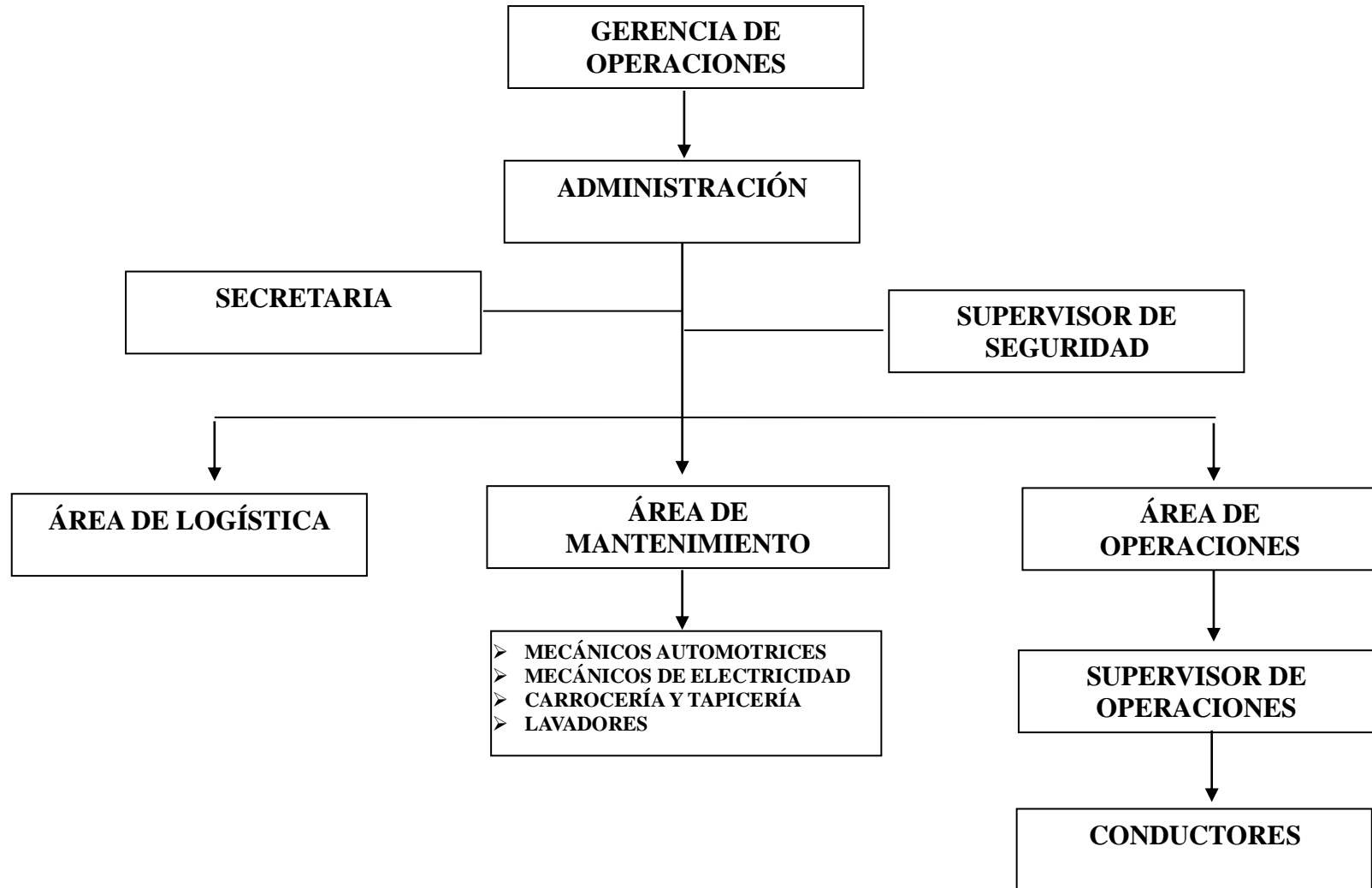
Somos una empresa innovadora y comprometida en brindar un servicio de calidad, seguro y cómodo que cumple con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Conectamos el mayor número de destinos, ofrecemos servicios diseñados para nuestros diversos clientes y así generamos bienestar y solidez para la Gran Familia Civa.

Valores

Esta empresa cuenta con valores como:

- El orden.
- La fidelidad.
- El progreso, y sobre todo el trabajo en equipo.

Organigrama



Responsable del Área de Logística

Funciones:

- Planificar la estrategia para las actividades de suministro de la empresa: transporte, almacenaje, distribución, con el fin de dar un óptimo servicio a los buses.
- Desarrollar y aplicar procedimientos operativos para recibir, manejar, almacenar y distribuir mercancías y materiales.
- Recibir requerimientos del área de mantenimiento y solicitar pedidos a través de sistemas informáticos a sede Lima para su respectiva compra.

Responsable del Área de Mantenimiento

Funciones:

- Controlar la ejecución de las actividades de mantenimiento y reparaciones en el Taller de la empresa, distribuyendo, coordinando y supervisando los trabajos del personal a su cargo, para garantizar el buen funcionamiento y conservación de las unidades móviles
- Planifica las actividades del personal a su cargo.
- Ordena y supervisa la reparación de buses.
- Coordinar el tiempo y los materiales necesarios para realizar las labores de mantenimiento y reparaciones.

Supervisor de Operaciones

Funciones:

- Mantenerse en constante comunicación con las áreas de logística, mantenimiento y administración, para el normal servicio de transporte.
- Supervisar el cumplimiento de las funciones de los conductores en forma permanente.

Conductores:

Funciones:

- Revisar oportunamente los documentos del bus y propios para evitar inconvenientes con las autoridades.
- Manejar respetando las normas de tránsito, ni exceder la velocidad permitida.
- Respetar señalizaciones y ceder paso a los peatones.
- Reportar fallas o averías de forma oportuna al supervisor de operaciones.
- Supervisar la limpieza del vehículo, así como demostrar una presentación debidamente uniformada e impecable.
- Una vez puesto en marcha el vehículo, no debe subir pasajeros en plena ruta.
- No hacer uso de celulares cuando se maneje.

2.4. Marco Conceptual

Ambiente de control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Actividades de control

Son aquellas actividades que están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Área de operaciones

Es el área donde se administran los recursos necesarios para producir bienes y servicios que ofrece una organización para satisfacer una necesidad. La gestión y orientación de las operaciones pretende concebir, elaborar y entregar un conjunto de productos que permitan satisfacer las necesidades reales del usuario en términos convenientes de valor utilitario, cantidad, oportunidad y costo. Por ende, se persigue planificar, diseñar, manejar, controlar, producir y entregar servicios de calidad aprovechando racionalmente diversos recursos que incluyen el aporte del hombre.

Autocontrol

Es la capacidad de cada servidor público, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la

entidad para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz

Eficacia

Grado de consecución e impacto de los resultados de una entidad pública en relación con las metas y los objetivos previstos. Se mide en todas las actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa.

Eficiencia

Es velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la entidad obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos. Su cumplimiento garantiza la combinación y uso de los recursos en procura de la generación de valor y la utilidad de los bienes y servicios entregados a la comunidad.

Evaluación de riesgos

Actividad fundamental que debe llevarse a cabo inicialmente y cuando se efectúen determinados cambios, para poder detectar los riesgos que puedan existir en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa y que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores.

Informalidad en el transporte

La informalidad se expresa en el desorden, la inseguridad, en el hecho que se permita el ingreso

indiscriminado de vehículos de cualquier tipo sin revisión técnica, para que operen en cualquier ruta, y sin establecerse además los requerimientos mínimos en la idoneidad del servicio que ofrecen. Este problema se constata aún más cuando nos encontramos en provincia y verificamos por ejemplo, que los tickets o boletos de viaje que emiten las empresas de transporte muchas veces no consignan un número de ruc activo o verdadero, y que los choferes son personas que de seguro han sobrepasado los 70 años de edad.

Responsabilidad

Capacidad de la Entidad para cumplir los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés, en relación con los fines esenciales del Estado o, en caso de no hacerlo, de hacerse cargo de las consecuencias de su incumplimiento. Se materializa en dos momentos, El primero, al considerar aquellos aspectos o eventos capaces de afectar la gestión de la entidades estableciendo las acciones necesarias para contrarrestarlos; el segundo, al reconocer la incapacidad personal o institucional para cumplir los compromisos y en consecuencia, indemnizar a quienes se vieran perjudicados por ello.

Sistema de control interno

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública o privada.

Transparencia

Es hacer visible la gestión de la entidad a través de la relación directa entre los gobernantes, los

gerentes y los servidores públicos con los públicos que atiende. Se materializa en la entrega de información adecuada para facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten, tal como lo manda el artículo 2º de la Constitución Política. Para ello, las autoridades administrativas mantienen abierta la información y los documentos públicos, rinden informes a la comunidad y demás grupos de interés sobre los resultados de su gestión.

Servicio de Transporte Terrestre

Traslado por vía terrestre de personas o mercancías, a cambio de una retribución o contraprestación o para satisfacer necesidades particulares.

III. Hipótesis

La presente investigación no formuló hipótesis, basándose en Martínez (2006) en su artículo “*El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*” donde mencionó que se debe distinguir entre investigaciones cuyo objeto es generar teorías y las que se llevan a cabo para contrastar una teoría existente. El estudio de casos es “inapropiado para el contraste de hipótesis” ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías.

Asimismo, debido a que el diseño de investigación es descriptivo, la presente investigación, no formuló hipótesis. Basado en Merriam (1988) quien precisó que el papel de las hipótesis o soluciones provisionales en investigaciones descriptivas es prácticamente nulo, puesto que el objetivo no es dar una solución sino presentar una narración detallada de las características y funcionamiento del fenómeno investigado, dejando para posteriores estudios la generación de hipótesis para contrastar la teoría.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación aplicado será no experimental, bibliográfico, documental y de caso.

La investigación a realizar, buscará la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizarán para determinar los resultados.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Por ser una investigación bibliográfica, documental y de caso, no aplica población.

4.2.2 Muestra

La muestra corresponde al caso: Turismo CIVA S.A.C, Castilla – 2017.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

No aplica por ser una investigación bibliográfica documental y de caso.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

La investigación hará uso de la técnica de la encuesta, entrevista, observación directa.

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

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizaron fichas bibliográficas.

4.4.2 Instrumento

La investigación hará uso de un cuestionario, como instrumento para la recolección de información del caso en estudio.

4.5 Plan de análisis

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.

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

4.6 Matriz de consistencia.

Enunciado	Objetivos		Variable	Metodología
	General	Específicos		
¿Cuáles son los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017?	Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.	<p>1. Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú.</p> <p>2. Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.</p> <p>3. Realizar el análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.</p>	<p>LOS</p> <p>MECANISMOS</p> <p>DE CONTROL</p> <p>INTERNO</p>	<p>Tipo:</p> <p>Cualitativo.</p> <p>Diseño:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Bibliográfico</p> <p>Documental y de caso.</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario.</p>

4.7 Principios éticos

Según, **ULADECH Católica (2016)** Los principios que rigen la actividad investigadora:

Protección a las personas.- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia.

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

Integridad científica.

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Buenas prácticas de los investigadores

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas: El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.

En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:

- a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
- b) Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
- c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.

V. Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú.

CUADRO 1

AUTORES	RESULTADOS
Arango & Ramos (2014)	<p>“REPERCUSIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA-AYACUCHO”</p> <p>Los propósitos del control interno no han sido adecuadamente implementados en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, se colige que el buen gobierno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros no es eficiente, ni efectivo.</p> <p>La capacidad del control interno no se está desarrollado de manera oportuna en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, se deduce que no se ha tomado decisiones adecuadas para el beneficio de las empresas de transporte interprovincial.</p> <p>La evaluación del control interno no se ha realizado en forma continua en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San</p>

	<p>Juan Bautista; entonces, no se garantiza el mejoramiento de la gestión para el logro de objetivos trazados en un determinado periodo.</p>
<p>Inti (2013)</p>	<p>“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE 18 S.A. DE HUARAZ, 2011”</p> <p>El 75% negaron que se cumpla la función de supervisión en la empresa de transporte y el 88% de los trabajadores encuestados afirmaron que la empresa cuenta con un organigrama.</p> <p>El 52% de los trabajadores encuestados indicaron que la empresa no utiliza ninguna de las estrategias, mientras que el 73% de los trabajadores encuestados manifestaron que la empresa se preocupa en capacitar al personal.</p>
<p>Ruiz (2017)</p>	<p>“LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN LA PROVINCIA DE SECHURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION EN EL AÑO 2016.”</p> <p>La gran mayoría de las empresas de transporte en estudio, se encuentra funcionando hace más de 10 años, cuentan con más de 10 trabajadores contratados que gozan de todos sus beneficios sociales. Todas las empresas en estudio, se encuentran en actividad actual, cuentan con licencia y autorización indeterminada, su capital está conformado por aportes de socios y se encuentran asesorados por un profesional contador público externo con experiencia.</p>

	<p>Con el diagnostico se establece la existencia de fallas en la comunicación interna, es decir, la gerencia manifiesta que existen mecanismos de control interno, pero los demás niveles (técnico –operativo) no perciben estos mecanismos, lo que da cuenta de un problema en la comunicación en las actividades de control interno.</p> <p>Todos los trabajadores administrativos y operadores (choferes) se encuentran contratados y gozan de los beneficios de ley. Los ayudantes no tienen contrato por ser trabajadores eventuales.</p> <p>Todas las empresas aplican control interno sobre los operadores, supervisando que se encuentren en óptimas condiciones de salud, descanso y sobriedad antes de conducir el vehículo, para así evitar accidentes y ser sancionados.</p> <p>Las empresas de transporte en estudio en su totalidad abastecen de combustible a sus unidades vehiculares en Estaciones de servicios de la localidad (Sechura) por ser el punto de salida.</p>
<p>Guevara (2017)</p>	<p>“LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS _RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DE LA PROVINCIA DE HUANCABAMBA Y SU IMPACTO EN RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL PERÍODO 2016.”</p> <p>No hay un control exhaustivo del estado físico de los operadores para verificar si se encuentran enfermos, ebrios o bajo sustancias tóxicas, lo que pone en grave riesgo la seguridad de los usuarios, de los operadores y del</p>

	<p>patrimonio empresarial en caso de suscitarse algún imprevisto.</p> <p>Las empresas de transporte interprovincial cuentan con la implementación de un plan de contingencia básico que incluye uso de extintores, botiquines, señaléticas de Aforo, zona segura guía telefónica de emergencia y de los conductores, llantas de repuesto. Asimismo, siempre hay un ómnibus estacionado para atender imprevistos de trasbordo en carretera.</p>
<p>Montalbán (2016)</p>	<p>“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN EL PERÚ. CASO: TRANSPORTE CIVA SAC. CHULUCANAS – PIURA, 2015”.</p> <p>La empresa de Transportes CIVA SAC, no cuenta con un departamento de control interno, que se encargue de establecer normas de procedimiento administrativo y supervisar que se cumplan en cada Agencia.</p> <p>La empresa CIVA SAC, carece de un reglamento interno y un manual de políticas y procedimientos, que permitan mejorar los procesos y dar solución a problemas de orden administrativo, que se presentan dentro de la misma con calidad y eficiencia, en lo que se refiere al boletaje y recepción de encomiendas.</p> <p>La empresa CIVA SAC dispone en la sede de Lima, de un sistema contable que refleja la situación financiera y permite a los directivos ejercer un control técnico y sobre todo tomar decisiones que beneficien a la empresa, sus socios y por ende a sus empleados pero a nivel de Lima, descuidando la</p>

	<p>administración efectiva en las agencias.</p> <p>Se verificó que la empresa Civa SAC, no cuenta con supervisores de ruta, por tal razón existe un riesgo a que los choferes recojan pasajeros en el camino, poniendo en peligro a los mismos. Pero cuenta con GPS para la ubicación de sus unidades.</p> <p>La empresa cada tres meses realiza exámenes médicos y psicológicos a los conductores, para verificar que se encuentre en perfecto estado de salud física y mental, además se comprueba el conocimiento de los reglamentos de tránsito para así conducir prudentemente para evitar accidentes en el camino.</p>
<p>Alvarez (2016)</p>	<p>“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN EL PERÚ CASO: TRANSPORTES DORA EIRL - PIURA, 2015”</p> <p>El Control Interno, influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, y confiabilidad de la información administrativa, así mismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades.</p> <p>Transporte DORA EIRL, no cuenta con un manual de control interno implementado, pero trabaja de acuerdo al manual de funciones de cada área, logrando así la eficiencia de sus operaciones.</p>

<p>Cordova (2015)</p>	<p>“EL FINANCIAMIENTO, EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS PIURA HUANCABAMBA, EN EL AÑO 2014.”</p> <p>En cuanto al control interno, el 100% de los encuestados de las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura - Huancabamba, respondió que la empresa cuenta con manual de procedimientos que orienta las actividades y operaciones contables.</p> <p>El 75% de los empresarios encuestados respondieron que usa formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares, mientras que el 25% respondió que no usa dichos formularios.</p> <p>El 100% indico que en su empresa si se siguen las NIC y NIIF. El 100% de los encuestados respondieron que en su empresa existe un reglamento para la compra de combustibles y repuestos.</p>
<p>Bautista (2015)</p>	<p>“CARACTERIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE PIURA, 2014”</p> <p>Las empresas del sector servicio, rubro Transporte del departamento de Piura llevan más de 10 años en la actividad empresarial. (Tabla 1).</p> <p>La supervisión de las unidades móviles en el área operativa y administrativa forma parte de los mecanismos de control interno implementados por estas empresas para prestar un mejor servicio y generar</p>

	<p>rentabilidad. (Tabla 9).</p> <p>El control de los conductores y el relevo cada 4 horas, garantizan un servicio eficiente, sin contratiempos y novedades, asegurando la integridad de los pasajeros y tripulación, como parte del sistema de control interno operativo. (Tabla 12).</p> <p>Según la normatividad vigente las empresas de transporte en estudio cuentan con los documentos que acreditan licencia de funcionamiento, autorización de ruta, SOAT activo, licencia de conducir vigente de conductores capacitados con la categoría respectiva de acuerdo al Ministerio de Transportes.</p>
<p>Montero (2015)</p>	<p>“INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE CHULUCANAS - MORROPÓN – PIURA, 2014”</p> <p>El 85% del personal que presta el servicio de transporte interprovincial de pasajeros en el distrito de Chulucanas, conoce la estructura organizacional de la empresa y sus funciones mientras, que el 15% desconoce.</p> <p>El 15% de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros capacitó al personal para brindar un mejor servicio, mientras que el 85 % no capacitó.</p> <p>En el 25 % de las empresas encuestadas, sus trabajadores se encuentran registrados el Ministerio de trabajo, el 55% no se encuentra registrado, y en el 20% de las empresas algunos trabajadores lo están.</p>

	<p>En el 25% de las empresas en estudio, el personal goza de los beneficios sociales de ley, en el 40 % algunos trabajadores y en el 35% de las empresas el personal no percibe los beneficios de ley.</p> <p>El 15% de las empresas en estudio, aplican normas de control interno en los procedimientos administrativos, mientras que el 85% no.</p> <p>El 30% de las empresas encuestadas, cuenta con manual de organizaciones y funciones (MOF), el 30% de las empresas no lo tienen y el 60% desconoce si existe en la empresa. En el 85% de las empresas materia de estudio, se dictan charlas de capacitación sobre prevención y medidas de seguridad, mientras que en el 15% de las empresas no.</p> <p>Respecto a la influencia del control interno en la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos de las empresas del sector transporte interprovincial en el distrito de Chulucanas, se determinó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control Interno en los procedimientos administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad.</p>
--	---

Fuente: *Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.*

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones de Turismo CIVAS.A.C - Castilla 2017.

CUADRO 2

Nº	PREGUNTA	SI	NO
1	Tiempo de la empresa en la actividad de transporte interprovincial.		
	a) 1 a 5 años		
	b) 6 a 10 años		
	c) Más de 10 años	X	
2	¿Con cuántas unidades de transporte cuenta la empresa?		
	a) 2-5		
	b) 6-7		
	c) 7-8		
	d) Más de 9	X	
3	¿Cuántos trabajadores laboran en la empresa?		
	a) 2-5		
	b) 6-10		
	c) Más de 10	X	
4	¿Cuenta con Manual de Organización y Funciones (MOF)?	X	
5	¿Cuenta la empresa con Licencia de Funcionamiento para la ruta del servicio?	X	
6	¿En qué Régimen tributario se encuentra?		
	a) Régimen General	X	
	b) Régimen MYPE tributario		

	c) Régimen Especial		
	d) Nuevo RUS		
7	¿Qué tipo de comprobante de pago emite la empresa al usuario del servicio?		
	a) Facturas	X	
	b) Boletas de venta	X	
	c) Ticket de caja registradora		
	d) Boleto de Viaje	X	
8	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	X	
9	¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?	X	
10	¿Se cumplen con los horarios de salida y llegada programados?	X	
11	¿La empresa cuenta con un área de control interno?		X
12	¿La empresa cuenta con un organigrama propio y accesible para los trabajadores?	X	
13	¿Cuenta con contador permanente o servicio externo?		
	a) Contador permanente		
	b) Servicio de estudio contable externo.	X	
14	¿Se realiza liquidación de caja diario por las ventas o servicios efectuados?	X	
15	¿Se realizan depósitos bancarios por el integro de la recaudación diaria?	X	
16	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema?	X	
17	¿Los trabajadores cuentan con un contrato laboral y registrado ante el MTPE?	X	

18	¿Se cancela oportunamente la remuneración de los trabajadores?	X	
19	¿Para efecto de pagos se utilizan los medios establecidos según la Norma de Bancarización?	X	
20	¿Goza el personal de vacaciones según la Ley?	X	
21	¿Cumple la empresa con depositar oportunamente los beneficios sociales de sus trabajadores?	X	
22	¿A qué tributos se encuentra afecto?		
	a) IGV / Renta	X	
	b) ISC		
	c) Impuesto Vehicular		
	d) Impuesto Predial		
23	¿Cuenta con algún beneficio tributario?	X	
24	¿Cumple con la declaración y pago oportuno de sus tributos?	X	
25	¿Cuenta la empresa con conductores categorizados según la normatividad del MTC?	X	
26	¿Se verifica periódicamente que la licencia de conducir de los conductores se encuentre vigente?	X	
27	¿Se verifican el record de los conductores de manera permanente?	X	
28	¿La empresa ofrece capacitaciones a los conductores acerca de los cambios en la normativa de tránsito?	X	
29	¿Cuentan las unidades con seguro particular contra accidentes de tránsito vigente?		
	a) SI		
	b) NO		
	c) Sólo SOAT	X	

30	¿Se encuentran las unidades equipadas para hacer frente a contingencias?	X	
31	¿Qué equipos tiene cada unidad de transporte para hacer frente a contingencias?		
	a) Extintor en polvo	X	
	b) Kit de herramientas básicas.		
	c) Llantas de repuesto.	X	
	d) Botiquín de primeros auxilios.	X	
	e) Todos los mencionados.		
32	¿Existe permanente supervisión del servicio de transporte?	X	
33	¿Se supervisa que los conductores suban pasajeros en pleno viaje?		X
34	¿Conocen los operadores de transporte el Reglamento Nacional de tránsito?	X	
35	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte?	X	
36	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y salubridad antes de conducir?	X	
37	¿En alguna oportunidad se ha prohibido el acceso a un trabajador por no encontrarse en óptimas condiciones para operar las unidades?	X	
38	¿Se controla diariamente el manifiesto de viaje de cada unidad de transporte?	X	
39	¿Se lleva un buen control de área de encomiendas?	X	
40	¿Se lleva control en el abastecimiento de combustible para las unidades de transporte?	X	

41	¿Con qué frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte?		
	a) Mensual	X	
	b) Semestral		
	c) Anual		
	d) Sólo cuando falla la unidad de transporte.		
42	¿Poseen las unidades de transporte equipo GPS?	X	
43	¿Se realiza permanente dosaje etílico a todos los conductores de las unidades?		X
44	¿Existe un control en el manifiesto de pasajeros?	X	
45	¿El personal del área de operaciones conoce la existencia de manuales de control interno?	X	
46	¿Existe permanente comunicación entre las áreas de operaciones, mantenimiento y logística de la empresa?	X	
47	¿Las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales?	X	

Fuente: Cuestionario aplicado.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Realizar el análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.

CUADRO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
FORMALIZACIÓN DEL TRANSPORTE	<p>Ruiz (2017). “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN LA PROVINCIA DE SECHURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL AÑO 2016.”</p> <p>La mayoría de las empresas de transporte en estudio, se encuentra funcionando hace más de 10 años, cuentan con más de 10 trabajadores contratados que gozan de todos sus beneficios</p>	<p>Turismo CIVA S.A.C, es una empresa formal, reconocida en el Perú, con presencia a nivel nacional, en el sector transporte interprovincial de pasajeros, con RUC (Registro Único de Contribuyente) activo, giro de negocio transporte por vía terrestre, encontrándose adscrita al Régimen General de Renta, con más de 10 trabajadores, posee licencia de</p>	COINCIDE

	<p>sociales. Además, todas las empresas en estudio, se encuentran en actividad vigente, cuentan con licencia y autorización indeterminada, su capital está conformado por aportes de socios y se encuentran asesorados por un profesional contador público externo con experiencia.</p>	<p>funcionamiento vigente e indeterminada.</p>	
<p>TRABAJADORES INFORMALES</p>	<p>Montero (2015) “INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE CHULUCANAS - MORROPÓN – PIURA, 2014”.</p> <p>En el 25 % de las empresas encuestadas, sus trabajadores se encuentran registrados el Ministerio de trabajo, el 55% no se encuentra registrado, y en</p>	<p>Turismo CIVA S.A.C, mantiene empleo formal, al ofrecer contratos laborales registrados ante el MTPE, además brinda los correspondientes beneficios sociales a todos sus trabajadores.</p>	<p>NO COINCIDE</p>

	<p>el 20% de las empresas algunos trabajadores lo están.</p> <p>En el 25% de las empresas en estudio, el personal goza de los beneficios sociales de ley, en el 40 % algunos trabajadores y en el 35% de las empresas el personal no percibe los beneficios de ley.</p>		
<p>EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>Alvarez (2016) “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN EL PERÚ CASO: TRANSPORTES DORA EIRL - PIURA, 2015”</p> <p>El Control Interno, influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, y confiabilidad de la información administrativa, así mismo, preverá que</p>	<p>Turismo Civa S.A.C, es una empresa que cuenta con un área administrativa, posee un Manual de Organizaciones y Funciones, y documentación necesaria que garantiza el normal desarrollo de las operaciones.</p>	<p>COINCIDE</p>

	<p>no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades.</p> <p>Transporte DORA EIRL, no cuenta con un manual de control interno implementado, pero trabaja de acuerdo al manual de funciones de cada área, logrando así la eficiencia de sus operaciones.</p>		
<p>ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL</p>	<p>Inti (2013) “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE 18 S.A. DE HUARAZ, 2011”</p> <p>El 75% negaron que se cumpla la función de supervisión en la empresa de transporte y el 88% de los trabajadores encuestados afirmaron que la empresa cuenta con un organigrama.</p>	<p>Turismo CIVA S.A.C, es una empresa que cuenta con un organigrama visible en el área de operaciones.</p>	<p>COINCIDE</p>

<p>CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES</p>	<p>Inti (2013) “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE 18 S.A. DE HUARAZ, 2011”</p> <p>El 73% de los trabajadores encuestados manifestaron que la empresa se preocupa en capacitar al personal.</p>	<p>Turismo CIVA S.A.C, es una empresa que realiza constantes supervisiones y capacitaciones a sus trabajadores, preocupándose por ofrecer un mejor servicio a sus pasajeros</p>	<p>COINCIDE</p>
<p>SUPERVISIÓN DE LA SALUD FÍSICA DE LOS OPERADORES DE TRANSPORTE</p>	<p>Guevara (2017) “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS _RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DE LA PROVINCIA DE HUANCABAMBA Y SU IMPACTO EN RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL PERÍODO 2016.”</p> <p>No hay un control exhaustivo del estado físico de los operadores para verificar si se encuentran</p>	<p>Turismo CIVA S.A.C supervisa en forma parcial el estado físico de los pilotos, además no verifica de forma permanente que éstos se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad (a través del alcotest).</p>	<p>COINCIDE</p>

	<p>enfermos, ebrios o bajo sustancias tóxicas, lo que pone en grave riesgo la seguridad de los usuarios, de los operadores y del patrimonio empresarial en caso de suscitarse algún imprevisto.</p>		
<p>CUMPLIMIENTO DE LOS REGLAMENTOS Y NORMAS DE TRÁNSITO.</p>	<p>Bautista (2015) “CARACTERIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE PIURA, 2014” Según la normatividad vigente, las empresas de transporte en estudio cuentan con los documentos que acreditan licencia de funcionamiento, autorización de ruta, SOAT activo, licencia de conducir vigente de conductores capacitados con la categoría respectiva de acuerdo al Ministerio de Transportes.</p>	<p>Turismo CIVA S.A.C, cuenta con conductores debidamente categorizados, según reglamentos del MTC. Además se verifica periódicamente la vigencia de las licencias de conducir, así como los records del conductor, SOAT y se ofrecen capacitaciones a los choferes sobre cambios en las normativas de transportes. Finalmente, los pilotos siempre portan la hoja de manifiesto de los pasajeros.</p>	<p>COINCIDE</p>

<p style="text-align: center;">PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A CONTINGENCIAS EN LOS VIAJES Y UNIDADES DE TRANSPORTE</p>	<p>Guevara (2017) “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS _RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DE LA PROVINCIA DE HUANCABAMBA Y SU IMPACTO EN RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL PERÍODO 2016.” Las empresas de transporte interprovincial cuentan con la implementación de un plan de contingencia básico, que incluye uso de extintores, botiquines, señaléticas de Aforo, zona segura guía telefónica de emergencia y de los conductores, llantas de repuesto. Asimismo, siempre hay un ómnibus estacionado para atender imprevistos de trasbordo en carretera.</p>	<p>Turismo CIVA S.A.C, es una empresa que cuenta con planes de contingencias. Es decir, los pilotos se encuentran debidamente capacitados para actuar frente a algún desperfecto fortuito. Además, los buses están equipados con extintores, botiquines de emergencia, llantas de repuesto, y están monitoreados por el área de operaciones mediante GPS.</p>	<p style="text-align: center;">COINCIDE</p>
<p style="text-align: center;">CUMPLIMIENTO DE HORARIOS</p>	<p>Córdova (2015) “EL FINANCIAMIENTO, EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS</p>	<p>Turismo CIVA S.A.C, cumple con los horarios de salida y llegada de</p>	<p style="text-align: center;">COINCIDE</p>

<p>PROGRAMADOS</p>	<p>RESULTADOS DE GESTION EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS PIURA HUANCABAMBA, EN EL AÑO 2014.”</p> <p>El 75% de los empresarios encuestados respondieron que usa formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares, mientras que el 25% respondió que no usa dichos formularios.</p>	<p>buses establecidos. Sin embargo, no existe un mecanismo de control que ayude a supervisar o monitorear el ingreso de personas y la velocidad establecida por el MTC en pleno viaje, lo que no garantiza la total seguridad de los pasajeros.</p>	
<p>ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE</p>	<p>Ruiz (2017). “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN LA PROVINCIA DE SECHURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION EN EL AÑO 2016.”</p>	<p>Turismo CIVA S.A.C lleva un control del combustible, a través de una tarjeta electrónica en convenio con el grifo PECSA, para el abastecimiento y servicio de cambio de lubricantes de las unidades.</p>	<p>COINCIDE</p>

	Las empresas de transporte en estudio en su totalidad abastecen de combustible a sus unidades vehiculares en Estaciones de servicios de la localidad (Sechura) por ser el punto de salida.		
MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Guevara (2017) “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS _RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DE LA PROVINCIA DE HUANCABAMBA Y SU IMPACTO EN RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL PERÍODO 2016.” Las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la Provincia de Huancabamba no realiza con carácter preventivo el mantenimiento de las unidades vehiculares, las empresas cuentan con personal capacitado en mecánica básica, y hacen uso de talleres mecánicos	Turismo CIVA S.A.C es una empresa que cuenta con su propio taller de mantenimiento para sus unidades, donde se realizan mantenimientos preventivos mensuales y correctivos cuando se requiere, existiendo una buena comunicación entre las áreas de operaciones, mantenimiento y logística.	NO COINCIDE

	sólo cuando se detectan fallas mecánicas en las unidades, razón por la cual muchas veces han sufrido desperfectos durante el trayecto.		
LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	<p>Arango & Ramos (2014) “REPERCUSIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA-AYACUCHO”</p> <p>Los propósitos del control interno no han sido adecuadamente implementados, se colige que el buen gobierno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros no es eficiente, ni efectivo.</p> <p>La capacidad del control interno no se está desarrollado de manera oportuna, se deduce que no se ha tomado decisiones adecuadas para el</p>	<p>Turismo CIVA S.A.C, que es una empresa que posee mecanismos de control interno que van desde un buen ambiente de control, es decir, existe jerarquía en las áreas de la empresa, responsables y funciones para éstas. Además, se identifican riesgos a partir de los mantenimientos preventivos a los buses. También se han establecido actividades de control mediante adecuados procedimientos para el traslado de pasajeros. Finalmente, en el área de operaciones se cumple con</p>	NO COINCIDE

	<p>beneficio de las empresas de transporte interprovincial.</p> <p>La evaluación del control interno no se ha realizado en forma continua; entonces, no se garantiza el mejoramiento de la gestión para el logro de objetivos trazados en un determinado periodo.</p>	<p>informar a través de reportes y se mantiene en constante comunicación con las demás áreas, siendo la supervisión una principal herramienta de control.</p>	
--	---	---	--

Fuente: *Elaboración propia, en base a las comparaciones de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.*

5.2 Análisis de resultados.

5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1.

Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú.

- a) **Ruiz (2017)** concluye que, la gran mayoría de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de Sechura, 2016, se encuentran funcionando hace más de 10 años, cuentan con más de 10 trabajadores contratados que gozan de todos sus beneficios sociales. Además, todas las empresas en estudio, se encuentran en actividad vigente, cuentan con licencia y autorización indeterminada, su capital está conformado por aportes de socios y se encuentran asesorados por un profesional contador público externo con experiencia.

- b) **Montero (2015)** concluye que, el 25 % de las empresas del sector transporte interprovincial del distrito de Chulucanas, 2014, sus trabajadores se encuentran registrados el Ministerio de trabajo, el 55% no se encuentra registrado, y en el 20% de las empresas algunos trabajadores lo están. Además, el 25% de las empresas en estudio, el personal goza de los beneficios sociales de ley, en el 40 % algunos trabajadores y en el 35% de las empresas el personal no percibe los beneficios de ley.

- c) **Alvarez (2016)** concluye que, el Control Interno, influye en las diferentes áreas de la empresa Transporte DORA EIRL, 2015, maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, y confiabilidad de la información administrativa, así mismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades. Asimismo, Transporte DORA EIRL, no cuenta con un manual de control interno

implementado, pero trabaja de acuerdo al manual de funciones de cada área, logrando así la eficiencia de sus operaciones.

- d) **Inti (2013)** concluye que, el 75% de los trabajadores encuestados, pertenecientes a la empresa de transporte 18 S.A. Huaraz, 2011, negaron que se cumpla la función de supervisión en la empresa de transporte y el 88% de los trabajadores encuestados afirmaron que la empresa cuenta con un organigrama. Al mismo tiempo, el 52% de los trabajadores encuestados indicaron que la empresa no utiliza ninguna de las estrategias, mientras que el 73% de los trabajadores encuestados manifestaron que la empresa se preocupa en capacitar al personal.

- e) **Guevara (2017)** concluye que, en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la provincia de Huancabamba, en el período 2016, no hay un control exhaustivo del estado físico de los operadores para verificar si se encuentran enfermos, ebrios o bajo sustancias tóxicas, lo que pone en grave riesgo la seguridad de los usuarios, de los operadores y del patrimonio empresarial en caso de suscitarse algún imprevisto.

- f) **Bautista (2015)** concluye que, según la normatividad vigente las empresas del sector servicio, rubro transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Piura, 2014, cuentan con los documentos que acreditan licencia de funcionamiento, autorización de ruta, SOAT activo, licencia de conducir vigente de conductores capacitados con la categoría respectiva de acuerdo al Ministerio de Transportes.

- g) Guevara (2017)** concluye que, las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la provincia de Huancabamba, 2016, cuentan con la implementación de un plan de contingencia básico que incluye uso de extintores, botiquines, señaléticas de Aforo, zona segura guía telefónica de emergencia y de los conductores, llantas de repuesto. Asimismo, siempre hay un ómnibus estacionado para atender imprevistos de trasbordo en carretera.
- h) Cordova (2015)** concluye que, el 75% de los empresarios encuestados, pertenecientes a las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura - Huancabamba, en el año 2014, respondieron que usan formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares, mientras que el 25% respondió que no usa dichos formularios, demostrando un control en los horarios programados.
- i) Ruiz (2017).** Concluye que, las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de Sechura, 2016, en su totalidad abastecen de combustible a sus unidades vehiculares en Estaciones de servicios de la localidad (Sechura) por ser el punto de salida.
- j) Guevara (2017)** “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS _RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DE LA PROVINCIA DE HUANCABAMBA Y SU IMPACTO EN RESULTADOS DE GESTIÓN EN EL PERÍODO 2016.” Las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la Provincia de Huancabamba no realiza con carácter preventivo el mantenimiento de las unidades vehiculares, las empresas cuentan con personal capacitado en mecánica básica, y hacen uso de talleres mecánicos sólo cuando se detectan fallas mecánicas en las unidades, razón por la cual muchas veces han sufrido desperfectos durante el trayecto.

k) Arango & Ramos (2014) concluyen que, los propósitos del control interno no han sido adecuadamente implementados, se colige que el buen gobierno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros no es eficiente, ni efectivo. Además, la capacidad del control interno no se está desarrollado de manera oportuna, se deduce que no se ha tomado decisiones adecuadas para el beneficio de las empresas de transporte interprovincial y finalmente, la evaluación del control interno no se ha realizado en forma continua; entonces, no se garantiza el mejoramiento de la gestión para el logro de objetivos trazados en un determinado periodo.

5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2.

Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.

- a) Turismo CIVA S.A.C, sede Castilla, es una empresa formal, ubicada en Av. Guardia Civil S/N - Urb. El Bosque (Terminal de Castilla) distrito Castilla, provincia y región Piura, con más de 10 años en el sector, Registro Único de Contribuyente activo, giro de negocio transporte por vía terrestre, encontrándose en el Régimen General de Renta, con más de 10 trabajadores. Además posee licencia de funcionamiento vigente y que mantiene empleo formal, al ofrecer contratos laborales registrados ante el MTPE, al mismo tiempo que brinda los correspondientes beneficios sociales a todos sus trabajadores.

- b) Turismo CIVA S.A.C, sede Castilla, es una empresa que cuenta con un área administrativa, posee un Manual de Organizaciones y Funciones, un organigrama visible y documentación necesaria que garantiza el normal desarrollo de las operaciones.

- c) La calidad del servicio es evaluada constantemente a través de encuestas a los usuarios.

- d) En el área de operaciones (actividad del transporte) se supervisa y evalúa el desempeño de los operadores de transporte, los cuales se encuentran categorizados para operar los buses según el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

- e) En el área de operaciones se supervisa y evalúa el desempeño de los pilotos de los buses, además verifica diariamente que éstos se encuentren en óptimas condiciones de descanso y

sobriedad (a través del alcotest), pero de forma parcial y no se aplica a todos los conductores.

- f)** En el área de operaciones se controla y verifica la vigencia de las licencias de conducir de los operadores, así como los records del conductor, la vigencia de los SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito).

- g)** Los operadores de transporte reciben constantes capacitaciones acerca de cambios en las normativas y concientización para cumplimientos de las normas de tránsito y normas internas de trabajo.

- h)** La empresa cuenta con plan de contingencias, para asegurar el normal funcionamiento de la empresa. Es así que los pilotos están debidamente capacitados para atender algún desperfecto del bus y as unidades están debidamente equipadas con extintores, botiquines y llantas de repuestos, comunicados constantemente con la empresa y con GPS (Sistema de Posicionamiento Global) para proporcionar la ubicación de la unidad en tiempo real.

- i)** Se realiza mantenimiento preventivo y correctivo de los buses en forma mensual y se lleva un control del abastecimiento de combustible a través de convenio de servicios con el Grifo PECSA, ello es verificado por el área de operaciones en coordinación con el área de mantenimiento.

- j)** Turismo CIVA S.A.C cumple con los horarios de salida y llegada de buses establecidos. Sin embargo, no existe un mecanismo de control que ayude a supervisar o monitorear el ingreso de personas y la velocidad establecida por el MTC en pleno viaje, lo que no garantiza la total seguridad de los pasajeros.

- k)** Los buses son supervisados por SUTRAN (Superintendencia nacional de transporte) para el debido cumplimiento de la normatividad de transporte, al igual que por la DIVINCRI (División de investigación criminal de la Policía Nacional del Perú) identificando pasajeros para evitar la trata de personas y del Ministerio de Transportes, para el cumplimiento de la normativa de tránsito. Sin embargo, esto no es permanente.

- l)** El área de operaciones cumple con informar a través de reportes diarios, la nómina de pasajeros con copia en el bus y mantiene en constante comunicación con las demás áreas, siendo la supervisión una principal herramienta de control.

5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3.

Realizar el análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.

- a) Respecto a la **formalización del transporte**, Ruiz (2017) concluye que, la gran mayoría de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de Sechura, 2016, se encuentran funcionando hace más de 10 años, cuentan con más de 10 trabajadores contratados que gozan de todos sus beneficios sociales. Además, todas las empresas en estudio, se encuentran en actividad vigente, cuentan con licencia y autorización indeterminada, su capital está conformado por aportes de socios y se encuentran asesorados por un profesional contador público externo con experiencia. **Lo que coincide** con Turismo CIVA S.A.C, que es una empresa formal, reconocida en el Perú, con presencia a nivel nacional, en el sector transporte interprovincial de pasajeros, con RUC (Registro Único de Contribuyente) activo, giro de negocio transporte por vía terrestre, encontrándose adscrita al Régimen General de Renta, con más de 10 trabajadores, posee licencia de funcionamiento vigente e indeterminada.
- b) Respecto a los **trabajadores informales**, Montero (2015) concluye que, el 25 % de las empresas del sector transporte interprovincial del distrito de Chulucanas, 2014, sus trabajadores se encuentran registrados el Ministerio de trabajo, el 55% no se encuentra registrado, y en el 20% de las empresas algunos trabajadores lo están. Además, el 25% de las empresas en estudio, el personal goza de los beneficios sociales de ley, en el 40 % algunos trabajadores y en el 35% de las empresas el personal no percibe los beneficios de ley. **Lo**

que no coincide con Turismo CIVA S.A.C, que mantiene empleo formal, al ofrecer contratos laborales registrados ante el MTPE, además brinda los correspondientes beneficios sociales a todos sus trabajadores.

c) Respecto a la **eficiencia y eficacia en la gestión administrativa**, Alvarez (2016) concluye que, el Control Interno, influye en las diferentes áreas de la empresa Transporte DORA EIRL, 2015, maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, y confiabilidad de la información administrativa, así mismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades. Asimismo, Transporte DORA EIRL, no cuenta con un manual de control interno implementado, pero trabaja de acuerdo al manual de funciones de cada área, logrando así la eficiencia de sus operaciones. **Lo que coincide** con Turismo Civa S.A.C, que es una empresa que cuenta con un área administrativa, posee un Manual de Organizaciones y Funciones, y documentación necesaria que garantiza el normal desarrollo de las operaciones.

d) Respecto a la **capacitación de los trabajadores**, Inti (2013) concluye que, que el 73% de los trabajadores encuestados pertenecientes a la empresa de transporte 18 S.A. Huaraz, 2011, manifestaron que la empresa se preocupa en capacitar al personal. **Lo que coincide** con Turismo CIVA S.A.C, es una empresa que realiza constantes supervisiones y capacitaciones a sus trabajadores, preocupándose por ofrecer un mejor servicio a sus pasajeros.

e) Respecto a la **supervisión de la salud física de los operadores de transporte**, Guevara (2017) concluye que, en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la

provincia de Huancabamba, en el período 2016, no hay un control exhaustivo del estado físico de los operadores para verificar si se encuentran enfermos, ebrios o bajo sustancias tóxicas, lo que pone en grave riesgo la seguridad de los usuarios, de los operadores y del patrimonio empresarial en caso de suscitarse algún imprevisto. **Lo que coincide** con Turismo CIVA S.A.C, que supervisa en forma parcial el estado físico y de descanso de los pilotos, además no verifica de forma permanente que éstos se encuentren en óptimas condiciones sobriedad (a través del alcotest).

- f) Respecto al **cumplimiento de los reglamentos y normas de tránsito**, Bautista (2015) concluye que, según la normatividad vigente las empresas del sector servicio, rubro transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Piura, 2014, cuentan con los documentos que acreditan licencia de funcionamiento, autorización de ruta, SOAT activo, licencia de conducir vigente de conductores capacitados con la categoría respectiva de acuerdo al Ministerio de Transportes. **Lo que coincide** con Turismo CIVA S.A.C, que cuenta con conductores debidamente categorizados, según reglamentos del MTC. Además se verifica periódicamente la vigencia de las licencias de conducir, así como los records del conductor, SOAT y se ofrecen capacitaciones a los choferes sobre cambios en las normativas de transportes. Finalmente, los pilotos siempre portan la hoja de manifiesto de los pasajeros.
- g) Respecto a la **prevención y actuación frente a contingencias en los viajes y las unidades de transporte**, Guevara (2017) concluye que, las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la provincia de Huancabamba, 2016, cuentan con la implementación de un plan de contingencia básico que incluye uso de extintores, botiquines, señaléticas de Aforo, zona

segura guía telefónica de emergencia y de los conductores, llantas de repuesto. Asimismo, siempre hay un ómnibus estacionado para atender imprevistos de trasbordo en carretera. **Lo que coincide** con Turismo CIVA S.A.C, que es una empresa que cuenta con planes de contingencias. Es decir, los pilotos se encuentran debidamente capacitados para actuar frente a algún desperfecto fortuito. Además, los buses están equipados con extintores, botiquines de emergencia, llantas de repuesto, y están monitoreados por el área de operaciones mediante GPS.

- h) Respecto al **cumplimiento en los horarios programados**, Cordova (2015) concluye que, el 75% de los empresarios encuestados, pertenecientes a las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura - Huancabamba, en el año 2014, respondieron que usan formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares, mientras que el 25% respondió que no usa dichos formularios, demostrando un control en los horarios programados. **Lo que coincide** con Turismo CIVA S.A.C, que cumple con los horarios de salida y llegada de buses establecidos. Sin embargo, no existe un mecanismo de control que ayude a supervisar o monitorear el ingreso de personas y la velocidad establecida por el MTC en pleno viaje, lo que no garantiza la total seguridad de los pasajeros. Además, es supervisada de forma interdiaria por SUTRAN para su debido cumplimiento, al igual que por DIVINCRI, para evitar trata de personas y Ministerio de Transportes, para el cumplimiento de la normativa de tránsito, pero no de forma permanente.
- i) Respecto al **abastecimiento de combustible de las unidades de transporte**, Ruiz (2017) concluye que, las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de

Sechura, 2016, en su totalidad, abastecen de combustible a sus unidades vehiculares en Estaciones de servicios de la localidad (Sechura) por ser el punto de salida. **Lo que coincide** Turismo CIVA S.A.C, que es una empresa que lleva un control del combustible, a través de una tarjeta electrónica en convenio con el grifo PECSA, para el abastecimiento y servicio de cambio de lubricantes de las unidades.

j) Respecto al **mantenimiento de las unidades de transporte** Guevara (2017) concluye que, las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la provincia de Huancabamba, 2016, no realiza con carácter preventivo el mantenimiento de las unidades vehiculares, las empresas cuentan con personal capacitado en mecánica básica, y hacen uso de talleres mecánicos sólo cuando se detectan fallas mecánicas en las unidades, razón por la cual muchas veces han sufrido desperfectos durante el trayecto. **Lo que no coincide** con Turismo CIVA S.A.C, que es una empresa que cuenta con su propio taller de mantenimiento para sus unidades, donde se realizan mantenimientos preventivos mensuales y correctivos cuando se requiere, existiendo una buena comunicación entre las áreas de operaciones, mantenimiento y logística.

m) Respecto a la **evaluación de control interno**, Arango & Ramos (2014) concluyen que, los propósitos del control interno no han sido adecuadamente implementados, se colige que el buen gobierno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros no es eficiente, ni efectivo. Además, la capacidad del control interno no se está desarrollado de manera oportuna, se deduce que no se ha tomado decisiones adecuadas para el beneficio de las empresas de transporte interprovincial y finalmente, la evaluación del control interno no se ha realizado en forma continua; entonces, no se garantiza el mejoramiento de la gestión para

el logro de objetivos trazados en un determinado periodo. **Lo que no coincide** con Turismo CIVAS.A.C, que es una empresa que posee mecanismos de control interno que van desde un buen ambiente de control, es decir, existe jerarquía en las áreas de la empresa, responsables y funciones para éstas. Además, se identifican riesgos a partir de los mantenimientos preventivos a los buses. También se han establecido actividades de control mediante adecuados procedimientos para el traslado de pasajeros. Finalmente, en el área de operaciones se cumple con informar a través de reportes y se mantiene en constante comunicación con las demás áreas, siendo la supervisión una principal herramienta de control.

VI. CONCLUSIONES.

6.1. Respecto al objetivo específico 1

Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú.

Se concluye según los autores:

- a) **Arango & Ramos (2014)**, en su Tesis: “REPERCUSIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA-AYACUCHO. Concluye que: Los propósitos, la capacidad y la evaluación del control interno no se han realizado en forma continua en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista; entonces, no se garantiza el mejoramiento de la gestión para el logro de objetivos trazados en un determinado periodo.

- b) **Ruiz (2017)** en su Tesis: “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN LA PROVINCIA DE SECHURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION EN EL AÑO 2016.” Concluye que las empresas se encuentran funcionando hace más de 10 años, cuentan con más de 10 trabajadores contratados que gozan de todos sus beneficios sociales. Además, todas las empresas en estudio, se encuentran en actividad vigente, cuentan con licencia y autorización indeterminada, su capital está conformado por aportes de socios y se encuentran asesorados por un profesional contador público externo con experiencia. Finalmente, todas las empresas en estudio, aplican control interno sobre los operadores, supervisando que se encuentren en óptimas condiciones de salud, descanso y sobriedad antes de conducir el vehículo, para así evitar accidentes y ser sancionados.

- c) **Alvarez (2016)** en su Tesis: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN EL PERÚ CASO: TRANSPORTES DORA EIRL - PIURA, 2015. Concluye que: El Control Interno, influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, y confiabilidad de la información administrativa, así mismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad en las actividades básicas que se realizan para lograr los objetivos de la empresa.
- d) **Cordova (2015)** en su Tesis: “EL FINANCIAMIENTO, EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTION EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS PIURA HUANCABAMBA, EN EL AÑO 2014.”concluye que: El 100% de los encuestados de las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura - Huancabamba, respondió que la empresa cuenta con manual de procedimientos que orienta satisfactoriamente las actividades y operaciones contables.
- e) **Bautista (2015)** en su Tesis: “CARACTERIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE PIURA, 2014” concluye que: La supervisión de las unidades móviles en el área operativa y administrativa forma parte de los mecanismos de control interno implementados por estas empresas para prestar un mejor servicio y generar rentabilidad.

f) **Montero (2015)**, en su Tesis: “INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE CHULUCANAS - MORROPÓN – PIURA, 2014”, concluye que: Respecto a la influencia del control interno en la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos de las empresas del sector transporte interprovincial en el distrito de Chulucanas, se determinó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control Interno en los procedimientos administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad.

g) **Guevara (2017)** concluye que, en la mayoría de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la provincia de Huancabamba, en el período 2016, no hay un control exhaustivo del estado físico de los operadores para verificar si se encuentran enfermos, ebrios o bajo sustancias tóxicas, lo que pone en grave riesgo la seguridad de los usuarios, de los operadores y del patrimonio empresarial en caso de suscitarse algún imprevisto. Finalmente, cuentan con la implementación de un plan de contingencia básico que incluye uso de extintores, botiquines, señaléticas de Aforo, zona segura guía telefónica de emergencia y de los conductores, llantas de repuesto. Asimismo, siempre hay un ómnibus estacionado para atender imprevistos de trasbordo en carretera.

6.2. Respecto al objetivo específico 2

Describir los mecanismos de control interno en el área de operaciones de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.

- a) A través de la metodología de investigación y la aplicación del cuestionario se determinó que, el área de operaciones, a través del supervisor de operaciones, verifica la documentación en regla y vigente de los conductores, tales como: DNI, licencia de conducir y record del conductor. Además de la portabilidad del manifiesto de pasajeros, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), tarjeta de identificación vehicular y Certificado de Inspección Técnica Vehicular, asegurando el cumplimiento de la norma en caso de ser intervenido por las autoridades durante el viaje.

- b) En el área de operaciones se supervisa la adecuada presentación de los conductores, a través de revisión de puesta de sus uniformes y se realizan pruebas de alcoholemia, mediante el alcotest, sin embargo, esta última no se aplica a todos los conductores.

- c) Los conductores de las unidades reciben capacitaciones acerca de cambios en las normativas y concientización para cumplimientos de las normas de tránsito y normas internas de trabajo, a través de charlas y reuniones mensuales, brindadas por el área de operaciones. Y de manera anual por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

- d) La empresa cuenta con plan de contingencias, para garantizar su operatividad. Es así que los conductores están debidamente capacitados para atender algún desperfecto del bus y

las unidades están debidamente equipadas con extintores, botiquines y llantas de repuestos y siendo monitoreado constantemente por el área de operaciones, a través del Sistema de Posicionamiento Global (GPS) para proporcionar la ubicación de la unidad en tiempo real y alertando al área de operaciones en caso de emergencia, a través de, un botón de pánico instalado en los buses.

- e) Se realiza mantenimiento preventivo y correctivo de los buses en forma mensual en el taller propio de la empresa, además se lleva un control del abastecimiento de combustible a través de una tarjeta electrónica, en convenio con el Grifo PECSA, todo ello verificado por el área de mantenimiento en coordinación con el área de operaciones.

- f) El área de operaciones supervisa la programación de los horarios de salida y llegada de buses establecidos, a través de supervisión in situ en las salidas y utilizando actas de desembarque o comunicaciones vía telefónica en el punto de destino. Sin embargo, durante el viaje no existe un adecuado mecanismo de control que ayude a supervisar o monitorear el ingreso de personas al interior de los buses, así como el traspasar la velocidad establecida por el MTC (90 km/h), lo que pone en riesgo la seguridad de los pasajeros.

- g) Los buses son supervisados por la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) para el debido cumplimiento de horarios, al igual que por la Dirección de Investigación Criminal de la Policía Nacional del Perú (DIRINCRI – PNP) identificando pasajeros para evitar la trata de personas y del MTC representado por

la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (DRTyC - Piura), para el cumplimiento de la normativa de tránsito. Supervisiones que en su mayoría se realizan los fines de semana.

- h)** El área de Recursos Humanos de la sede central Lima, realiza inspecciones inopinadas en la agencia, especialmente en el área de operaciones, así como también aplica encuestas a los usuarios, contribuyendo con la supervisión del servicio.

- i)** El área de operaciones mantiene una constante comunicación con las áreas de mantenimiento y logística, para el respectivo mantenimiento de los buses y compras de repuestos requeridos, siendo a su vez, áreas supervisadas por la administración de la sede Castilla, para su posterior coordinación y toma de decisiones con la sede central Lima.

6.3. Respecto al objetivo específico 3

Realizar el análisis comparativo de los mecanismos de control interno en el área de operaciones del sector transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017.

- a) Respecto a la **capacitación de los trabajadores**, Inti (2013) concluye que, que el 73% de los trabajadores encuestados pertenecientes a la empresa de transporte 18 S.A. Huaraz, 2011, manifestaron que la empresa se preocupa en capacitar al personal. **Lo que coincide** con Turismo CIVA S.A.C, es una empresa que realiza constantes supervisiones y capacitaciones a sus trabajadores, preocupándose por ofrecer un mejor servicio a sus pasajeros.
- b) Respecto a la **supervisión de la salud física de los operadores de transporte**, Guevara (2017) concluye que, en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la provincia de Huancabamba, en el período 2016, no hay un control exhaustivo del estado físico de los operadores para verificar si se encuentran enfermos, ebrios o bajo sustancias tóxicas, lo que pone en grave riesgo la seguridad de los usuarios, de los operadores y del patrimonio empresarial en caso de suscitarse algún imprevisto. **Lo que coincide** con Turismo CIVA S.A.C, que supervisa en forma parcial el estado físico y de descanso de los pilotos, además no verifica de forma permanente que éstos se encuentren en óptimas condiciones sobriedad (a través del alcotest).
- c) Respecto al **cumplimiento de los reglamentos y normas de tránsito**, Bautista (2015) concluye que, según la normatividad vigente las empresas del sector servicio, rubro transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Piura, 2014, cuentan con los

documentos que acreditan licencia de funcionamiento, autorización de ruta, SOAT activo, licencia de conducir vigente de conductores capacitados con la categoría respectiva de acuerdo al Ministerio de Transportes. **Lo que coincide** con Turismo CIVA S.A.C, que cuenta con conductores debidamente categorizados, según reglamentos del MTC. Además se verifica periódicamente la vigencia de las licencias de conducir, así como los records del conductor, SOAT y se ofrecen capacitaciones a los choferes sobre cambios en las normativas de transportes. Finalmente, los pilotos siempre portan la hoja de manifiesto de los pasajeros.

- d) Respecto a la **prevención y actuación frente a contingencias en los viajes y las unidades de transporte**, Guevara (2017) concluye que, las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la provincia de Huancabamba, 2016, cuentan con la implementación de un plan de contingencia básico que incluye uso de extintores, botiquines, señaléticas de Aforo, zona segura guía telefónica de emergencia y de los conductores, llantas de repuesto. Asimismo, siempre hay un ómnibus estacionado para atender imprevistos de trasbordo en carretera. **Lo que coincide** con Turismo CIVA S.A.C, que es una empresa que cuenta con planes de contingencias. Es decir, los pilotos se encuentran debidamente capacitados para actuar frente a algún desperfecto fortuito. Además, los buses están equipados con extintores, botiquines de emergencia, llantas de repuesto, y están monitoreados por el área de operaciones mediante GPS.
- e) Respecto al **cumplimiento en los horarios programados**, Cordova (2015) concluye que, el 75% de los empresarios encuestados, pertenecientes a las empresas del sector servicios

rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura - Huancabamba, en el año 2014, respondieron que usan formularios pre numerados para la entrada y salida de unidades vehiculares, mientras que el 25% respondió que no usa dichos formularios, demostrando un control en los horarios programados. **Lo que coincide** con Turismo CIVA S.A.C, que cumple con los horarios de salida y llegada de buses establecidos. Sin embargo, no existe un mecanismo de control que ayude a supervisar o monitorear el ingreso de personas y la velocidad establecida por el MTC en pleno viaje, lo que no garantiza la total seguridad de los pasajeros. Además, es supervisada de forma interdiaria por SUTRAN para su debido cumplimiento, al igual que por DIVINCRI, para evitar trata de personas y Ministerio de Transportes, para el cumplimiento de la normativa de tránsito, pero no de forma permanente.

- f) Respecto al **abastecimiento de combustible de las unidades de transporte**, Ruiz (2017) concluye que, las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de Sechura, 2016, en su totalidad, abastecen de combustible a sus unidades vehiculares en Estaciones de servicios de la localidad (Sechura) por ser el punto de salida. **Lo que coincide** Turismo CIVA S.A.C, que es una empresa que lleva un control del combustible, a través de una tarjeta electrónica en convenio con el grifo PECSA, para el abastecimiento y servicio de cambio de lubricantes de las unidades.
- g) Respecto al **mantenimiento de las unidades de transporte** Guevara (2017) concluye que, las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la provincia de Huancabamba, 2016, no realiza con carácter preventivo el mantenimiento de las unidades vehiculares, las empresas cuentan con personal capacitado en mecánica básica, y hacen uso

de talleres mecánicos sólo cuando se detectan fallas mecánicas en las unidades, razón por la cual muchas veces han sufrido desperfectos durante el trayecto. **Lo que no coincide** con Turismo CIVA S.A.C, que es una empresa que cuenta con su propio taller de mantenimiento para sus unidades, donde se realizan mantenimientos preventivos mensuales y correctivos cuando se requiere, existiendo una buena comunicación entre las áreas de operaciones, mantenimiento y logística.

h) Respecto a la **evaluación de control interno**, Arango & Ramos (2014) concluyen que, los propósitos del control interno no han sido adecuadamente implementados, se colige que el buen gobierno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros no es eficiente, ni efectivo. Además, la capacidad del control interno no se está desarrollado de manera oportuna, se deduce que no se ha tomado decisiones adecuadas para el beneficio de las empresas de transporte interprovincial y finalmente, la evaluación del control interno no se ha realizado en forma continua; entonces, no se garantiza el mejoramiento de la gestión para el logro de objetivos trazados en un determinado periodo. **Lo que no coincide** con Turismo CIVA S.A.C, que es una empresa que posee mecanismos de control interno que van desde un buen ambiente de control, es decir, existe jerarquía en las áreas de la empresa, responsables y funciones para éstas. Además, se identifican riesgos a partir de los mantenimientos preventivos a los buses. También se han establecido actividades de control mediante adecuados procedimientos para el traslado de pasajeros. Finalmente, en el área de operaciones se cumple con informar a través de reportes y se mantiene en constante comunicación con las demás áreas, siendo la supervisión una principal herramienta de control.

VII. RECOMENDACIONES.

Se ha creído por conveniente listar las siguientes sugerencias, con la finalidad de contribuir en las mejoras de la empresa en estudio.

1. Se sugiere al área de operaciones de la empresa, mejorar el mecanismo de control que ayude a supervisar el ingreso de personas a los buses y además controlar la velocidad establecida por el MTC en pleno viaje, a través de, la implementación de cámaras de video vigilancia al interior de los mismos y/o contratación de supervisores de ruta, pues de esta forma se mantendrá monitoreado por el área de operaciones el accionar del conductor, garantizando la total seguridad de los pasajeros y así contribuir al logro de objetivos.
2. El área de operaciones de la empresa Turismo CIVA S.A.C, sede Castilla, debe cumplir a cabalidad las actividades de control y realizar diariamente el dosaje etílico a todos los conductores, y no de forma parcial como lo viene realizando, garantizando la integridad física de los pasajeros y evitar futuros accidentes.
3. Se sugiere a la empresa CIVA aplicar breves y precisas encuestas a los pasajeros durante el viaje, que ayude a la identificación de posibles riesgos y toma de medidas correctivas (de ser el caso) para continuar con la gran tarea de mejorar día a día la calidad en el servicio.

VIII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

8.1 Referencias bibliográficas

- Alvarez, E. (2016).** *Caracterización del control interno administrativo de las empresas del sector servicios - rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú caso: transportes Dora EIRL - Piura, 2015.* (Tesis Pregrado). Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”. Piura, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043431>
- Arango, J. & Ramos, N. (2014).** *Repercusión del control interno en la gestión del transporte interprovincial de pasajeros del distrito San Juan Bautista.* (Tesis Pregrado) Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/752/Tesis%20C153_Ara.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista, H. (2015).** *Caracterización de los mecanismos de control interno en las empresas del sector servicio, rubro transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Piura, 2014.* (Tesis Pregrado). Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”. Piura, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037557>
- Cervantes, G. (2009).** *Modelo de Atención al Cliente en el Área de Siniestro-Autos en el Ramos Asegurador. México.* Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/334/342
- Cordova, R. (2014).** *El financiamiento, el control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros Piura Huancabamba, en el año 2014.* (Tesis Pregrado). Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”. Piura, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039063>
- Estupiñán, R., & Estupiñán, O. (2006).** *Análisis financiero y de gestión.* Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/334/342
- Guevara, L. (2017).** *Los mecanismos de control interno en las empresas del sector servicios rubro transporte interprovincial de pasajeros de la provincia de Huancabamba y su impacto en los resultados de gestión en el período 2016.* (Tesis Pregrado). Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”. Piura, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043454>
- Gutiérrez, R. (2012).** *Propuesta de una guía como herramienta de control interno para la unidad de auditoría interna en la detección de fraudes para las empresas industriales.* Bolivia. Universidad Mayor de San Andrés. Recuperado de: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/334/342

- Inti, I. (2013).** *El control interno y su incidencia en la gestión de la empresa de transporte 18 S.A. de Huaraz, 2011.* (Tesis Pregrado). Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”. Huaraz, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027885>
- Lizama, L., & Moreno, J. (2011).** *Estudio exploratorio de la industria del transporte y accidentes de tránsito en Chile.* Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108094/ec-lizama_c.pdf?sequence=3
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú – Decreto Supremo N° 058-2003-MTC. (2003).** Reglamento Nacional de Vehículos. Recuperado de: <https://www.mtc.gob.pe/transportes/terrestre/licencias/documentos/D.S.%20058-2003-MTC%20%20Reglamento%20Nacional%20de%20Veh%C3%ADculos.pdf>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú - Ley N° 29380, Ley de creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN).** Recuperado de: http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_3606.pdf
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú. (2009).** Ley N° 27181 Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre y demás modificatorias. Reglamento Nacional de Administración del Transporte, aprobado por D.S. N° 017-2009-MTC. Recuperado de: http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_3106.pdf
- Montalban, D. (2016).** *Caracterización del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: transporte CIVA SAC. Chulucanas – Piura, 2015.* (Tesis Pregrado). Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”, (Tesis Pregrado). Piura, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040038>
- Montero, J. (2015).** *Influencia del control interno en la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos de las empresas del sector transporte interprovincial del distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014.* (Tesis Pregrado). Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”. Piura, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039059>
- Navarro, L. (2008).** *Satisfacción laboral y rotación de personal en empresas de transporte público de pasajeros.* (Tesis de Maestría). México, D.F. Recuperado de: <http://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/4210/1/SATISFLABORAL.pdf>
- Ramirez, L. (2016)** *Seguridad vial: La informalidad genera tantas muertes como la caída de 100 aviones.* Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/seguridad-vial-informalidad-genera-muertes-caida-100-aviones-146515>

- Ruiz, K. (2017).** *Los mecanismos de control interno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016.* (Tesis Pregrado). Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”. Piura, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044577>
- Santa Cruz, M. (2014, 28 de julio).** *El control interno basado en el modelo COSO.* *Revista De Investigación de Contabilidad.* Recuperado de: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/334/342
- Vega, L., & Pérez Díaz, F. (2010).** *Metodología aplicada al control interno para los estudiantes de la carrera de Contabilidad de cuarto año.* *Observatorio de la Economía Latinoamericana,* 133. Recuperado de: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/334/342

Anexos

Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Señor(a) empresario(a):

La información que usted proporcione será utilizado sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece su valiosa colaboración, para desarrollar mi tesis titulada: **“Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Operaciones del Sector Transporte Interprovincial de Pasajeros en Turismo CIVA S.A.C - Castilla 2017”**.

Encuestador(a): Reynaldo Enrique Ramos Flores.

Fecha: Febrero 2018.

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del recuadro con una “X” la alternativa que estime conveniente (solo una):

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	Tiempo de la empresa en la actividad de transporte interprovincial.		
	a) 1 a 5 años		
	b) 6 a 10 años		
	c) Más de 10 años		
2	¿Con cuántas unidades de transporte cuenta la empresa?		
	a) 2-5		
	b) 6-7		
	c) 7-8		
	d) Más de 9		
3	¿Cuántos trabajadores laboran en la empresa?		

	a) 2-5		
	b) 6-10		
	c) Más de 10		
4	¿Cuenta con Manual de Organización y Funciones (MOF)?		
5	¿Cuenta la empresa con Licencia de Funcionamiento para la ruta del servicio?		
6	¿En qué Régimen tributario se encuentra?		
	a) Régimen General		
	b) Régimen MYPE tributario		
	c) Régimen Especial		
	d) Nuevo RUS		
7	¿Qué tipo de comprobante de pago emite la empresa al usuario del servicio?		
	a) Facturas		
	b) Boletas de venta		
	c) Ticket de caja registradora		
	d) Boleto de Viaje		
8	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?		
9	¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?		
10	¿Se cumplen con los horarios de salida y llegada programados?		
11	¿La empresa cuenta con un área de control interno?		
12	¿La empresa cuenta con un organigrama propio y accesible para los trabajadores?		
13	¿Cuenta con contador permanente o servicio externo?		
	a) Contador permanente		
	b) Servicio de estudio contable externo.		
14	¿Se realiza liquidación de caja diario por las ventas o servicios efectuados?		
15	¿Se realizan depósitos bancarios por el integro de la recaudación		

	diaria?		
16	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema?		
17	¿Los trabajadores cuentan con un contrato laboral y registrado ante el MTPE?		
18	¿Se cancela oportunamente la remuneración de los trabajadores?		
19	¿Para efecto de pagos se utilizan los medios establecidos según la Norma de Bancarización?		
20	¿Goza el personal de vacaciones según la Ley?		
21	¿Cumple la empresa con depositar oportunamente los beneficios sociales de sus trabajadores?		
22	¿A qué tributos se encuentra afecto?		
	a) IGV / Renta		
	b) ISC		
	c) Impuesto Vehicular		
	d) Impuesto Predial		
23	¿Cuenta con algún beneficio tributario?		
24	¿Cumple con la declaración y pago oportuno de sus tributos?		
25	¿Cuenta la empresa con conductores categorizados según la normatividad del MTC?		
26	¿Se verifica periódicamente que la licencia de conducir de los conductores se encuentre vigente?		
27	¿Se verifican el record de los conductores de manera permanente?		
28	¿La empresa ofrece capacitaciones a los conductores acerca de los cambios en la normativa de tránsito?		
29	¿Cuentan las unidades con seguro particular contra accidentes de tránsito vigente?		
	a) SI		
	b) NO		
	c) Sólo SOAT		
30	¿Se encuentran las unidades equipadas para hacer frente a contingencias?		
31	¿Qué equipos tiene cada unidad de transporte para hacer frente a contingencias?		
	a) Extintor en polvo		

	b) Kit de herramientas básicas.		
	c) Llantas de repuesto.		
	d) Botiquín de primeros auxilios.		
	e) Todos los mencionados.		
32	¿Existe permanente supervisión del servicio de transporte?		
33	¿Se supervisa que los conductores suban pasajeros en pleno viaje?		
34	¿Conocen los operadores de transporte el Reglamento Nacional de tránsito?		
35	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte?		
36	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y salubridad antes de conducir?		
37	¿En alguna oportunidad se ha prohibido el acceso a un trabajador por no encontrarse en óptimas condiciones para operar las unidades?		
38	¿Se controla diariamente el manifiesto de viaje de cada unidad de transporte?		
39	¿Se lleva un buen control de área de encomiendas?		
40	¿Se lleva control en el abastecimiento de combustible para las unidades de transporte?		
41	¿Con qué frecuencia se da el mantenimiento a las unidades de transporte?		
	a) Mensual		
	b) Semestral		
	c) Anual		
	d) Sólo cuando falla la unidad de transporte.		
42	¿Poseen las unidades de transporte equipo GPS?		
43	¿Se realiza permanente dosaje etílico a todos los conductores de las unidades?		
44	¿Existe un control en el manifiesto de pasajeros?		
45	¿El personal del área de operaciones conoce la existencia de manuales de control interno?		

46	¿Existe permanente comunicación entre las áreas de operaciones, mantenimiento y logística de la empresa?		
47	¿Las medidas de control interno han sido favorables para evitar pérdidas humanas y materiales?		
	<i>Gracias por su apoyo en la investigación.</i>		

Anexo 2

I. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Actividades	2017		2018						
	DIC		ENE		FEB		MAR		ABR
Elaboración del Informe									
Presentación del Informe									
Sustentación del Informe									

II. PRESUPUESTO:

Presupuesto de bienes y servicios

Bienes				
ITEM	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Precio total (s/.)
Laptop	unidad	01	2,000.00	2,000.00
USB	unidad	01	30.00	30.00
Total Bienes				s/. 2,030.00

Servicios				
ITEM	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Precio total (s/.)
Internet	horas	200	1.00	200.00
Impresiones	unidad	350	0.20	70.00
Asesoría	Meses	4	450.00	1,800.00
Total servicios				s/. 2,070.00

III. RESUMEN DEL PRESUPUESTO

Bienes	s/. 2,030.00
Servicios	s/. 2,070.00
Total	s/. 4,100.00

IV. FINANCIAMIENTO

La presente investigación fue auto financiada por el investigador tesista.

INFORMACION HISTORICA DE 20102427891 - TURISMO CIVA S.A.C.

La información histórica que se muestra se encuentra actualizada al 16/03/2018.

Nombre o Razón Social		Fecha de Baja
TURISMO CIVA S A		21/02/2001

Condición del Contribuyente	Fecha Desde	Fecha Hasta
HABIDO	-	22/08/2007
NO HALLADO	23/08/2007	24/08/2007
POR VERIFICAR	24/08/2007	24/08/2007
HABIDO	25/08/2007	12/02/2008
HABIDO	13/02/2008	05/09/2017
NO HALLADO	06/09/2017	06/09/2017
HABIDO	07/09/2017	07/09/2017
NO HALLADO	08/09/2017	08/09/2017
HABIDO	09/09/2017	26/10/2017
NO HALLADO	27/10/2017	30/10/2017

Dirección del Domicilio Fiscal	Fecha de Baja
JR. SANCHO DE RIVERA NRO. 1184 URB. MONSERRATE LIMA-LIMA-LIMA	01/09/2015
AV. PASEO DE LA REPUBLICA NRO. 569 LIMA-LIMA-LA VICTORIA	12/12/2012
JR. CARLOS ZAVALA NRO. 217 INT. PS 2 LIMA-LIMA-LIMA	25/01/2002

Número de RUC:	20102427891 - TURISMO CIVA S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	16/01/1996	Fecha de Inicio de Actividades:	14/10/1980
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. SANCHO DE RIVERA NRO. 1184 URB. MONSERRATE LIMA - LIMA - LIMA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	IMPORTADOR
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 23/09/2015 ▼		
Emisor electrónico desde:	23/09/2015		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 23/09/2015),BOLETA (desde 23/09/2015)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		
Padrones :	Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.091-2006) a partir del 01/08/2006 ▼		

REPRESENTANTES LEGALES DE 20102427891 - TURISMO CIVA S.A.C.

La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.

Documento	Nro. Documento	Nombre	Cargo	Fecha Desde
DNI	07854873	CICCIA VASQUEZ LUIS MIGUEL	GERENTE GENERAL	26/04/2004

ESTABLECIMIENTOS ANEXOS DE 20102427891 - TURISMO CIVA S.A.C.

Código	Tipo de Establecimiento	Dirección	Actividad Económica
0065	AG. AGENCIA	AV. GUARDIA CIVIL NRO. S N URB. EL BOSQUE PIURA - PIURA - CASTILLA	-

HISTORIA DE LA EMPRESA TURISMO CIVA S.A.C



En 1943, llegada de inmigrantes italianos.



Primer camión en trasladar fruta, víveres y enseres en el norte del país.



Don Miguel Ciccía Vasquez junto a su esposa.



En 1971, primer bus de CIVA



Primeros buses de la empresa CIVA, recorriendo el norte del Perú (1971)



BUSES DE LA EMPRESA TURISMO CIVA S.A.C (2018)

ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA TURISMO CIVA S.A.C



TALLER DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA TURISMO CIVA S.A.C AV TACNA 907 - CASTILLA

