



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE
CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS
COSTOS LABORALES DE LA EMPRESA OLVA
COURIER S.A.C. SEDE CALLAO DEL AÑO 2017”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Contabilidad y Finanzas

Autores:

Shirley Janina, AMBROCIO SANCHEZ
Jackeline Esperanza CHOLAN HUAÑAMBAL

Asesor:

M.G C.P.C Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

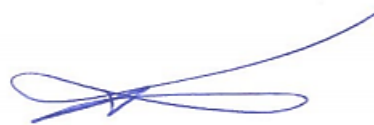
2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Ruperto Hernán Arias Fratelli, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Shirley Janina AMBROCIO SANCHEZ
- Jackeline Esperanza CHOLAN HUAÑAMBAL

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: "PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS LABORALES DE LA EMPRESA OLVA COURIER S.A.C. SEDE CALLAO DEL AÑO 2017" para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.



M.G. C.P.C. Ruperto Hernán Arias Fratelli
Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Director/Coordinador GIULIANNNA DEL PILAR CISNEROS DEZA, de la carrera de CONTABILIDAD Y FINANZAS de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de Investigación del (o los) estudiante (s)/egresado (s):

- AMADORIO SANCHEZ SHIRLEY JANINA
(Nombre completo de estudiante o egresado)
- CHOHAN HUANAMBAL JACKELINE ESPERANZA
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS LABORALES DE LA EMPRESA OLVA COURIER SAC SEDE CALLAD DEL AÑO 2017

Luego de la revisión, en forma y contenido, del Trabajo de Investigación expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Calificativo:

() Excelente: De 20 a 18.

Sobresaliente: De 17 a 15.

() Bueno: De 14 a 13.

Desaprobado

..... COMAS, 04 de MAYO del 2019 ..
(Lugar) (día) (mes) (año)

Giulliana Cisneros Deza
Coordinadora Académica
Contabilidad y Finanzas Working Adult
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.

Dr. GIULIANNNA DEL PILAR CISNEROS DEZA
(Nombre completo del Director/Coordinador)

Director/Coordinador de Carrera

DEDICATORIA

A la grandiosa mujer que me llena de orgullo, tenacidad y coraje para alcanzar los objetivos que me he trazado, a pesar de muchas flaquezas que demostré nunca dejé de confiar en mí, ayudándome constantemente con sus consejos y experiencias vividas.

Estoy muy agradecida a dios por haberme dado una madre como tú, espero me alcance la vida para retribuirte todo lo que haces por mí, este trabajo de investigación es un logro que obtenemos juntas, resultado de nuestro esfuerzo.

Gracias por toda la paciencia y amor, querida madre Julissa.

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, maestros, amigos, que de alguna forma me apoyaron y dieron la fuerza para seguir adelante a lo largo de este camino de carrera universitaria y así lograr el objetivo trazado.

AGRADECIMIENTO

El apoyo constante que me has brindado estos años ha sido de mucha importancia para mí, sé que no ha sido fácil sin embargo caminar juntos en esta etapa ha permitido desarrollarme personal y profesionalmente.

Te agradezco mucho Néstor por acompañarme a lo largo del desarrollo de este trabajo de investigación, brindándome tu tiempo, ánimos positivos, diciéndome que lo lograría, ayudándome hasta dónde has podido.

Muchas gracias, amor.

Agradezco a mis padres por su apoyo constante, a mi jefe por brindarme las facilidades durante este tiempo, a mis amigos por alentarme siempre y a Dios por guiarme a alcanzar mi meta.

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general:	16
Problemas específicos:	
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general:	17
Objetivos específicos:	
1.4. Hipótesis	17
1.4.1. Hipótesis general:	17
Hipótesis específicas:	
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	18
2.1. Tipo de investigación	18
2.2. Población y muestra	19
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.4. Método y procedimientos de análisis de datos	21
CAPÍTULO III RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS	35
ANEXO 1	37
ANEXO 2	39
ANEXO 3	45

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Existencia de procedimiento de control interno	23
TABLA 2	Inducción suministrada adecuada	24
TABLA 3	Deficiencias en los procesos	25
TABLA 4	Inconvenientes encontrados en el área	26
TABLA 5	Incrementos en los costos laborales	27
TABLA 6	Orientación constante a los trabajadores	28
TABLA 7	Existencia de procedimientos para recupero de subsidios	29
TABLA 8	Análisis mensual de la planilla de remuneraciones	30
TABLA 9	Aumento de las horas extras	31

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	Existencia de procedimiento de control interno	23
FIGURA 2	Inducción suministrada adecuada	24
FIGURA 3	Deficiencias en los procesos	25
FIGURA 4	Inconvenientes encontrados en el área	26
FIGURA 5	Incrementos en los costos laborales	27
FIGURA 6	Orientación constante a los trabajadores	28
FIGURA 7	Existencia de procedimientos para recupero de subsidios	29
FIGURA 8	Análisis mensual de la planilla de remuneraciones	30
FIGURA 9	Aumento de las horas extras	31

RESUMEN

Lo que se busca con el siguiente trabajo de investigación es demostrar la manera en la que incide implementar un control interno en los costos laborales ya que se trata de disminuir lo riesgo posible sobre los costos en el área de Recursos Humanos observando las deficiencias y sus causas para de esta manera poder identificar y tratar los riesgos relevantes que podamos analizar así de esta manera contribuir a la protección de los bienes de la empresa. Así mismo es importante tener en cuenta que estas incidencias al no tener un control también son afectados los trabajadores por no estar informados adecuadamente sobre algunos procedimientos.

El tipo de investigación es por su naturaleza Básica - No Experimental de corte transversal – descriptiva, siendo la población la empresa Olva Courier S.A.C. Sede Callao y como muestra el área de Recursos Humanos, la técnica utilizada como recolección de datos es la encuesta.

Los resultados muestran que al no contar con un control interno estamos arriesgando los recursos de la empresa y limitando nuestro desarrollo para llegar hacer más competitivos; si somos una organización que implementa controles internos en áreas estratégicas no nos encontraremos propenso de presentar errores, agilizando y ahorrando tiempo y siendo visto de la mejor manera.

Con referencia a los costos laborales y respaldando la hipótesis alterna planteada se determina que la implementación de un sistema integrado COSO I, permitirá controlar los costos laborales.

Por tal motivo se plantea propuestas para disminuir en lo posible falencias que se presentan con referencia a los costos laborales evitando perdidas en los estados financieros y también a los trabajadores.

PALABRAS CLAVES: Control interno, costos laborales, toma de decisiones, COSO I.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La cultura empresarial siempre ha estado orientada a la maximización de beneficios y ésta ha ido evolucionando a través del tiempo.

Las ideologías que regían en el Siglo XIX consideraban a la empresa como un sistema cerrado sin interacción con el entorno. Esto puede verse en los postulados de F.W. Taylor, máximo representante de la Escuela de la Organización Científica del Trabajo, orientados a la especialización del trabajo, la fijación del tiempo e incentivos.

Ya en el siglo XX, H. Fayol, representante de la Escuela Administrativa, muestra a la Dirección General de la organización realizando roles de previsión, organización, dirección, coordinación y control; pero aun considerando a la empresa como un sistema cerrado y sin interacción con el entorno.

Posteriormente las empresas adoptan el modelo Burocrático de Max Weber donde define la división del trabajo basado en la especialización funcional; se establecen con más claridad las jerarquías, los derechos y obligaciones de los empleados, normas y procedimientos; sin embargo aún consideran a la empresa como un sistema cerrado.

La aparición de la Escuela de las Ciencias del Comportamiento, con Abraham Maslow y Frederick Herzberg, como máximos exponentes, consideran de gran importancia la creación de un ambiente empresarial donde el talento individual pueda desarrollarse. Se centran en integrar los objetivos individuales y empresariales.

Con la aparición de la escuela de las Ciencias De La Dirección (Management Science), los directivos empiezan a aplicar métodos cuantitativos en la búsqueda de la toma de decisiones óptimas (elaboración de escenarios).

Se da mayor énfasis en las necesidades del cliente, la calidad y el cumplimiento de plazos donde anteriormente no se le daba la importancia debida. Éstos a su vez trajeron consigo problemas más complejos en la gestión empresarial haciendo que la Innovación sea fundamental para las empresas. Se adicionan aspectos importantes como la evaluación de los procedimientos, la observancia de las políticas prescritas, el cumplimiento de las metas y los objetivos programados para la toma de decisiones.

El control Interno ha tomado mayor importancia a raíz del informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO permitiendo una seguridad razonable para la organización en el logro de sus objetivos; metodología que tiene como objetivo mejorar la calidad de la información de la gestión administrativa en base a sus 5 componentes.

La empresa Olva Courier dedicada al servicio de correo nacional presenta deficiencias en los procesos del área de Recursos humanos.

Deficiencias en lo referido a la Inducción al personal; tanto en la inducción general (con una duración de dos días), como en la inducción del puesto que asume el trabajador (con una duración de una semana).

El pasar por alto éste procedimiento disminuyó la eficiencia del personal al no tener pleno conocimiento del puesto donde se desempeña; causando atrasos en los plazos de las declaraciones tributarias así como también pérdidas económicas.

En lo referente a las pérdidas económicas resalta los trámites de solicitudes de reembolsos por Subsidios a Essalud; el trabajador al no estar plenamente informado sobre la

documentación a presentar para los trámites del reembolso, ocasionó a la empresa, en el año 2016, pérdidas económicas por alrededor del 14 % del total solicitado.

Ante las circunstancias, el adecuado funcionamiento de un sistema de control interno se hace vital para evitar cualquier perjuicio en la Empresa.

Mediante el control interno se puede detectar en un determinado tiempo cualquier desviación con respecto a los objetivos y metas establecidos.

La propuesta de aplicación de una metodología de Control Interno según el modelo de informe COSO 1 tendrá como objetivo mejorar la calidad de la información que se brinda en recursos humanos; todo ello tomando como base sus 5 componentes como son:

- Ambiente de control y trabajo
- Evaluación de riesgo
- Información y comunicación
- Actividades de control
- Supervisión

Antecedente de la Investigación:

Autor: Franco Balarezo Gutiérrez

Universidad: Universidad Nacional de Trujillo - 2015

Título: “IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION ECONOMICA FINANCIERA DE LAS EMPRESAS DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DEL DISTRITO DE CASA GRANDE”

Esta investigación de método descriptivo, comprueba que el actual sistema de control interno aplicado en la empresa no era ni eficiente ni eficaz; apreciación resultado del contraste con el modelo de informe COSO.

Con la información obtenida del estudio pudo comprobar que un adecuado sistema de control interno resultara en mejoras de la situación económica financiera, puesto que tiene relación directa con la reducción de pérdidas, es por ello que se puede afirmar que el control de los recursos en la empresa es beneficioso.

Autor: Vargas Paredes Diana Natalí y Ramírez Muñoz Roberto Carlos

Universidad: Universidad Privada Antenor Orrego - 2014

Título: “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN COMERCIAL EN LA FERRETERÍA COMERCIAL ESTRELLA S.R.L.”

Los tesisistas demuestran en su estudio la importancia de implementar un sistema de control interno para la mejora de la gestión comercial en la FERRETERÍA COMERCIAL ESTRELLA S.R.L.

Basado en el modelo de informe COSO y mediante la técnica de investigación realizada pudo corroborar las falencias en los procesos operativos en el área de ventas; la falta de compromiso e identificación con la empresa, falta de capacitación y motivación.

Los tesisistas al evaluar la implementación del control interno y basándose en los resultados de su investigación comprobaron un aumento en el cumplimiento de los objetivos de la empresa de manera eficiente y eficaz.

Autor: Justo Saúl García Rodríguez

Universidad: Universidad Nacional de Trujillo - 2014

Título: **“COSTOS LABORALES Y SU INCIDENCIA EN LA ESTRUCTURA ECONOMICA DE LA EMPRESA PESQUERA EXALMAR S.A.A DE LA PROVINCIA DE ASCOPE”**

El tesisista mediante su investigación inductivo – deductivo, logra identificar que su hipótesis planteada no es correcta en un 100% ya que los costos laborales afectan directamente los resultados disminuyendo las utilidades del periodo por conceptos que no resultan en el momento.

Sin embargo, traerá resultados positivos a largo plazo puesto que muestra como los gastos contribuyen al crecimiento y desarrollo de la empresa, llegando a ser reconocida por sus buenas prácticas laborales.

La aplicación adecuada de la normativa laboral incide positivamente porque generará cultura tributaria.

Autor: Gonzales Aquino Ana del Pilar

Universidad: Universidad Nacional de Trujillo - 2013

Título: “FACTORES DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COSTOS LABORALES DE LAS EMPRESAS AGROINDUSTRIALES, REGIÓN LA LIBERTAD – 2012”

La tesista confirma su hipótesis sobre su investigación, la incidencia negativa en la gestión de costos laborales depende mucho del reclutamiento y el perfil solicitado, si no se realiza un adecuado proceso de inserción del personal sería un costo laboral innecesario ya que desde el momento en el que se busca cubrir un puesto se requiere también demostrar mediante indicadores que la rotación de la plantilla sea inferior al 5%, dependiendo de esto varios factores tanto de parte de la empresa como por ejemplo el salario, horarios, clima laboral y por parte del trabajador conducta, desempeño laboral entre otros.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general:

¿Cuánto incide la implementación de un control interno en los costos laborales de la empresa Olva Courier S.A.C. Sede Callao?

Problemas específicos:

- ✓ ¿En qué medida inciden los procesos de control interno en la reducción de los costos laborales de la empresa Olva Courier S.A.C. Sede Callao?

- ✓ ¿De qué manera la capacitación del personal en control interno incide en los costos laborales de la empresa Olva Courier S.A.C Sede Callao?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general:

Evaluar la incidencia de la implementación de un control interno en los costos laborales de la empresa Olva Courier S.A.C. Sede Callao.

Objetivos específicos:

- ✓ Determinar la incidencia de los procesos de control interno en la reducción de los costos laborales de la empresa Olva Courier S.A.C. Sede Callao.
- ✓ Analizar como la capacitación del personal en control interno influye en el control de los costos laborales de la empresa Olva Courier S.A.C. Sede Callao.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general:

La implementación de un sistema de control interno permitirá controlar los costos laborales en la empresa Olva Courier S.A.C. Sede Callao.

Hipótesis específicas:

- ✓ Los procesos de control interno inciden en la reducción de los costos laborales de la empresa Olva Courier S.A.C. Sede Callao.
- ✓ La capacitación del personal en control interno influye en los costos laborales de la empresa Olva Courier S.A.C. Sede Callao.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Por el tipo de investigación el presente trabajo reúne las condiciones para ser denominado como investigación aplicada, y por su naturaleza el estudio se considera no experimental de corte transversal – descriptiva.

Aplicada: Para Rodriguez (2003), en su publicación “Metodología de la investigación”, menciona acerca de la investigación aplicada: Aquí se aplica la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a una utilización inmediata y no al desarrollo de teorías.

No Experimental: La Universidad autónoma del Estado de Hidalgo, en su publicación Unidad 3. Aplicaciones Básicas de los métodos científicos “Diseño No-Experimental”, define: La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Transversal: Con respecto al corte transversal Malhotra (2004), en su publicación “Investigación de mercados”, define: El diseño transversal incluye la recolección de información de una muestra dada de elementos de población una sola vez.

Descriptiva: Namakforoosh (2005), “Metodología de la investigación” refiere lo siguiente: La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, cómo y por qué del sujeto de estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas.

2.2. Población y muestra

La presente investigación se realizó en la oficina de Olva Courier S.A.C sede callao. La población se constituye por 5 personas que laboran en el área de recursos humanos.

Muestra: Está conformada por 5 integrantes del departamento de recursos humanos de Olva Courier S.A.C. Sede Callao, debido que dichas personas están involucradas directamente en los procesos administrativos.

- Gerencia RRHH
- Supervisor RRHH
- Asistente RRHH
- Asistente Social
- Comunicadora

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación hemos empleado como técnica de recolecciones de datos.

- Encuesta dirigida a los integrantes del área de recursos humanos.
- Análisis documental para obtener mejor panorama del tema investigado, las fuentes de información tales como normas, manuales, marcos teóricos, trabajos de investigación (tesis consultas).

Según García (2004), La encuesta es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos. Tanto para entender como para justificar la conveniencia y utilidad de la encuesta es necesario aclarar que en un proceso de investigación, en principio, el recurso básico que nos auxilia para conocer nuestro objeto de estudio es la observación, la cual permite la apreciación empírica de las características y el comportamiento de lo que se investiga. Su uso aporta una notable contribución a la investigación descriptiva, ya que con la observación se pueden estudiar las propiedades de un lugar, los comportamientos, condiciones de trabajo, relaciones y otros aspectos de las personas.

Para Alvira (2004), El objetivo de la encuesta deben ser adecuadamente traducidos (operacionalizados) en un cuestionario que recogerá la información necesaria en forma de respuestas a dicho cuestionario por parte de los entrevistados. Estas respuestas son procesadas (depuradas, codificadas, etc.) para proporcionar la matriz de datos cuyo análisis produce información sobre los conceptos/constructos.

2.4. Método y procedimientos de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación utilizamos el programa Microsoft Excel 2013, esto se debe a que los datos que se recolectaron no son de gran cantidad, por ello pueden ser analizados con este aplicativo.

Una vez tabuladas las informaciones que registren las encuestas resueltas por la muestra, se procede con el análisis de la frecuencia por cada dato.

Asimismo, los resultados se presentarán en forma gráfica para una mejor representación de las frecuencias, reflejándose un análisis porcentual entre los encuestados los cuales demostraran el nivel de participación en la muestra.

Para elaborar lo antes mencionado, se han utilizado como técnicas en el procedimiento de análisis de datos:

- Tabulación
- Gráficos
- Comentarios (Análisis e interpretación de los resultados)

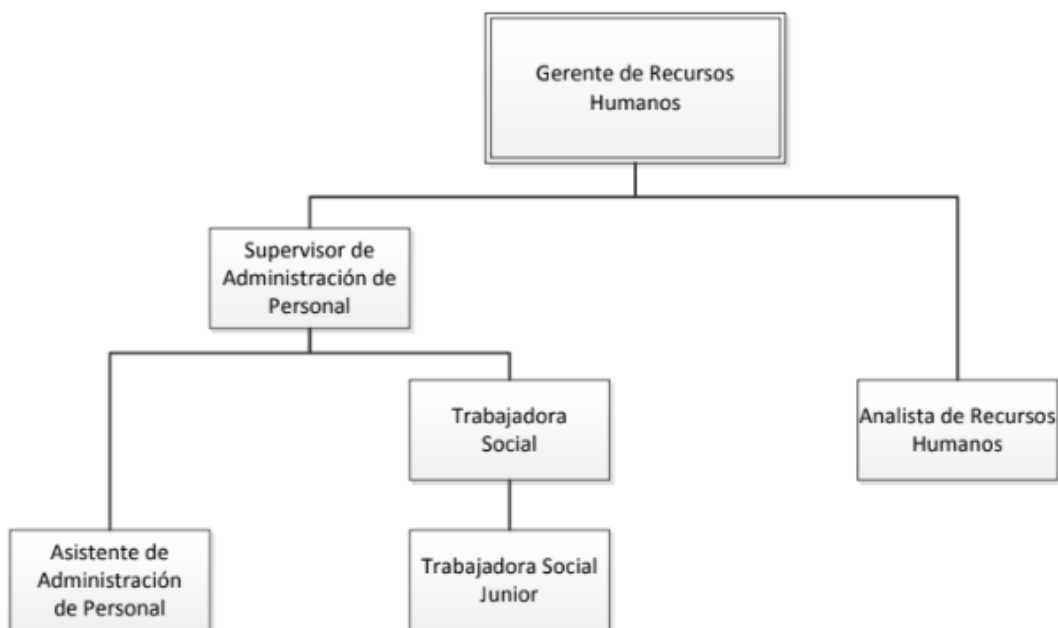
CAPÍTULO III RESULTADOS

Aspectos generales de Olva Courier S.A.C.

El 23 de marzo de 1987, dos jóvenes empresarios decidieron formar Olva & Asociados S.R.L., empresa de correo peruano enfocado inicialmente al correo nacional. Al pasar los años, se convirtió en una empresa con importantes unidades de negocios.

A la actualidad, Olva Courier es una empresa sólida que cuenta con un gran almacén central, 19 oficinas de atención al público ubicados en distritos estratégicos de Lima, 289 oficinas en las principales provincias del país, y con más de mil trabajadores formalmente contratados.

Organigrama de Recursos Humanos



Análisis de resultados

En esta etapa del proceso de investigación mostraremos el análisis, interpretación y representación gráfica de las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada al personal de recursos humanos de la empresa Olva Courier S.A.C.

A continuación se detallan los resultados de las preguntas (anexo 1)

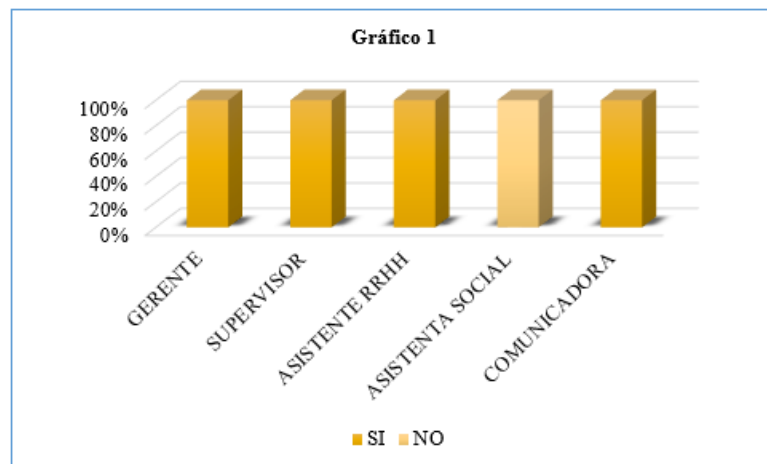
Tabla 1
Existencia de procedimiento de control interno

	GERENTE	SUPERVISOR	ASISTENTE RRHH	ASISTENTA SOCIAL	COMUNICADORA	TOTAL
SI	1	1	1	0	1	4
NO	0	0	0	1	0	1
TOTAL	1	1	1	1	1	5

Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal



Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal

Interpretación: En la tabla 1 podemos ver que de un 100%, el 80% indica que en la empresa existen procedimientos de control interno y el 20% indica que no existen procedimientos de control interno en Olva Courier SAC.

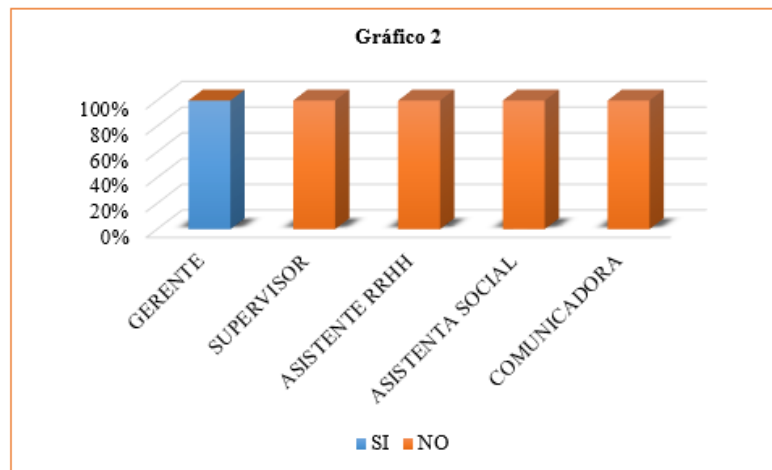
Tabla 2
Induccion suministrada adecuada

	GERENTE	SUPERVISOR	ASISTENTE RRHH	ASISTENTA SOCIAL	COMUNICADORA	TOTAL
SI	1	0	0	0	0	1
NO	0	1	1	1	1	4
TOTAL	1	1	1	1	1	5

Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal



Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal

Interpretación: En la segunda tabla podemos ver que de un 100%, el 20% indica que si se recibió una inducción adecuada ya que contó con el acompañamiento de una persona con la experiencia necesaria y el 80% indica que no recibió una inducción adecuada por diferentes motivos como la falta de una inducción en el momento de su ingreso ya que hay colaboradores con varios años de antigüedad, también por un tema operativo es decir la necesidad de cubrir un puesto en el momento en Olva Courier SAC

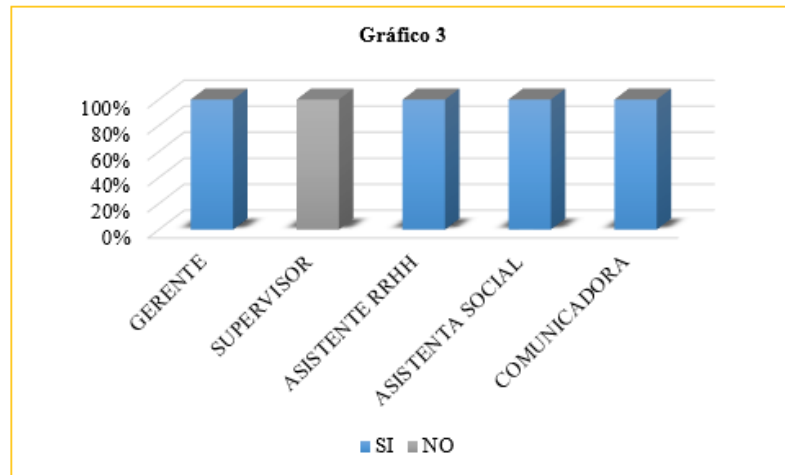
Tabla 3
Deficiencias en los procesos

	GERENTE	SUPERVISOR	ASISTENTE RRHH	ASISTENTA SOCIAL	COMUNICADORA	TOTAL
SI	1	0	1	1	1	4
NO	0	1	0	0	0	1
TOTAL	1	1	1	1	1	5

Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal



Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal

Interpretación: En la tercera tabla podemos ver que de un 100%, el 80% indica que en la empresa existen deficiencias en los procesos con referencia a sus funciones y el 20% indica que no existen procesos con referencia a sus funciones en la empresa Olva Courier SAC.

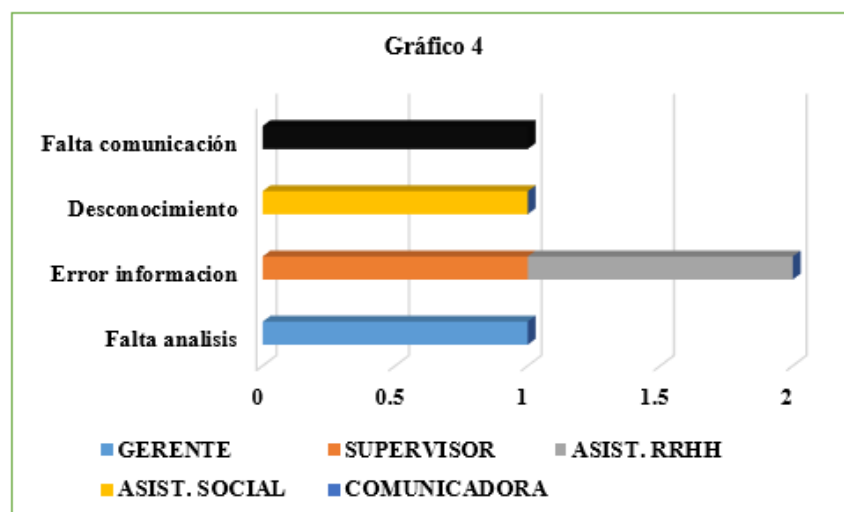
Tabla 4
Inconvenientes encontrados en el area

	GERENTE	SUPERVISOR	ASIST. RRHH	ASIST. SOCIAL	COMUNICADORA	TOTAL
Falta analisis	1	0	0	0	0	1
Error informacion	0	1	1	0	0	2
Desconocimiento	0	0	0	1	0	1
Falta comunicaci3n	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	1	1	1	1	5

Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal



Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal

Interpretaci3n: En la cuarta tabla podemos ver que de un 100%, el 80% indica que en los últimos periodos si tuvieron inconvenientes en su área esto debido a que no hay una mejora continua en el área, por temas de errores en la planilla, en el control de asistencia, falta de conocimiento en algunos temas y el 20% indica en los últimos periodos no tuvieron inconvenientes en su área en la empresa Olva Courier SAC

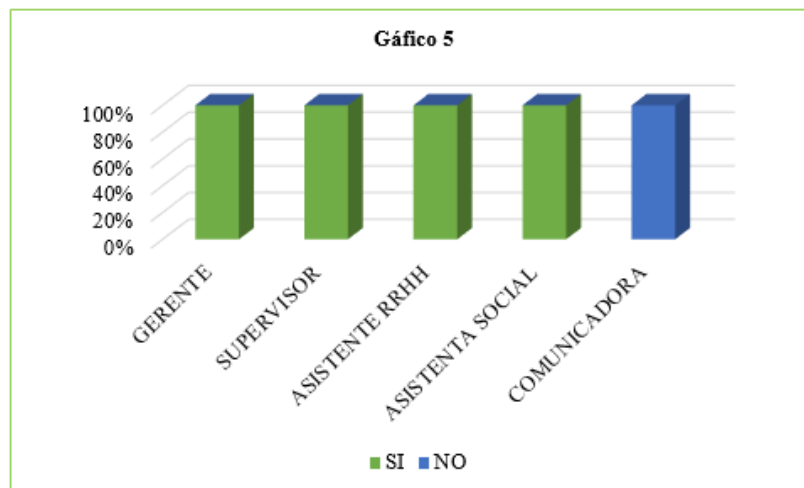
Tabla 5
Incrementos en los costos laborales

	GERENTE	SUPERVISOR	ASISTENTE RRHH	ASISTENTA SOCIAL	COMUNICADORA	TOTAL
SI	1	1	1	1	0	4
NO	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	1	1	1	1	5

Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal



Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal

Interpretación: En la quinta tabla podemos ver que de un 100%, el 80% indica que los costos laborales si se incrementaron y esto debido al incremento de la Remuneración Mínima Vital, aumentos de sueldos, personal a destajo ya que varía el sueldo, DM prolongados y el 20% indica que los costos laborales no se incrementaron ya que hubo reducción de presupuesto en otras actividades en la empresa Olva Courier SAC.

Tabla 6

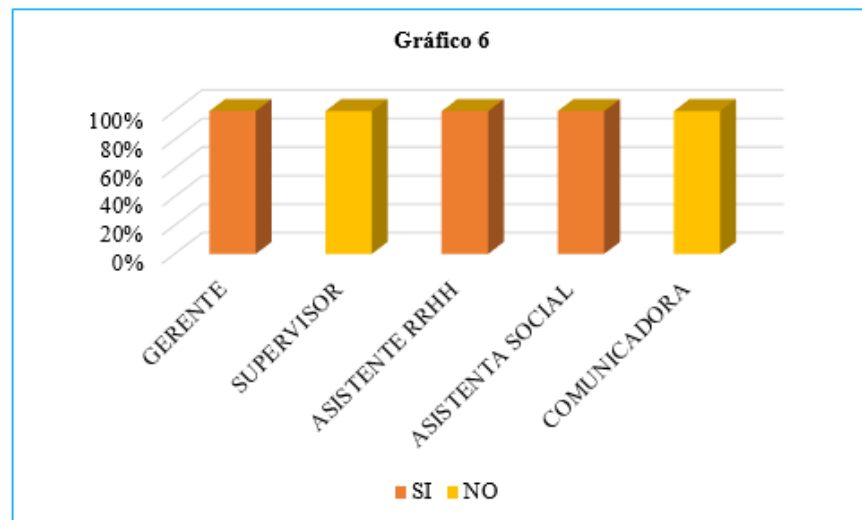
Orientacion constante a los trabajadores

	GERENTE	SUPERVISOR	ASISTENTE RRHH	ASISTENTA SOCIAL	COMUNICADORA	TOTAL
SI	1	0	1	1	0	3
NO	0	1	0	0	1	2
TOTAL	1	1	1	1	1	5

Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal



Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal

Interpretación: En la sexta tabla podemos ver que de un 100%, el 60% indica que si se está brindando una orientación constante a los trabajadores en tema de subsidio ya que se les comunica en la inducción y en el momento en que ocurrió el accidente y el 40% indica que no se está brindando una orientación constante a los trabajadores en tema de subsidio ya que no se realiza una difusión constante y la información es limitada sobre el tema en la empresa Olva Courier SAC.

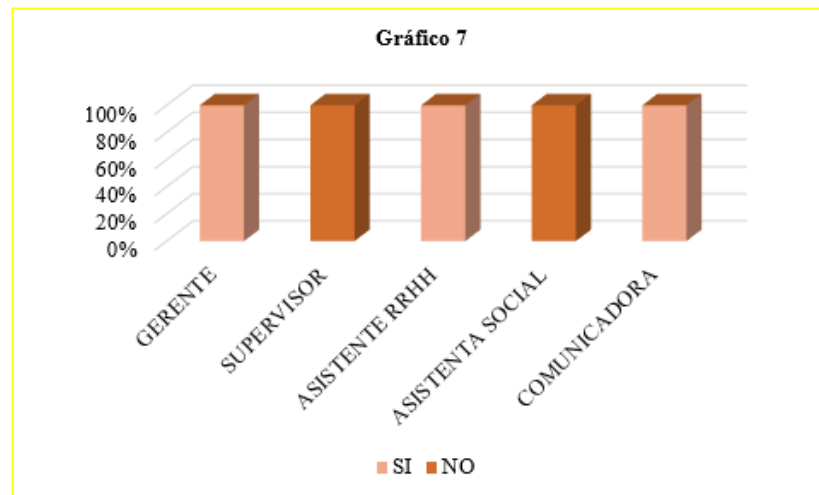
Tabla 7
Existencia procedimientos para recupero de subsidios

	GERENTE	SUPERVISOR	ASISTENTE RRHH	ASISTENTA SOCIAL	COMUNICADORA	TOTAL
SI	1	0	1	0	1	3
NO	0	1	0	1	0	2
TOTAL	1	1	1	1	1	5

Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal



Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal

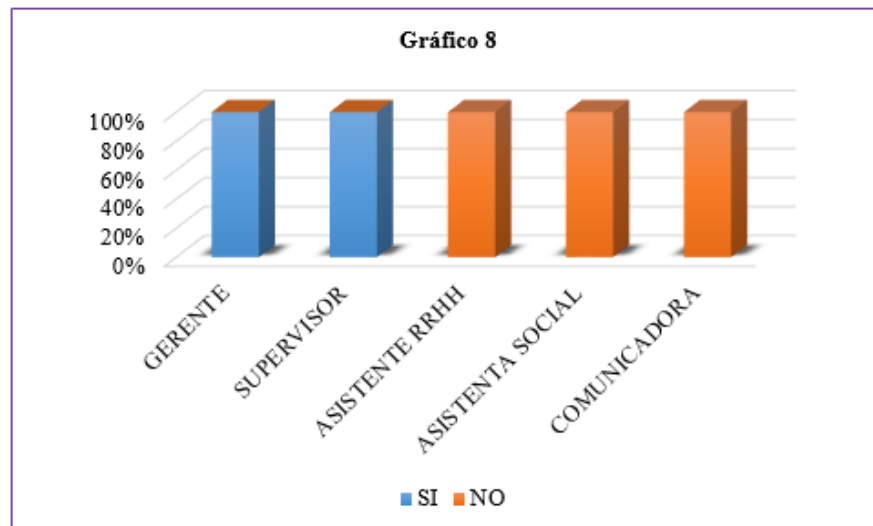
Interpretación: En la séptima tabla podemos ver que de un 100%, el 60% indica que existen procedimientos administrativos para el recupero de los subsidios como puede ser un flujograma y otros procesos pero pocos definidos y el 40% indica que no existen procedimientos administrativos para el recupero de los subsidios ya que no son procedimientos codificados y se realizan más por la información que brinda EsSalud en la empresa Olva Courier SAC.

Tabla 8
Análisis mensual de la planilla de remuneraciones

	GERENTE	SUPERVISOR	ASISTENTE RRHH	ASISTENTA SOCIAL	COMUNICADORA	TOTAL
SI	1	1	0	0	0	2
NO	0	0	1	1	1	3
TOTAL	1	1	1	1	1	5

Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez
Jackeline Esperanza Cholan Huañambal



Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez
Jackeline Esperanza Cholan Huañambal

Interpretación: En la octava tabla podemos ver que de un 100%, el 40% indica que existe un análisis de las planillas de remuneración que sirve para validar y/o corregir así como para realizar comparativos mes a mes pero siendo esto muy superficial y el 60% indica que no existe un análisis de las planillas de remuneración solo se realiza una visión rápida en el momento del cierre en la empresa Olva Courier SAC.

Tabla 9

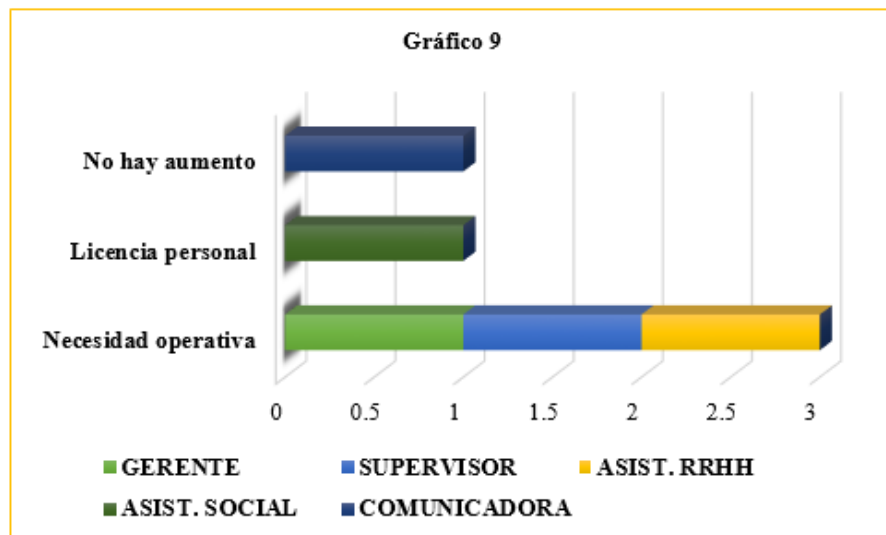
Aumento de las horas extras

	GERENTE	SUPERVISOR	ASIST. RRHH	ASIST. SOCIAL	COMUNICADORA	TOTAL
Necesidad operativa	1	1	1	0	0	3
Licencia personal	0	0	0	1	0	1
No hay aumento	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	1	1	1	1	5

Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal



Fuente: Olva Courier S.A.C.

Autores: Shirley Janina Ambrocio Sanchez

Jackeline Esperanza Cholan Huañambal

Interpretación: En la novena tabla podemos ver que de un 100%, el 80% explica que lo que ocasiona el aumento de las horas extras en el personal son necesidades operativas y el 40% indica que no hay algo que ocasione el aumento de las horas extras en el personal en la empresa Olva Courier SAC.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

La presente investigación tiene como objetivo principal, evaluar la incidencia de la implementación de un control interno en los costos laborales de la empresa Olva Courier S.A.C.

- Partiendo de la hipótesis general, la implementación de un control interno permitirá controlar los costos laborales; los resultados obtenidos nos muestran que el 80% del personal encuestado tiene conocimiento de la existencia de procedimiento de control interno y reconocen las deficiencias tanto en la inducción al personal como en los procesos relacionados a sus funciones, asimismo perciben incrementos en ciertos costos laborales como son horas extras y pérdida en reembolsos por subsidios.

Las empresas con falta de conocimiento en la aplicación de técnicas de control interno se ven perjudicadas a mediano y largo plazo al no cumplir con sus metas y objetivos, poniendo en riesgo su participación en el mercado (Balarezo, 2015).

En base a los resultados obtenidos y en concordancia con el autor se afirma que una adecuada implementación de control interno índice de manera positiva en la gestión empresarial; por tanto se acepta la hipótesis general.

- Siguiendo con la hipótesis específica referida a la incidencia en la reducción de los costos laborales, se rechaza dicha hipótesis debido a la limitación de la información brindada por la empresa Olva Courier, pues nuestra solicitud para recabar la

información necesaria fue aceptada parcialmente ya que aplican sus políticas de confidencialidad.

- Continuando con la hipótesis específica, la influencia de capacitación en control interno en los costos laborales, se notó que Olva Courier al no contar con buena capacitación e inducción al personal tiene mayor riesgo en presentar información poco confiable y rápida; justificado que el 80%, del personal encuestado, manifiestan que existen deficiencias en los procesos relacionados a sus actividades tales como, falta de análisis en las planillas, errores operativos en la información, desconocimiento de actividades a falta de una buena inducción, escasa interrelación entre las áreas.

Según Vargas, D., & Ramírez, R. (2014) “si en la compañía existe un control interno que no está funcionando óptimamente, los resultados de la organización en base a sus objetivos no van a ser los más favorable. Por ello afirmamos que las operaciones pueden ser fortalecidas si se aplican propuestas en la mejora del sistema de control interno”

En tal sentido estamos de acuerdo con los autores, aceptando la hipótesis nuestra hipótesis, que una buena capacitación al personal influye positivamente en Olva Courier.

4.2. Conclusiones

- Olva Courier cuenta con procedimientos de control interno, que vienen siendo aplicados en forma irregular ocasionando deficiencias debido a una mala estructura, es por ello que se propone una implementación de control interno basado en las técnicas del Marco Integrado COSO I 2013, que permita mejorar las operaciones asignadas y ceñirse a los objetivos de la empresa.
- Podemos determinar que mediante la investigación realizada en nuestro trabajo, un control interno basado en las técnicas del Marco Integrado COSO I 2013 influye de manera positiva en el control de los costos laborales ya que al tener procesos permitirá el logro de los objetivos la cual es evitar realizar pagos dobles o innecesarios que harán que los costos laborales sean elevados y no se mantengan en un punto de equilibrio.
- Por ultimo podemos definir, que la capacitación al personal es un punto muy influyente e importante, por tal motivo deben ser bien diseñadas para hacer más fácil la estabilidad del trabajador ya que al conocer los procedimientos y/o requerimientos que manejan la empresa los trabajadores se desempeñaran de manera eficiente, estando informados e identificados con los objetivos de la empresa, de esta forma se disminuyen los errores en procesos que involucran los costos laborales, evitando así la rotación de personal y por ende el proceso de contratación.

REFERENCIAS

- Agullo, C. (1999). *“Cambios Significativos En El Mundo Empresarial”*. Etsii, Universidad Politécnica De Madrid.
- Álvarez, O. (2007). *“Auditoria Gubernamental Integral”*. Lima: Editorial El Pacifico.
- Balarezo, F. (2015). *“Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica financiera de las empresas de saneamiento ambiental del distrito de casa grande”*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú.
- Behar Rivero, D. S., (2008). *Introducción A La Metodología De La Investigación*, Pp 19.
- El Comercio Recuperado: <https://elcomercio.pe/economia/peru/compania-jaime-rojas-emitira-papeles-mes-165727>
- Escalante, M. (2008). *El Control Interno: Estudio Y Evaluación Del Control Interno*. Michoacán, México.
- García, J. (2014). *“Costos laborales y su incidencia en la estructura económica de la empresa pesquera Exalmar S.A.A de la provincia de Ascope”*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú.
- Gustavo Cepeda, Alonso. *Auditoría y Control Interno*. Edit. Emma. Bogotá, Colombia. P. 4.

- Gonzales, A. (2013). *“Factores de la rotación de personal administrativo y su incidencia en la gestión de costos laborales de las empresas Agroindustriales, región la Libertad – 2012”*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú.
- Mantilla, S. (2009). Libro *“Control Interno – Informe COSO”*. 5ta Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá – Colombia.
- Malhotra, K. (2004). *“Investigación de mercados un enfoque aplicado”*. Cuarta Edición. Pearson Educación, Mexico.
- Namakforoosh, M (2005). *“Metodología de la investigación”*. 2da Edición. Limusa Noriega Editores, Mexico.
- Rodriguez, E. (2003). Libro *“Metodología de la investigación” La creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesional de éxito*. Quinta edición. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Villahermosa – Mexico.
- Sierra Guzmán, M. P. (2012). *Tipos Más Usuales De Investigación*. Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo.
- Vargas, D., & Ramírez, R. (2014). *“El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella S.R.L”*. Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú.
- Vega-De La Cruz, L. O., & Nieves-Julbe, A. F. (2016). *Procedimiento Para La Gestión De La Supervisión Y Monitoreo Del Control Interno*. Ciencias Holguín, Pp 22.

ANEXO 1 ENCUESTA

El presente cuestionario está en proceso de validación por el juicio de un experto.

1. ¿Conoce usted si en la empresa existen procedimientos de control interno?

SI _____ NO _____

2. ¿Al momento de integrarse a la empresa considera que la inducción suministrada en su área fue la adecuada? ¿Por qué?

SI _____ NO _____

3. ¿Cree usted que existen deficiencias en los procesos con referencia a sus funciones?

SI _____ NO _____

4. En los últimos periodos ¿Qué inconvenientes ha encontrado en su área?

5. ¿Cree usted que los costos laborales se han incrementado? ¿Debido a que?

SI _____ NO _____

6. ¿Existe un análisis de las planillas de remuneraciones mensuales? ¿Por qué?

7. ¿Qué está ocasionando el aumento de las horas extras en el personal?

8. ¿Existen procedimientos administrativos para el recupero de los subsidios de EsSalud? ¿Cuáles son?

SI _____ NO _____

9. ¿Se está brindando orientación constante a los colaboradores en situación de subsidio? ¿Como?

ANEXO 2 VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PROCESOS DE CONTROL							
1	¿Conoce usted si en la empresa existen procedimientos de control interno?	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD RAZONABLE							
2	¿Al momento de integrarse a la empresa considera que la inducción suministrada en su área fue la adecuada? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
	OBJETIVOS DE LA ENTIDAD							
3	¿Cree usted que existen deficiencias en los procesos con referencia a sus funciones?	✓		✓		✓		
4	En los últimos periodos ¿Qué inconvenientes ha encontrado en su área?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MÓNICA ZAVALA SOTO DNI: 41607378

Especialidad del validador:..... INVESTIGACIÓN AFERSTIVA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09 de junio del 2018

_____  _____
Firma del Experto Informante.

ANEXO 2 VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COSTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONTRIBUCIONES							
1	¿Cree usted que los costos laborales se han incrementado? ¿Debido a que?	✓		✓		✓		
2	¿Se está brindando orientación constante a los colaboradores en situación de subsidio? ¿Cómo?	✓		✓		✓		
3	¿Existen procedimientos administrativos para el recupero de los subsidios de Es Salud? ¿Cuáles son?	✓		✓		✓		
	SALARIOS							
4	¿Existe un análisis de las planillas de remuneraciones mensuales? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
5	¿Qué está ocasionando el aumento de las horas extras en el personal?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MÓNICA ZAVALA SOTO DNI: 41607378

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN OPERATIVA

09 de junio del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante

ANEXO 2 VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COSTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONTRIBUCIONES							
1	¿Cree usted que los costos laborales se han incrementado? ¿Debido a que?	✓		✓		✓		
2	¿Se está brindando orientación constante a los colaboradores en situación de subsidio? ¿Cómo?	✓		✓		✓		
3	¿Existen procedimientos administrativos para el recupero de los subsidios de Es Salud? ¿Cuáles son?	✓		✓		✓		
	SALARIOS							
4	¿Existe un análisis de las planillas de remuneraciones mensuales? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
5	¿Qué está ocasionando el aumento de las horas extras en el personal?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HÉCTOR ZAVALA SOTO DNI: 41607378

Especialidad del validador: Investigación Operativa

09 de junio del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante



ANEXO 2 VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COSTOS LABORALES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONTRIBUCIONES							
1	¿Cree usted que los costos laborales se han incrementado? ¿Debido a que?	✓		✓		✓		
2	¿Se está brindando orientación constante a los colaboradores en situación de subsidio? ¿Cómo?	✓		✓		✓		
3	¿Existen procedimientos administrativos para el recupero de los subsidios de Es Salud? ¿Cuáles son?	✓		✓		✓		
	SALARIOS							
4	¿Existe un análisis de las planillas de remuneraciones mensuales? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
5	¿Qué está ocasionando el aumento de las horas extras en el personal?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cristina Deza Giulliana DNI: 42062315

Especialidad del validador: Contadora

09 de junio del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

ANEXO 2 VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PROCESOS DE CONTROL							
1	¿Conoce usted si en la empresa existen procedimientos de control interno?	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD RAZONABLE							
2	¿Al momento de integrarse a la empresa considera que la inducción suministrada en su área fue la adecuada? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
	OBJETIVOS DE LA ENTIDAD							
3	¿Cree usted que existen deficiencias en los procesos con referencia a sus funciones?	✓		✓		✓		
4	En los últimos periodos ¿Qué inconvenientes ha encontrado en su área?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Del Mg: NOE VALDEBRANA MARQUINA DNI: 07173421

Especialidad del validador: CONTADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de junio del 2010



Firma del Experto Informante.

ANEXO 2 VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COSTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONTRIBUCIONES							
1	¿Cree usted que los costos laborales se han incrementado? ¿Debido a que?	✓		✓		✓		
2	¿Se está brindando orientación constante a los colaboradores en situación de subsidio? ¿Cómo?	✓		✓		✓		
3	¿Existen procedimientos administrativos para el recupero de los subsidios de Es Salud? ¿Cuáles son?	✓		✓		✓		
	SALARIOS							
4	¿Existe un análisis de las planillas de remuneraciones mensuales? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
5	¿Qué está ocasionando el aumento de las horas extras en el personal?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NCE UNDA MARQUINA DNE: 07193427

Especialidad del validador: CONTABILIDAD

09 de junio del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante



ANEXO 3 CARTA DE AUTORIZACION DE LA EMPRESA

OLVA COURIER

El courier más grande

Lima, 25 de Mayo del 2018

Srtas.

Ambrocio Sánchez Shirley
Cholan Huañambal Jackeline
Estudiantes de la Universidad Privada del Norte – Programa Working Adult

Es grato dirigirme a ustedes dando respuesta a la carta recibida, la empresa OLVA COURIER S.A.C con RUC 20100686814 autoriza el uso de forma parcial la información confidencial de la empresa para su proyecto denominada "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS LABORALES DE LA EMPRESA OLVA COURIER SAC SEDE CALLAO DEL AÑO 2017". Como condiciones, el estudiante se obliga a:

- 1) No divulgar ni usar para fines personales toda información brindada.
- 2) No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna que fueran observadas en la empresa.

Los estudiantes asumen que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académicos.

La información suministrada por la empresa será parte de la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo será una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes.

En caso de que alguna de las condiciones anteriores sea infringida, los estudiantes quedan sujetos a la responsabilidad por daños y perjuicios que cause a la empresa.

Atentamente,

OLVA COURIER S.A.C.

ROSANA TORRES AREVALO
GERENTE DE RR.HH.