



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO Y LA EFICACIA ORGANIZACIONAL EN LA
EMPRESA MULTISERVICIOS KFB PERÚ S.A.C. DEL DISTRITO DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO - PERÍODO 2015**

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

AUTOR:

FRANK DEREK PIMENTEL SACCATOMA

ASESOR:

DR. BERNARDO COJAL LOLI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORÍA Y PERITAJE

LIMA-PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO:

PRESIDENTE

Dr. Hilario Chipana Chipana

SECRETARIO

Dr. Ambrocio Esteves Pairazaman

VOCAL

Mg. Esther Saenz Arenas

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico principalmente a Dios, porque sin su compañía no podría haber acabado, a pesar de los problemas y percances que se presentaba.

A mis padres, por ser dedicados en toda circunstancia; con su motivación, consejos y lo más importante los valores que me han inculcado he podido salir adelante.

A mis hermanos, que de una u otra manera siempre han estado a mi lado y dándome las buenas vibras para no desistir.

A mis amigos, porque forman parte de mi vida académica y quienes estuvieron dando su apoyo incondicional para elaborar esta investigación.

Pimentel Saccatoma Frank Derek

AGRADECIMIENTO

En este momento, después de un trabajo arduo y lleno de dificultades como es el desarrollo de esta tesis, es imposible olvidar de expresar su apoyo y los agradecimientos a:

A los docentes de la Universidad César Vallejo, quienes formaron parte de mi formación como profesional y han sido guía en los estudios.

Al Doctor Bernardo Cojal Loli, por la aceptación para para direccionarme en esta etapa de la investigación, su aporte ha sido muy valorable.

Al señor Joaquín Rosas Javier y a su esposa, quienes tuvieron en dignarme su apoyo para realizar la investigación propuesta en una de sus empresas.

Pimentel Saccatoma Frank Derek

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Frank Derek Pimentel Saccatoma, con DNI N° 72497328, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima,.....del 2015

Frank Derek Pimentel Saccatoma

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "El Control Interno y la Eficacia Organizacional en la empresa Multiservicios KFB Perú SAC del distrito de San Juan de Lurigancho – Período 2015", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Pimentel Saccatoma Frank Derek

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	15
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	20
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	40
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	41
1.6. HIPÓTESIS	42
1.7. OBJETIVOS	43
II. MÉTODO	
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	44
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	45
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	46
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	49
2.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	50
III. RESULTADOS	50
IV. DISCUSIÓN	90
V. CONCLUSIONES	94
VI. RECOMENDACIONES	96
VII. REFERENCIAS	97
ANEXOS	
✓ INSTRUMENTOS.....	99
✓ VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	104
✓ MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	112

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	50
TABLA N° 2	51
TABLA N° 3	51
TABLA N° 4	51
TABLA N° 5	51
TABLA N° 6	51
TABLA N° 7	52
TABLA N° 8	52
TABLA N° 9	53
TABLA N° 10	53
TABLA N° 11	54
TABLA N° 12	54
TABLA N° 13	55
TABLA N° 14	55
TABLA N° 15	56
TABLA N° 16	56
TABLA N° 17	57
TABLA N° 18	57
TABLA N° 19	58
TABLA N° 20	58
TABLA N° 21	59
TABLA N° 22	59
TABLA N° 23	60
TABLA N° 24	60
TABLA N° 25	61
TABLA N° 26	61
TABLA N° 27	62
TABLA N° 28	62
TABLA N° 29	63
TABLA N° 30	63
TABLA N° 31	64
TABLA N° 32	64
TABLA N° 33	65
TABLA N° 34	65
TABLA N° 35	66
TABLA N° 36	66
TABLA N° 37	67
TABLA N° 38	67
TABLA N° 39	68
TABLA N° 40	68
TABLA N° 41	69

TABLA N° 42	69
TABLA N° 43	70
TABLA N° 44	70
TABLA N° 45	71
TABLA N° 46	71
TABLA N° 47	72
TABLA N° 48	72
TABLA N° 49	73
TABLA N° 50	73
TABLA N° 51	74
TABLA N° 52	74
TABLA N° 53	75
TABLA N° 54	75
TABLA N° 55	76
TABLA N° 56	76
TABLA N° 57	77
TABLA N° 58	77
TABLA N° 59	78
TABLA N° 60	78
TABLA N° 61	79
TABLA N° 62	79
TABLA N° 63	80
TABLA N° 64	80
TABLA N° 65	81
TABLA N° 66	81
TABLA N° 67	82
TABLA N° 68	83
TABLA N° 69	84
TABLA N° 70	85
TABLA N° 71	86
TABLA N° 72	87

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.....	113
FIGURA 2.....	113
FIGURA 3.....	114
FIGURA 4.....	114
FIGURA 5.....	115
FIGURA 6.....	115
FIGURA 7.....	116
FIGURA 8.....	116
FIGURA 9.....	117
FIGURA 10.....	117
FIGURA 11.....	118
FIGURA 12.....	118
FIGURA 13.....	119
FIGURA 14.....	119
FIGURA 15.....	120
FIGURA 16.....	120
FIGURA 17.....	121
FIGURA 18.....	121
FIGURA 19.....	122
FIGURA 20.....	122
FIGURA 21.....	123
FIGURA 22.....	123
FIGURA 23.....	124
FIGURA 24.....	124
FIGURA 25.....	125
FIGURA 26.....	125
FIGURA 27.....	126
FIGURA 28.....	126
FIGURA 29.....	127
FIGURA 30.....	127
FIGURA 31.....	128
FIGURA 32.....	128
FIGURA 33.....	129
FIGURA 34.....	129
FIGURA 35.....	130
FIGURA 36.....	130
FIGURA 37.....	131
FIGURA 38.....	131
FIGURA 39.....	132
FIGURA 40.....	132
FIGURA 41.....	133

FIGURA 42.....	133
FIGURA 43.....	134
FIGURA 44.....	134
FIGURA 45.....	135
FIGURA 46.....	135
FIGURA 47.....	136
FIGURA 48.....	136
FIGURA 49.....	137
FIGURA 50.....	137
FIGURA 51.....	138
FIGURA 52.....	138
FIGURA 53.....	139
FIGURA 54.....	139
FIGURA 55.....	140
FIGURA 56.....	140
FIGURA 57.....	141
FIGURA 58.....	141
FIGURA 59.....	142
FIGURA 60.....	142

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca establecer la relación del control interno y eficacia organizacional de la empresa Multiservicios KFB Perú S.A.C. del distrito de San Juan de Lurigancho, para esto se tomó como primera variable a el control interno y como segunda variable a la eficacia organizacional; se trabajó a través de las dimensiones ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo correspondientes a la primera variable; en cuanto a la segunda variable, se trabajó con las dimensiones modelo de objetivos, recursos del sistema, procesos internos y satisfacción de los participantes. En cuanto a los antecedentes se utilizó tres investigaciones nacionales y dos internacionales referentes al control interno y la eficacia organizacional. Para recolectar la información se ha utilizado dos instrumentos, uno de ellos es el cuestionario, validado por los docentes de la Universidad César Vallejo y la técnica usada es el censo, el cual se efectuó sobre los colaboradores de la empresa incluyendo al gerente general; como segundo instrumento utilizado fue la entrevista estructurada hacia el gerente general y su esposa. Dicha información fue sometida al SPSS para contrastar las hipótesis planteadas, dando como producto final las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Palabras claves: Control Interno y Eficacia Organizacional.

ABSTRACT

This research seeks to establish the relationship between internal control and organizational effectiveness of the company Multiservicios KFB Peru SAC in the San Juan de Lurigancho, for this was taken as the first variable internal control and as a variable second att organizational effectiveness; I worked through the room size control, risk assessment, control activities, information and communication and monitoring corresponding to the first variable; as to the second variable, I worked with the dimensions model of objectives, system resources, internal processes and participant satisfaction. As for the background three national and two international research concerning the internal control and organizational effectiveness was used. To collect the information has been used two instruments, one of them is the questionnaire, validated by teachers of the Universidad César Vallejo and the technique used is the census, which was conducted on the employees of the company including the CEO; as a second instrument used was the structured interview to the general manager and his wife. This information was submitted to SPSS to test for the hypotheses proposed, giving the final product as conclusions and recommendations.

Keywords: Internal Control and Organizational Effectiveness.