

REPÚBLICA DEL ECUADOR



EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN TEXTILERA EN LA EMPRESA CREACIONES FREIRE DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO EN EL AÑO 2021.

Trabajo de Integración Curricular, presentado como requisito parcial para optar por el título de Tecnóloga Superior en Administración

AUTORA: Montenegro Freire Lizbeth Marisol

DIRECTOR: Ing. Henry Fabián Chango Chango, CPA

Tena - Ecuador

2021

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ing. Henry Fabián Chango Chango, CPA

DOCENTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Director del Proyecto Integrador denominado: **“EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN TEXTILERA EN LA EMPRESA CREACIONES FREIRE DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO EN EL AÑO 2021”**, de autoría de la señorita **Lizbeth Marisol Montenegro Freire**, con CC. 150057036-9 estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, CERTIFICO que se ha realizado la revisión prolija del Trabajo antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones.

Tena, 14 de octubre de 2021.

Ing. Henry Fabián Chango Chango, CPA

DIRECTOR

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 28 de Diciembre 2021.

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Titulación denominado **“EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN TEXTILERA EN LA EMPRESA CREACIONES FREIRE DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO EN EL AÑO 2021”**, presentada por la señorita **Lizbeth Marisol Montenegro Freire**, estudiante de la carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;

Mg. Edwin Vicente Jara Frías
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Carlos Vinicio Guerrero Lliguin
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lcda. Tania Angélica Alvarado Shiguango
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, LIZBETH MARISOL MONTENEGRO FREIRE, declaro ser autora del presente Trabajo de Titulación denominado: **“EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN TEXTILERA EN LA EMPRESA CREACIONES FREIRE DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO EN EL AÑO 2021”**, y absuelvo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de mi trabajo de Titulación en el repositorio institucional - biblioteca Virtual.

AUTORA: Lizbeth Marisol Montenegro Freire

FIRMA:

CÉDULA: 1500570369

FECHA: Tena, 03 de Enero del 2022.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS PARTE DE LA AUTORA

Yo, **LIZBETH MARISOL MONTENEGRO FREIRE**, declaro ser autora del trabajo de titulación denominado: **“EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN TEXTILERA EN LA EMPRESA CREACIONES FREIRE DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO EN EL AÑO 2021”**, como requisito para la obtención del Título de: **TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN**. Autorizo al Sistema Bibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que, con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto.

El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Investigación que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 03 de Enero de 2022, firma la autora.

AUTORA: Lizbeth Marisol Montenegro

FIRMA:

CÉDULA: 150057036-9

DIRECCIÓN: Guillermo Cadle y Eduardo Mancushi

CORREO ELECTRÓNICO: lissmf26@gmail.com

CELULAR: 0998640684

DEDICATORIA

El presente trabajo, dedico de manera muy especial a mi querido Padre- Abuelo Francisco Freire Sarabia, a mi abuelita Alicia Minda Villegas que hoy descansan en Paz en el reino de los cielos, sus sabios consejos fueron el puntal fundamental para conseguir este propósito para mi vida.

De la misma forma a los luceros de mi vida Amelia y Doménica que, aunque aún no lo sepan son y serán lo más importante en mi vida, hoy he dado un paso más por ustedes las personitas que más amo en este mundo. Gracias a ustedes he decidido subir un escalón más y crecer como persona y profesional. Espero que un día comprendan que les debo lo que soy ahora y que este logro sirva de herramienta para guiar cada uno de sus pasos.

Y, en memoria de mi compañera y eterna amiga Joselyn Aguinda, fallecida un año antes de culminar este peldaño en nuestras vidas que iniciamos juntas pero que Dios ya tenía un propósito para ella a su lado. Donde quiera que esté este logro también es suyo.

Lizbeth Marisol Montenegro Freire

AGRADECIMIENTO

A mis padres Mauricio y Mariana por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de los logros se los debo a ustedes, en los que incluyo este. Me formaron con reglas y ciertas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron con constancia para alcanzar mis anhelos.

Al Instituto Superior Tecnológico Tena, por permitirme formar en este, pero de manera especial a mi Director, por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de este proyecto. **¡Gracias !**

Lizbeth Marisol Montenegro Freire

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iii
AUTORÍA.....	iv
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS PARTE DE LA AUTORA.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INDICE DE IMÁGENES	xiii
INDICE DE ILUSTRACIÓN	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
A. TEMA	15
RESUMEN.....	16
ABSTRACT.....	17
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	18
2.1 Necesidad	18
2.2 Actualidad	19
2.3 Importancia	20
2.5 Delimitación.....	23
2.5.1 Delimitación Espacial:	23
2.5.2 Delimitación Temporal:	23
2.5.3 Unidades de Observación:.....	23
2.6 Beneficiarios	23
2.6.1 Directos	23
2.6.2 Indirectos:.....	23
2.7 Relación causa – efecto.....	25
C.OBJETIVOS.....	27
3.1 Objetivo General	27
3.2 Objetivos específicos	27
D.ASIGNATURAS INTEGRADORAS.....	28

E.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	30
5.1 Control Interno.....	30
5.1.1 Objetivos del Control Interno	31
5.1.2 Auditoria de Gestión	33
5.1.3 Auditoria	33
5.2 Toma de Decisiones	34
5.2.1 Los sistemas de gestión.....	35
5.2.1.1 Proceso administrativo.....	35
5.2.2 La gestión administrativa.....	36
5.3Marco Legal	37
a.- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	37
b.- Contraloría General del Estado.....	37
c.- Ley de Registro Único del Contribuyente	37
d.- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno	38
5.4 Marco conceptual	39
F.METODOLOGÍA	41
6.1 Materiales.....	41
6.2 Ubicación Política y Geográfica del Área de estudio	41
6.3 Tipo de investigación	42
6.3.1 Enfoque Cuantitativo	42
6.3.2 Enfoque Cualitativo	43
6.4Modalidad de la investigación	44
6.4.1 Investigación documental.....	44
6.5Nivel o tipo de investigación.....	44
6.5.2 Investigación Descriptiva.....	44
6.6Población y Muestra.....	45
6.6.1 Población.....	45
6.7 Metodología para el primer objetivo específico.....	46
G.RESULTADOS	50
7.1 Resultados del Objetivo 1	50
7.2 Resultados del Objetivo 2	52
7.3 Resultados del Objetivo 3	61
H. CONCLUSIONES	69
I. RECOMENDACIONES	70

J.	BIBLIOGRAFÍA.....	71
K.	ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Ejemplo de Cuantificación de Resultados	48
Tabla 2.- Conocimiento sobre el manual de Control Interno de Políticas y Procedimientos	53
Tabla 3.-Conocimiento sobre Misión, Visión, políticas y objetivos institucionales.....	54
Tabla 4.- Implementación de políticas y procedimientos para control y manejo adecuado de recursos.....	55
Tabla 5.-Disponibilidad de recursos para la realización de las labores en Creaciones Freire.....	56
Tabla 6.- Evaluación de la Gestión Administrativa de Creaciones Freire	57
Tabla 7.- Solución de diligencias presentadas por los usuarios	58
Tabla 8.- Implementación de cambios para la mejora de procesos.....	59
Tabla 9.- Implementación de Control Interno.....	60

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1.- Asignaturas integradoras.....	28
Cuadro 2.- Población de Creaciones Freire.....	46
Cuadro 3.- Modelo para la realización del análisis situacional mediante la matriz FODA.....	47
Cuadro 4.- Matriz FODA de Creaciones Freire.....	51
Cuadro 5.- COSO ERM de Creaciones Freire.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Representación de Resultados	48
Gráfico 2.- Conocimiento sobre el manual de Control Interno de Políticas y Procedimientos	53
Gráfico 3.- Conocimiento sobre Misión, Visión, políticas y objetivos institucionales.....	54
Gráfico 4.- Implementación de políticas y procedimientos para control y manejo adecuado de recursos.....	55
Gráfico 5.- Disponibilidad de recursos para la realización de las labores en Creaciones Freire.....	56
Gráfico 6.- Evaluación de la Gestión Administrativa de Creaciones Freire	57
Gráfico 7.- Solución de diligencias presentadas por los usuarios.....	58
Gráfico 8.- Implementación de cambios para la mejora de procesos	59
Gráfico 9.- Implementación de Control Interno.....	60

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1.-Zona de Estudio	42
---------------------------------	----

INDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1.- Árbol de Problemas	24
Ilustración 2.- Operación de Variables.....	30
Ilustración 3.- Proceso Administrativo	36

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.- Solicitud de autorización para realizar el proyecto de Integración Curricular en Creaciones Freire	81
Anexo 2.- Respuesta a la solicitud de Autorización del Proyecto de Integración Curricular	82
Anexo 3.- Encuesta dirigida al Personal de Creaciones Freire	83
Anexo 4.- .- Entrevista dirigida a los Administradores de Creaciones Freire ..	86
Anexo 5.- Estructura Organizativa de Creaciones Freire.	88
Anexo 6.- Cargos y funciones de los trabajadores de Creaciones Freire.....	89

A. TEMA

EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN TEXTILERA EN LA EMPRESA CREACIONES FREIRE DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO EN EL AÑO 2021

RESUMEN

Creaciones Freire es una de las primeras microempresas textiles implementadas en la ciudad de Tena que ha sentado un importante precedente en el cantón y provincia de Napo por el crecimiento y desarrollo alcanzado, en este trayecto ha necesitado perfeccionar su proceso de comercialización analizando como el control interno frente a la toma de decisiones está afectando a sus procesos contables y financieros.

El control interno enfatiza la manera en la que se contrastan los procesos de ventas, compras, atención y servicio al cliente, mismas que son reflejo del manejo gerencial de la empresa con lo que por medio de estrategias se pueden mejorar con respecto al nivel de eficiencia con el que se controla el desempeño de los empleados de tal manera que el nivel de producción se equipare con las necesidades y expectativas de los clientes externos.

Dentro de la investigación en la parte metodológica alude a investigaciones científicas, citas de libros publicados de relevancia mediante eso se pudo determinar la metodología existente que ayudan a que el estudio sea más importante. Finalmente se redacta los resultados obtenidos donde se pudo identificar a través de diferentes metodologías la falta de políticas, procedimientos y manuales donde la implementación de un modelo COSO ERM da a la empresa una pauta para que pueda seguir subsistiendo dentro del mercado y tener un mayor control dentro de cada uno de los procesos enfocados a la comercialización.

Palabras Clave: Control Interno, Toma de Decisiones, COSO ERM,

ABSTRACT

“Creaciones Freire” is one of the first micro-enterprises textile implemented in Tena city that has set an important precedent in the canton and Napo province for the growth and development achieved, in this journey it has needed to perfect its commercialization process analyzing how internal control is affecting your accounting and financial processes facing decision making.

Internal control emphasizes the way in which sales, purchasing, customer service and customer service processes are contrasted, which are a reflection of the company's managerial management, which can be improved through strategies with respect to the level of efficiency, with which the performance of employees is controlled in such a way that the level of production equates the needs and expectations of external customers.

Within the research, the methodological part refers to scientific research, citations of relevant published books, through which it was possible to determine the existing methodology that helps make the study more important. Finally, the results obtained are written where the lack of policies, procedures and manuals could be identified through different methodologies where the implementation of a COSO ERM model gives the company a guideline so that it can continue to survive inside the market and have greater control within each of the processes focused on commercialization.

Key Words: Internal Control, Decision Making, COSO ERM.

Reviewed by:

B.A. Jenniffer Valeria Vargas
Coordinator of Language Center ISTT

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1 Necesidad

El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicadas en los procesos productivos. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2006).

En Creaciones Freire se han presentado problemas relacionados a la insatisfacción de los clientes causando déficit en el control interno lo que da como efecto una inadecuada toma de decisiones en la comercialización debido a que el producto final no cumple con sus requerimientos, uno de los principales inconvenientes se da en la adquisición de la materia prima, ya que debido a la alta dependencia que tiene la empresa con sus proveedores y la falta de provisión de materia prima de forma oportuna, no se exige el cumplimiento de especificaciones técnicas que permitan dotar al proceso productivo de materia prima de calidad, ocasionando un alto nivel de producción de prendas de segunda calidad.

El insuficiente uso de registros, el poco control en la rotación de mercadería provoca en la producción demoras, la toma de decisiones debe estar enmarcada dentro de ambientes de control que evalúe, informe, comunique y supervise al personal en el área de comercialización.

Ante estos problemas se planteó la elaboración del presente trabajo de integración curricular denominado " EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN TEXTILERA EN CREACIONES FREIRE DE LA CIUDAD DE TENA PROVINCIA DE NAPO EN EL AÑO 2021"; estudio que se efectuará en base a los métodos cuantitativo y cualitativo apoyadas con las técnicas de la entrevista a la Gerente y Administrador,

y encuesta a los trabajadores, de quienes se obtendrá la información de primera mano referente al control interno que actualmente se efectúa en la empresa.

2.2 Actualidad

A nivel mundial, las buenas prácticas de auditoría recomiendan que se debe aplicar en las empresas el modelo de control interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway).

El modelo COSO define al control interno, como un “proceso ejecutado por el consejo directivo, la máxima autoridad, la administración u otro miembro de una Organización, diseñado para proveer una seguridad razonable que tiene que ver con el logro de los objetivos que se relacionan con la eficiencia y eficacia de las operaciones, a la confiabilidad de la información y al cumplimiento de leyes, reglamentos y obligaciones con los entes reguladores” (PCW, Control Interno-Marco Integrado, 2013)

En el Ecuador las empresas poseen una deficiencia en sus evaluaciones, además, al no contar con información que les permita conocer los niveles de productividad de su personal, costos y gastos de sus adquisiciones, debido a la falta de interés, de manejos inadecuados tanto de los recursos como en las actividades, o simplemente por falta de un control adecuado por parte de los administradores de las mismas, por lo mismo se han visto enfrentadas a grandes problemas de tipo financiero, administrativos u operacionales perjudicando directamente al rol que la empresa debe cumplir e incluso se han visto obligadas a culminar definitivamente sus operaciones, una de las causas es el deficiente control administrativo existente que es una parte fundamental para mantener una correcta gestión administrativa (Fernandez, S & Vasquez, F, 2014).

Creaciones Freire, con RUC 1802210797001 ubicado en la Provincia de Napo, Cantón Tena Vía a Archidona Junto a Niti Copias, es una empresa dedicada a la confección de uniformes de todo tipo para escuelas e instituciones, después de haber realizado la observación directa y un análisis previo, se pudo constatar que la empresa en la actualidad no aplica métodos, procedimientos y políticas relacionadas

con el control interno, no se establece un plan de cuentas, registros y prácticas contables vigentes que garanticen la preparación de los Estados Financieros y certifique la adecuada administración y custodia de los recursos o activos de la entidad; esto generada que la dirección de la organización no logre cumplir con los objetivos propuestos; y con ello asumir riesgos muy altos como registros errados en las diversas transacciones y el control deficiente de los activos, pasivos, ingresos y egresos.

Por otra parte, el desarrollo de un sistema de control interno adaptado a las necesidades de la empresa, debe partir de la evaluación de la situación actual del control de la misma, valdría la pena interrogarnos cuales son las características administrativas reales actuales con las que cuenta Creaciones Freire, cuáles son sus mayores activos, como los protege, qué objetivos se ha trazado y porque algunos no se han cumplido, la presente investigación está dirigida entonces no solo a dar respuesta a estos interrogantes, sino también al fortalecimiento de los procesos administrativos a través del establecimiento de un control interno específico y eficaz en esta entidad.

Finalmente, de esta forma, se puede determinar que el único camino para que la empresa llegue a la cima del éxito es el control y el orden que emiten los administradores de la misma organización.

2.3 Importancia

En la actualidad todas las empresas y organizaciones se enfrentan a nuevos retos económicos y financieros que en varias ocasiones se vuelven difíciles de procesar, como son los costos financieros, el riesgo, la rentabilidad, entre otros, variantes para las cuales se deben tomar decisiones de inversión acertadas y control de operaciones ya que puede ser necesario en un momento determinado financiarse con recursos propios y permanentes que permitan afrontar con firmeza un futuro incierto, en el sector textil en el Ecuador y por ende en la provincia de Napo, uno de los componentes más importantes de la industria manufacturera ecuatoriana, que aporta significativamente a la generación de empleo, ya que demanda de mano de

obra no calificada y en sus procesos productivos se identifican cadenas de valor que logran integrar diversos sectores de la economía como: agricultura, plásticos, ganadero; con la producción textil, según la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador (AITE), en su informe Edición No. 11 menciona que el sector presenta un crecimiento lento, importaciones más baratas que la producción local, materias primas más costosas, que, en el mercado internacional, un mercado local pequeño y saturado, además de una falta de fomento a las exportaciones de productos textiles nacionales.

Es conocido que en el Ecuador la economía se basa fundamentalmente en la producción primaria de productos terminados, que históricamente se está destacando la explotación petrolera y la producción alimenticia, la industria manufacturera y en específico el sector industrial textil ha tenido un gran desempeño, de hecho el Instituto de Estadística y Censos (INEC) de Ecuador, ha compilado, de manera efectiva, información sobre dinámica empresarial, su demografía, ventas y empleo, con desagregación sectorial y por tamaño de empresas, cuyo aporte importante permite la comprensión de las tendencias del sector manufacturero, los avances de la tecnología, la globalización de mercados, la propuesta nacional para el cambio de la matriz productiva conlleva la imperiosa necesidad un análisis financiero a nivel de sector productivo en la región geográfica de la sierra ecuatoriana, que por historia ha aportado, desde sus inicios, en la industria textil y de cuero, desde el punto de vista de la generación de empleo, el sector textil es uno de los elementos más importantes a nivel de Latinoamérica, según cifras del INEC, para el año 2016 las ventas del sector textil fueron de 1.313 millones de dólares, que representaron el 5 % del sector manufacturero que supuso el 8 % del producto interno bruto (PIB) industrial entre 2007 y 2015.

Así mismo según el Ministerio de Industrias y Productividad se evidenció en la promoción de varios fabricantes de Tungurahua y Azuay, que con tenacidad, capacitación e innovación rompen la horma en cuanto a diseño, calidad, presentación y precio se refiere, el sector de cuero y calzado despunta con su aporte en la sustitución de importaciones y en la generación de empleo directo e indirecto, las ventas en el sector se incrementaron de USD 45 millones en 2006 a más de USD

151 millones hasta el 2011. Mientras que las exportaciones en ese mismo periodo pasaron de USD 27 millones a USD 70 millones.

Por lo expuesto entonces, el análisis financiero junto con las proyecciones de ratios de liquidez, rentabilidad, y gestión representan una herramienta y técnica matemática imprescindible para exponer de manera fehaciente, veraz y oportuna la situación económica actual de una organización, y cuyo basamento fundamental son los reportes anuales, y la responsabilidad de la emisión de los mismos recae sobre los gestores contables ya sea de entidades públicas o privadas.

En el trabajo integrador curricular de Creaciones Textiles Freire, se pretende mejorar el control interno y la toma de decisiones en el proceso de comercialización debido a que se puede llegar a afectar tanto la liquidez como la rentabilidad, motivo por el cual surge la pregunta de investigación:

¿Cómo incide el control interno en la toma de decisiones en el proceso de comercialización en CREACIONES FREIRE de la ciudad de Tena provincia de Napo?

Variable Independiente: Control Interno

Variable Dependiente: Toma de decisiones

2.4 Preguntas Directrices

- ¿Es eficiente la aplicación del control interno en la empresa Creaciones Freire?
- ¿Cómo se ejecuta la toma de decisiones en el proceso de comercialización en la empresa Creaciones Freire?
- ¿De qué manera se puede aplicar el control interno para mejorar la toma de decisiones en el proceso de comercialización en la empresa Creaciones Freire?

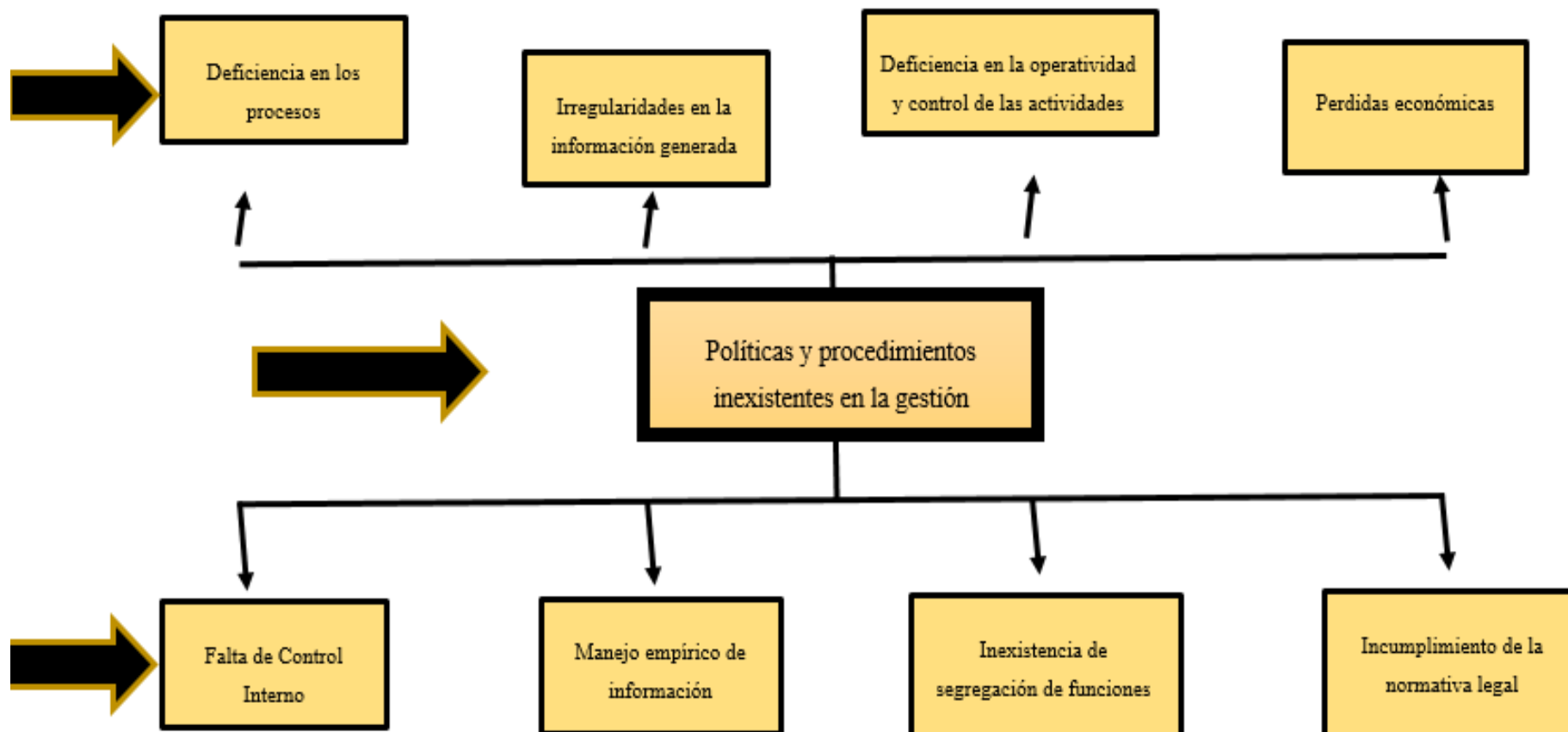
2.5 Delimitación

- 2.5.1 **Delimitación Espacial:** El Trabajo de Integración Curricular se lo realizará en la ciudad de Tena, provincia de Napo. Empresa Creaciones Freire ubicada en la Vía a Archidona Junto a Niti Copias.
- 2.5.2 **Delimitación Temporal:** Este trabajo se lo efectuará en el Periodo Académico mayo 2021 – octubre 2021.
- 2.5.3 **Unidades de Observación:** Las unidades de observación que se contemplan para este trabajo, son las obreras y trabajadores de la empresa Creaciones Freire.

2.6 Beneficiarios

- 2.6.1 **Directos:** Sra. Villavicencio Aldaz Leticia Del Rocío como propietaria de la empresa creaciones textil Freire y por ende todos los trabajadores
- 2.6.2 **Indirectos:** Población económicamente activa de la ciudad de Tena del Cantón Tena, Provincia de Napo

Ilustración 1.- Árbol de Problemas



2.7 Relación causa – efecto

Para establecer un sistema de control interno sobre la estabilidad y solvencia de Creaciones Freire, es una parte fundamental que se requiere la aplicación en todas las prácticas de las diferentes empresas, de ahí nace la exigencia de la capacidad de las organizaciones para establecer modelos dinámicos que permitan evaluar la situación de la misma ante la concreción de determinados riesgos desfavorables que pudieran ser objeto de aseguramiento con terceros. La buena administración de empresas públicas y privadas en general que exigen el establecimiento de un control interno adecuado que permita la dirección de la empresa la toma de decisiones, por lo que las empresas deben analizar los riesgos que le son propios de su actividad y mantener unos mecanismos de control interno que aseguren la supervisión continua de los mismos.

El problema más evidente que se evidencia en las empresas públicas y privadas y que se encuentra como uno de los problemas que se evidencia en la presente investigación es la inexistencia de políticas y procedimientos administrativos lo que atrae diversas causas y trae consigo efectos, usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de control bien definido así como es el que se evidencia en la empresa Creaciones Freire, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que trabajan de manera empírica, solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

El problema evidenciado se basó en un análisis de las diferentes causales mostradas a continuación:

El control interno es de vital importancia para la estructura administrativa dentro de una organización, ya que esto asegura una información confiable; sin embargo, dentro de la empresa Creaciones Textiles Freire., al relacionar que no cuenta con un sistema de control interno que permita alcanzar el cumplimiento de los objetivos se puede deducir que ocasiona deficiencia en los procesos administrativos. Con el Control Interno se pretende llegar a una información

razonable, este propósito no solo se puede lograr con la información financiera si no también con toda la información que se genera en la empresa; lo que en el proceso de la investigación a la empresa en cuestión se pudo verificar que el personal realiza el manejo de la información empíricamente ocasionando que al momento de presentarla a los administradores la misma presente irregularidades, motivo suficiente para que se tomen malas decisiones. La empresa al no poseer normas, políticas y procedimientos para seleccionar al personal, así como la falta de manuales y reglamentos ha hecho que los procesos no tengan una estructura definida de las actividades que deban seguirse en la realización de sus funciones, ni lineamientos que guíen su actuar, es por ello que la inexistencia de segregación de funciones ocasiona que la deficiencia en la operatividad, desorganización e ineficiencia en el control de las actividades que realiza la empresa. El incumplimiento de la normativa y la no aplicación a tiempo de las debidas soluciones a los diferentes problemas que la empresa presente, no podrá aplicar estrategias adecuadas para explotar las fortalezas, se incrementara la exposición a los riesgos ocasionando bajos niveles de desempeño, podrá llegar a tener pérdidas económicas, disminución de la rentabilidad y problemas de liquidez, lo que incluso podrá ocasionar que la empresa pueda llegar al cierre definitivo la disminución de la rentabilidad.

C. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Determinar la incidencia del control interno en la toma de decisiones en el proceso de comercialización de la empresa CREACIONES FREIRE

3.2 Objetivos específicos

- Realizar un análisis situacional sobre el control interno que se encuentra aplicando Creaciones Freire mediante un Análisis FODA.
- Evaluar el control interno que se encuentra aplicando la empresa Creaciones Freire mediante un enfoque cuantitativo.
- Diseñar una matriz de control interno bajo el modelo COSO ERM para mejorar la toma de decisiones en el proceso de comercialización.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

Para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular se ha considerado apoyarse en la siguiente metodología de estudios que contempla la malla curricular de la carrera de Tecnología Superior en Administración.

Cuadro 1.- Asignaturas integradoras

Asignatura	Aplicación Directa	Aplicación Indirecta	Resultados de Aprendizaje
Metodología de Investigación	X		Formular la solución de problemas de índole administrativo aplicando metodologías y técnicas de investigación.
Análisis financiero	X		Interpretar los cuatro estados financieros básicos y utilizarlos para emplear herramientas de evaluación histórica sencillos y cotidianos como anuncios publicitarios..
Métodos Estadísticos	X		Aplicar métodos analíticos y estadísticos e interpretar sus resultados para una eficaz toma de decisiones en el contexto de la empresa

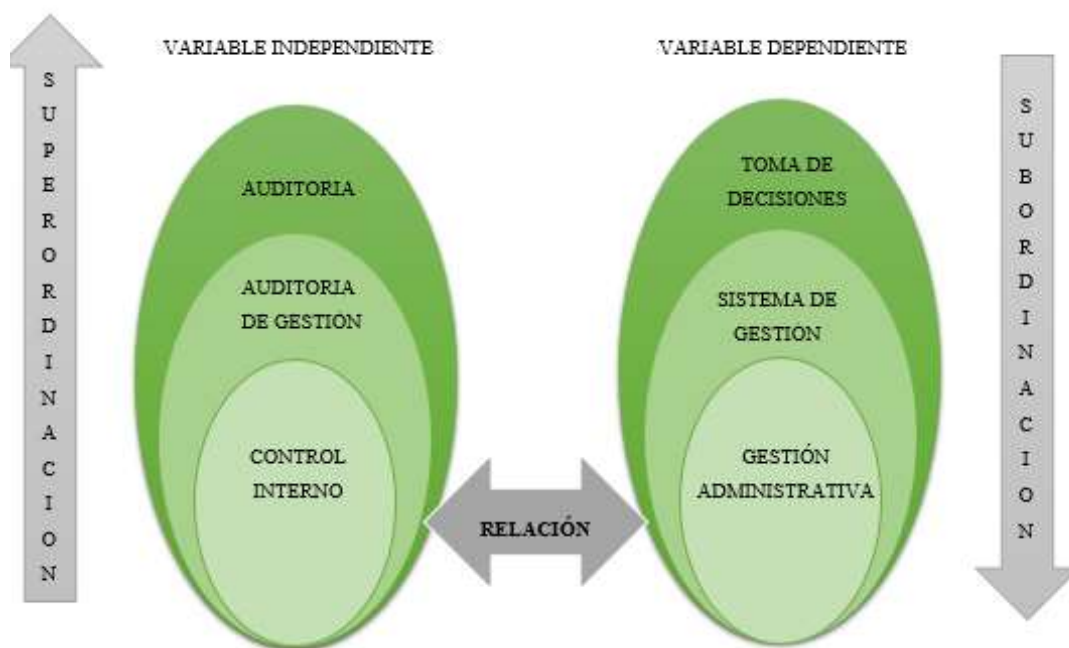
Métodos Contables	X		Aplica metodologías y técnicas de investigación en la búsqueda de un correcto manejo financiero de una empresa.
----------------------	---	--	---

Fuente: Sílabos de la carrera de administración.

Elaborado por: Montenegro Lizbeth, 2021.

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Ilustración 2.- Operación de Variables



5.1 Control Interno.

Según (COSO III) el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñando con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

El control interno al ser un proceso que se guía por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñando un objeto el cual es proporcionar un grado de seguridad sensato en cuanto al logro de objetivos dentro de 3 categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

(Moncayo, 2017) según la NIA 315.4C dentro de sus definiciones establece como Control Interno a: “Un Proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y la eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (Navarro, 2015).

El control interno es el conjunto de normas, políticas y procedimientos establecidos por la máxima autoridad de la empresa, que tiene como objetivo proporcionar seguridad confiable e información razonable que se genera en búsqueda de eficiencia y eficacia en las operaciones de la empresa, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de las operaciones.

5.1.1 Objetivos del Control Interno

Cada entidad fija su misión, estableciendo los objetivos que espera alcanzar y las estrategias para conseguirlos, los objetivos pueden ser para la entidad como un todo o específicos para las actividades dentro de la entidad, aunque muchos objetivos pueden ser específicos para una entidad particular, algunos son ampliamente participativos, Por ejemplo, los objetivos comunes a casi todas las entidades son la consecución y el mantenimiento de una reputación positiva dentro del comercio y los consumidores, proporcionando estados financieros confiables a los accionistas, y operando en cumplimiento de la leyes y regulaciones (Mantilla S. , 2018).

Los objetivos se ubican dentro de tres categorías:

1. Operaciones, relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
2. Información Financiera, relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables.
3. Cumplimiento, relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

Según Ramos, (2015) se citan los siguientes objetivos:

- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia
- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- Garantizar que el sistema de control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

Con los objetivos mencionados anteriormente por los autores se puede llegar a la conclusión que el control interno tiene como propósito garantizar el buen manejo de las organizaciones y de esta manera mitigar los diferentes riesgos a los que las empresas se encuentran expuestas en la actualidad

5.1.2 Auditoria de Gestión

Este tipo de auditoría se fundamenta en procesos lógicos como la verificación de procedimientos, aplicación y seguimiento de normativa establecida, análisis de operaciones realizadas, cumplimiento de metas y objetivos y todos los aspectos que guarden relación con el proceso de evaluación de la gestión de la empresa (Griffith, 2015)

Las normas ISO definen a la auditoría de gestión (control de gestión) como el examen de eficiencia y eficacia de las organizaciones en la administración de recursos organizacionales, determinada mediante la evaluación de procesos administrativos, utilizando indicadores de rentabilidad, desempeño, así como beneficios de la actividad de la entidad (ISOTOOLS, 2017)

Con lo expuesto anteriormente se puede concluir que la auditoria de gestión es un proceso que permite examinar y evaluar las actividades realizadas en una empresa, con el fin de determinar su grado de eficiencia y eficacia, y por medio de recomendaciones que en la revisión se formulen promover el correcto manejo de la administración.

5.1.3 Auditoria

La auditoría se define como el proceso sistemático de obtener y evaluar los registros patrimoniales de un individuo o empresa a fin de verificar su estado financiero. Tiene como objeto determinar la razonabilidad, integridad, y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos contables presentados por la dirección, así como expresar las mejoras o sugerencias de la organización. La tarea de Auditor es analizar la exactitud y veracidad de los registros mostrados por una empresa, a fin de corregir errores, irregularidades y fraudes, emitir una opinión acerca de la marcha de la empresa, evaluar las metas, examinar su gestión y actores, efectuar un posterior

seguimiento de las recomendaciones en la empresa. (Alcívar, Brito, & Guerrero, 2016)

De lo expuesto anteriormente se puede determinar que en la actualidad la auditoria juega un papel fundamental en el desenvolvimiento de las empresas, sea del tipo que sea, es el examen ejecutado por un auditor o una firma auditora, independientes de la organización a ser auditada o personal propio de la organización, cuya finalidad es la de expresar una opinión de lo que se esté evaluando; puede ser: estado financieros, sistema de control interno, cumplimiento, eficiencia, eficacia, entre otros. Estos profesionales que realizan las auditorias se han convertido en asesores para los accionistas, gerentes y administradores, a través de sus opiniones y recomendaciones.

5.2 Toma de Decisiones

Para (Riquelme, 2018) La toma de decisiones es una capacidad netamente humana, deriva del poder de la razón y el poder de la voluntad, es decir, pensamiento y querer unidos en la misma dirección. Es el proceso de analizar, organizar y planificar en busca de un propósito específico. Recurrentemente, los seres humanos deben elegir entre diferentes opciones, aquella que según su criterio es la más acertada.

Se puede presentar en diferentes contextos: a nivel personal, familiar, laboral, social, sentimental, económico, empresarial, etc. Es decir, en todo momento se presenta la toma de decisiones, la diferencia radica en la forma en la cual se llega a ellas.

De lo expuesto podemos afirmar que la toma de decisiones es la capacidad del hombre de crear el poder de hacer y creer mediante el análisis, la organización y la planificación en busca de un objetivo. Y además hay que indicar que es un aspecto primordial a la hora de buscar caminos para la consecución de objetivos.

5.2.1 Los sistemas de gestión

Según Ramirez (2018) un sistema de gestión está definido como el “sistema para establecer la política y los objetivos para lograr esos objetivos” (ISO 9000:2000, 3.2.2); concepto que se ha generalizado para el resto de las normas internacionales; que han surgido posterior a la aparición de ISO 9001 (ISO 19011:2002, ISO 14001:2004, etc.) Esta definición es complementada en una nota que aparece en el mismo elemento 3.2.2 antes mencionado cuyo texto es el siguiente:

Nota: Un sistema de gestión de una organización (3.3.1) podría incluir diferentes sistemas de gestión; tales como un sistema de gestión de la calidad (3.2.3), un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

Los sistemas de gestión son herramientas que permiten optimizar recursos, reducir costes y mejorar la productividad en las organizaciones, además controlan distintas facetas como la calidad de su producto o servicio, los impactos futuros que se puedan ocasionar, la seguridad e innovación de en las empresas.

5.2.1.1 Proceso administrativo

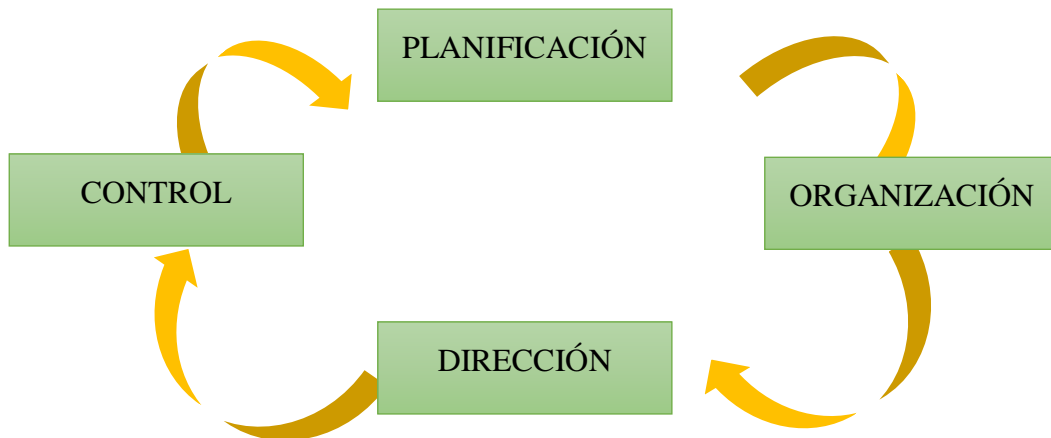
La administración consiste en la aplicación del Proceso Administrativo con eficiencia, el cual está integrado por: planeación, organización, integración, dirección y control, temas centrales del texto. (Gonzales, 2015)

El proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para el logro de los objetivos y satisfacer las necesidades empresariales, que además plantea un cierto orden de sucesión de eventos o ideas que llevan a la consecución de un fin. (GESTIOPOLIS, 2019)

Por lo expuesto son procesos descritos con el objetivo de aplicarlos dentro de las líneas administrativas obteniendo resultados eficientes mediante directrices

de control como lo es planear, organizar, dirigir y controlar; relacionadas entre sí la una con la otra.

Ilustración 3.- Proceso Administrativo



Elaborado por: Lizbeth Montenegro, 2021
Fuente: (Chiavenato I., 2003)

5.2.2 La gestión administrativa.

(Ramirez Casco, Ramirez Garrido, & Calderon Moran, 2017) mencionan que la gestión administrativa es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración; estos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos.

Podemos determinar la gestión administrativa en el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, y lograr el cumplimiento de las políticas, objetivos y metas.

5.3 Marco Legal

Dentro del marco legal se consideró los siguientes instrumentos jurídicos que respalden la investigación:

a.- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

b.- Contraloría General del Estado

Art. 9.- Concepto y elementos del Control Interno. - El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control.

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado.

c.- Ley de Registro Único del Contribuyente

Art. 3.- De la Inscripción Obligatoria. - Todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes.

d.- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Art 19.- Obligación de llevar contabilidad. - Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento.

5.4 Marco conceptual

Administración. - "La administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo", a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr". (Garcia & Casanueva, 2017).

Confiability. _ Se refiere al grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2006).

Control. - consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. (Fayol H. , 2019).

Control interno. - es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad. (Monica, 2020)

Dirigir. - es el acto de guiar un determinado orden de cosas hacia un fin determinado. Consiste en liderar un determinado proceso para que se alcancen determinadas metas consideradas como beneficiosas. (Ramos G. , 2015)

Empresa. – Entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados. (Garcia & Casanueva, 2017).

Gestión. - Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para

conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación. (Garcia & Casanueva, 2017).

Organización. - Las organizaciones son entidades sociales, dirigidas a metas diseñada con una estructura deliberada y con sistema de actividad coordinados y vinculadas con el ambiente externo. (GESTIOPOLIS, 2019)

Planeación: También conocido como planeamiento es un accionar que está vinculado a planear. Este verbo, por su parte, consiste en elaborar un plan. Es el proceso y resultado de organizar una tarea simple o compleja teniendo en cuenta factores internos y externos orientados a la obtención uno o varios objetivos. (Gardey, 2021)

Procedimientos. - Los Procedimientos definen la secuencia de los pasos para ejecutar una tarea. (Taccone, 2016).

Procesos. - es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). (Angel, 2010)

Verificación: es la acción de verificar (comprobar o examinar la verdad de algo). La verificación suele ser el proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos. (Merino, 2014)

F. METODOLOGÍA

6.1 Materiales

Los materiales y equipos necesarios para la elaboración del Trabajo de Titulación fueron los siguientes:

- Cuaderno de apuntes.
- Esferos
- Papel bond
- Archivador
- Tinta de impresora.
- CD's
- Internet
- Computadora HP ENVY All-in-One - 32-a0035
- Impresora Multifuncional EPSON L355
- Teléfono celular Huawei Mate20 Lite

6.2 Ubicación Política y Geográfica del Área de estudio

La Provincia de Napo, cuenta con cinco cantones: Tena, Archidona, El Chaco, Carlos Julio Arosemena Tola y Quijos. Tena su capital. Limita al Norte con las provincias de Pichincha y Sucumbíos, al Sur con las provincias de Tungurahua y Pastaza, al Este con la provincia de Orellana y, al Oeste con las provincias de Pichincha, Cotopaxi y Tungurahua.

El Cantón Tena, tiene una superficie: 3.894 Km², la población de 51.640 habitantes, entre su organización política se distribuyen las Parroquias: Tena, (urbana); Chontapunta, Ahuano, Misahuallí, Napo, Pano, Tálag. Tena es la cabecera cantonal y capital de la provincia de Napo,

La parroquia Tena es la ciudad de San Juan de los Dos Ríos de Tena, fue fundada el 15 de noviembre de 1560 como un lugar para la evangelización de los grupos de la selva amazónica por Gil Ramírez Dávalos; es la cabecera cantonal y la capital de la provincia de Napo. Sus límites parroquiales son: Norte; cantón Archidona, Sur; Puerto Napo, Este; Puerto Misahualli, y Oeste; parroquia Muyuna.

Imagen 1.-Zona de Estudio



Fuente: Google Maps (2020)

6.3 Tipo de investigación

6.3.1 Enfoque Cuantitativo

El enfoque de la investigación será cuantitativo, es decir, se ejecutará a través de una encuesta conformada por 8 preguntas estructuradas bajo la escala de likert con la finalidad de obtener información por parte del personal que labora en la empresa Creaciones Freire del Cantón Tena.

El proceso cuantitativo es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos, aunque desde luego, es factible redefinir alguna fase. Los planteamientos que se van a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. Además, las hipótesis se establecen antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la

medición y el análisis, en procedimientos estadísticos; debe ser lo más objetiva posible, evitando que afecten las tendencias del investigador u otras personas ya que siguen un patrón predecible y estructurado en lo cual se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (población), la meta principal de los estudios cuantitativos es la formulación y demostración de teorías. (Hernandez Sampieri, 2013)

La metodología cuantitativa usualmente parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica con base en los cuales formula hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que se estudia. Su constatación se realiza mediante la recolección de información cuantitativa orientada por conceptos empíricos medibles, derivados de los conceptos teóricos con los que construyen las hipótesis conceptuales. El análisis de la información recolectada tiene por fin determinar el grado de significación de las relaciones previstas entre las variables.

6.3.2 Enfoque Cualitativo

La investigación tendrá un enfoque cualitativo, es decir, se realizará una entrevista a través del método focus group o grupos focales, entre 3 personas; Gerente, administrador de la empresa y la investigadora, en el cual se dialogará y expondrá diversos temas empresariales con la finalidad de conocer el estado de la empresa en relación a cumplimiento de objetivos y procesos de control (Anexo 4).

El proceso cualitativo es en espiral o circular, en el sentido de que las etapas interactúan y no siguen una secuencia rigurosa, también conocido como investigación naturalista, fenomenológica o interpretativa, es una especie de paraguas en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos. Se utilizan en primer lugar para descubrir y perfeccionar preguntas de investigación. Este enfoque se basa en el método de recolección de los datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica; por tanto, en lo esencial el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes. Por su parte la investigación

cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. (Hernandez Sampieri, 2013)

6.4 Modalidad de la investigación

6.4.1 Investigación documental

La investigación documental es una técnica que se orienta hacia la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, que tienen como objetivo el levantamiento de un marco teórico y de datos relacionados con el estudio o investigación que desea emprenderse.

6.5 Nivel o tipo de investigación

6.5.1 Investigación de Campo

Se utiliza la investigación de campo por cuanto se relaciona las variables control interno y toma de decisiones en el proceso de comercialización en Creaciones Freire.

6.5.2 Investigación Descriptiva

Según (Abascal Fernández, 2015) “Describe y explica contextos, escenarios y puede tener varios objetivos al mismo tiempo. Describe características de consumidores, empresas; al mismo tiempo busca fortalezas y debilidades; mide el posicionamiento de bienes y servicios, permite que se segmente al mercado para registrar resultados de acciones ya tomadas contrastando y verificando hipótesis formuladas en la investigación”.

Se analiza los datos estadísticos tomados para las variables control interno y toma de decisiones en el proceso de comercialización de Creaciones Freire.

6.5.3 Investigación Exploratoria

Según (Abascal Fernández, 2015) Se desarrollan en general cuando no se tiene un conocimiento profundo de la problemática a estudiar. Se relaciona investigaciones con mayor complicación. Son menos rígidas en cuanto al medio de recogida de información.

Su objetivo es precisar y depurar conceptos, conocer contextos o problemas con mayor claridad y expresar hipótesis definibles e empatar causas.

La investigación se enmarca dentro del tipo exploratorio para Creaciones Freire, en la gestión de comercialización que realiza ya que de forma sistemática no se ha revisado la relación entre las variables control interno y toma de decisiones respecto a la comercialización.

6.6 Población y Muestra

6.6.1 Población

Según (Lopez P. L., 2017) Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. En nuestro campo pueden ser artículos de prensa, editoriales, películas, videos, novelas, series de televisión, programas radiales y por supuesto personas.

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, para el desarrollo de la investigación.

La población de la empresa Creaciones Freire, que se tomó en cuenta en la investigación fue un conjunto total de 15 individuos.

Cuadro 2.- Población de Creaciones Freire

CARGO	CANTIDAD
Gerente	1
Administrador	1
Diseñador	2
Obreras	10
Ventas	1
TOTAL	15

Fuente: Creaciones Freire

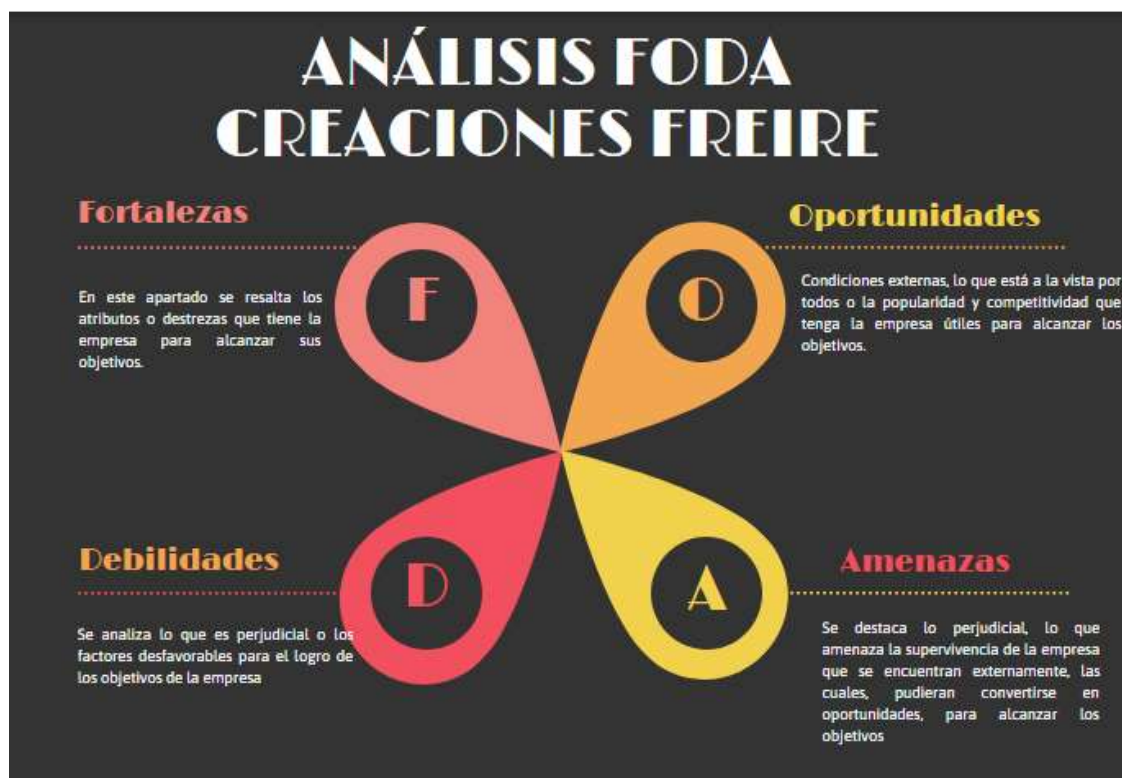
Elaborado por: Lizbeth Marisol Montenegro Freire,2021

6.7 Metodología para el primer objetivo específico

Objetivo 1: Realizar un análisis situacional sobre el control interno que se encuentra aplicando Creaciones Freire mediante un Análisis FODA.

Para el cumplimiento del primer objetivo se procedió a gestionar la autorización para la realización del proyecto de titulación en Creaciones Freire mediante una solicitud dirigida a la Gerente propietaria (Anexo 1), misma que fue respondida de manera favorable dándome el permiso respectivo para proceder a la investigación del tema propuesto (Anexo 2). Seguidamente se realizó la ejecución del análisis situacional mediante la aplicación del método Cualitativo, estudiando el medio en el que se desenvuelve la empresa ante diversas situaciones a través de la matriz FODA, la cual consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de la organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. La finalidad de aplicar esta matriz es obtener estrategias que logren el equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo.

Cuadro 3.- Modelo para la realización del análisis situacional mediante la matriz FODA



Elaborado por: Lizbeth Marisol Montenegro Freire, 2021

Dentro de este modelo se determinó las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que se presentan en Creaciones Freire desglosando los factores importantes y las acciones a emprender para mejorar el camino. Dándonos la pauta para conocer lo que se está haciendo bien y todo aquello que representa un reto actual o potencial.

Objetivo 2: Evaluar el control interno que se encuentra aplicando la empresa Creaciones Freire mediante un enfoque cuantitativo.

Para el cumplimiento del Segundo Objetivo se evaluó el Control Interno de la empresa por medio del método Cuantitativo mediante la aplicación de una encuesta a los 13 empleados que laboran en esta organización, con la finalidad de conocer la necesidad de elaborar un manual de políticas y procedimientos para el control interno de los procesos administrativos de la empresa Creaciones Freire del cantón Tena. Se revisa con criterio de selección la información obtenida en las

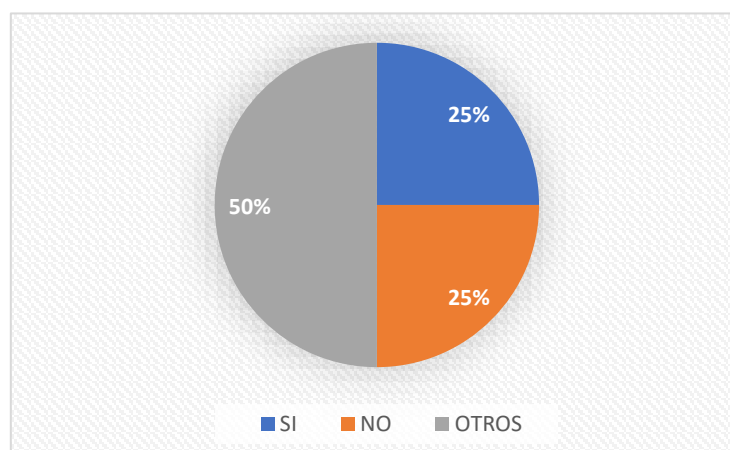
encuestas, excluyendo errores y hallazgos; consecutivamente se tabula los resultados para las variables Control Interno y Toma de decisiones en el proceso de comercialización. Se realiza una entrevista al Gerente y Administrador de la empresa (Anexo 4) Por medio de la investigación de Campo por cuanto se relaciona las variables control interno y toma de decisiones en el proceso de comercialización en Creaciones Freire.

Tabla 1.- Ejemplo de Cuantificación de Resultados

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Sí	25	25%
2	No	25	25%
3	Otros	50	50%
Totales		100	100%

Elaborado por: Lizbeth Marisol Montenegro Freire,2021

Gráfico 1.- Representación de Resultados



En los Análisis de Resultados Estadísticos se destacan las tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos.

Objetivo 3: Diseñar una matriz de control interno bajo el modelo COSO ERM para mejorar la toma de decisiones en el proceso de comercialización.

Luego de analizar los resultados de las encuestas realizadas al personal de Creaciones Freire para el cumplimiento de este objetivo se lo realiza por el Método Cualitativo diseñando una matriz de Control Interno bajo el modelo COSO ERM, evaluando los procesos existentes en la empresa, para determinar los riesgos y los errores frecuentes en el proceso de comercialización, de la misma forma se Implementa normas de control interno a partir de modelos COSO, para mejorar el proceso de comercialización y establecer principios de control interno, políticas para el proceso de comercialización para un manejo adecuado del stock.

Esta matriz cuenta con los siguientes ítems:

- Componentes del COSO ERM
 - Entorno de Control
 - Evaluación de Riesgo
 - Actividades de Control
 - Información y Comunicación
 - Supervisión

- Factores
 - Integridad y Valores Éticos.
 - Filosofía y Estilo de Alta Dirección
 - Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida
 - Gestión del Capital Humano
 - Responsabilidad y Transparencia
 - Estimación de probabilidad e impacto
 - Evaluación de Riesgos
 - Principales Actividades de Control
 - Herramientas para la Supervisión
 - Confiabilidad de la información
 - Supervisión Permanente
 - Evaluación Interna

G. RESULTADOS

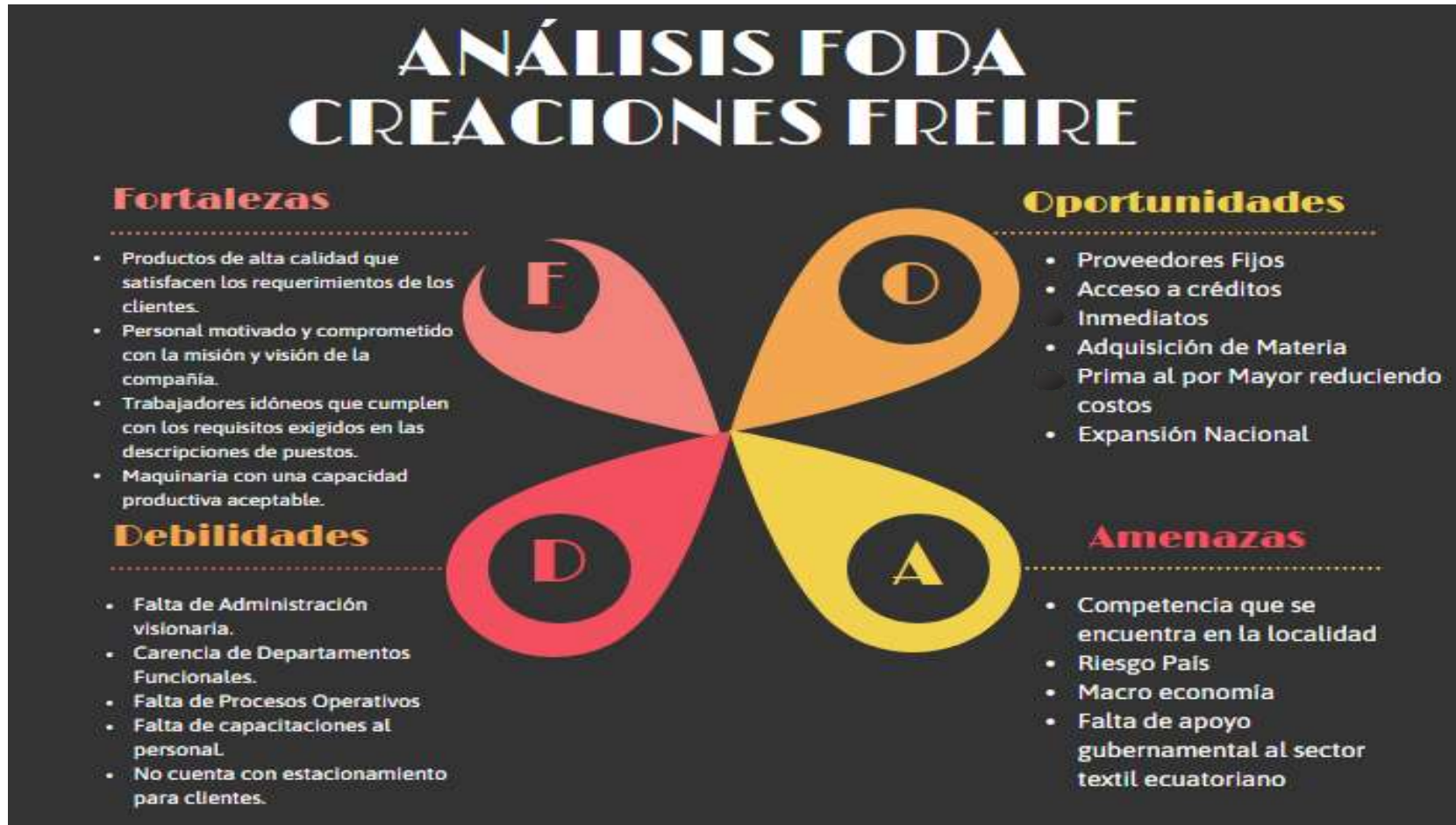
7.1 Resultados del Objetivo 1

Realizar un análisis situacional sobre el control interno que se encuentra aplicando Creaciones Freire mediante un Análisis FODA.

Para el cumplimiento de este objetivo luego de recibir una respuesta favorable por parte de la Gerencia de Creaciones Freire (Anexo 2) se procedió a realizar el análisis del control interno de esta empresa mediante un Análisis FODA que no es más que una radiografía de la situación de la empresa que se realiza con el objetivo de tener una imagen clara de la situación de la misma sintetizando el análisis de la matriz para que sea de fácil comprensión.

A continuación, se presenta el análisis de todos los factores que componen dicho estudio:

Cuadro 4.- Matriz FODA de Creaciones Freire



Elaborado por: Lizbeth Marisol Montenegro Freire, 2021

La situación de Creaciones Freire es moderada, en el último año, ha tenido que afrontar problemas derivados de conflictos internos y de factores externos que no solo han afectado a la empresa sino la economía en general como la Pandemia presentada a nivel mundial en 2020.

Internamente, la empresa cuenta con una gran cantidad de productos en proceso y terminados que permanecen en bodega y que por lo tanto no generan los ingresos esperados. Esta situación ha dado como resultado que el nivel de liquidez sea bajo y que la compañía no pueda reducir su nivel de endeudamiento a largo plazo. Cabe la pena recalcar que una de las principales fortalezas de la compañía es la excelente calidad de sus productos, lo cual se evidencia en el nivel de satisfacción del cliente.

Además, actualmente la empresa cuenta con personal motivado y comprometido con la organización que en la mayoría de los casos cumple con los requisitos exigidos para su cargo. En lo que se refiere al área de producción, la empresa está trabajando al 65% de su potencial actual; es decir se podría incrementar la producción en un 35% sin modificar las condiciones con las que se está trabajando en este momento.

7.2 Resultados del Objetivo 2

Evaluar el control interno que se encuentra aplicando la empresa Creaciones Freire mediante un enfoque cuantitativo.

Para el cumplimiento del Objetivo 2 se realizó una encuesta con 8 preguntas mismas que sirvieron para determinar la necesidad de elaborar un manual de políticas y procedimientos para el control interno de los procesos administrativos de la empresa Creaciones Freire del cantón Tena para su comercialización.

7.2.1 Encuesta dirigida al Personal de Creaciones Freire

Pregunta 1 ¿Sabe si la empresa cuenta con un manual de control interno de políticas y procedimientos?

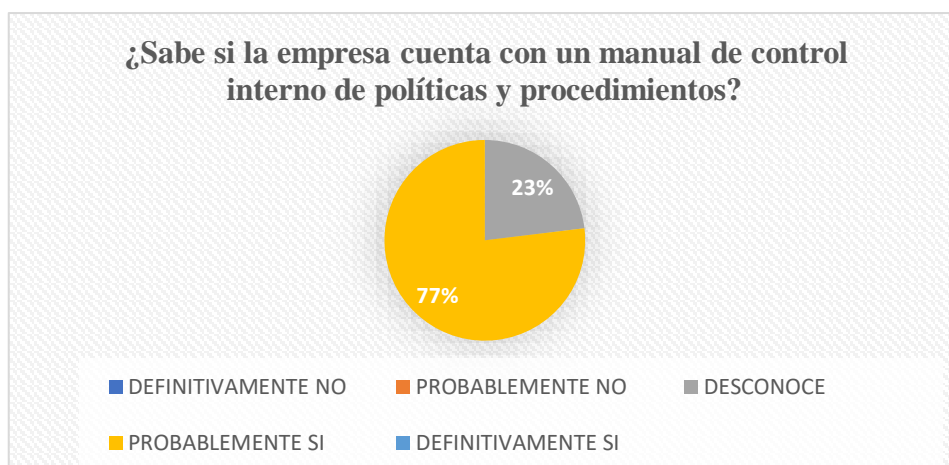
Tabla 2.- Conocimiento sobre el manual de Control Interno de Políticas y Procedimientos

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Definitivamente No	0	0%
b	Probablemente No	0	0%
c	Desconoce	3	23%
d	Probablemente Sí	10	77%
e	Definitivamente Sí	0	0%
Totales		13	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de Creaciones Freire

Elaborado por: Lizbeth Marisol Montenegro Freire,2021

Gráfico 2.- Conocimiento sobre el manual de Control Interno de Políticas y Procedimientos



Interpretación. - En el gráfico 2 se puede evidenciar que, de un total de 13 obreros de Creaciones Freire encuestados, el 77% mencionan que probablemente la empresa cuenta con un manual de control interno de políticas y procedimientos mientras que el 23% restante desconoce. Lo que evidencia que la empresa sí cuenta con un manual de control interno, pero, no se ha llegado a socializar con todos los obreros para la formación a una toma de decisiones que impulse el proceso de comercialización.

Pregunta 2.- ¿La empresa cuenta con misión, visión, políticas y objetivos institucionales claramente definidos?

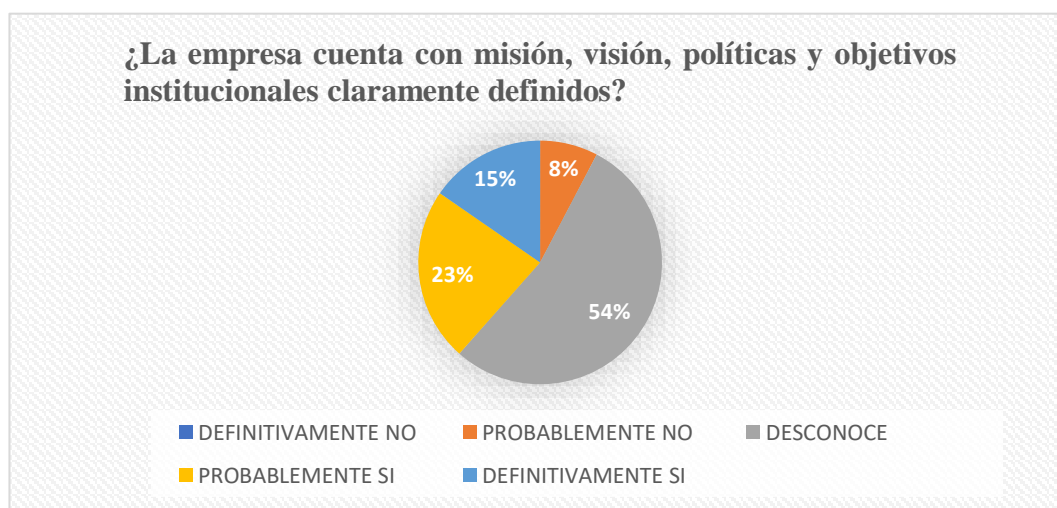
Tabla 3.- Conocimiento sobre Misión, Visión, políticas y objetivos institucionales.

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Definitivamente No	0	0%
b	Probablemente No	1	8%
c	Desconoce	7	54%
d	Probablemente Sí	3	23%
e	Definitivamente Sí	2	15%
Totales		13	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de Creaciones Freire

Elaborado por: Lizbeth Marisol Montenegro Freire,2021

Gráfico 3.- Conocimiento sobre Misión, Visión, políticas y objetivos institucionales.



Interpretación. - Como se puede evidenciar en el gráfico 3 el 54% de los trabajadores aseveran que Desconoce lo mencionado en la pregunta 2, el 23% es probable que la conozcan, el 15% afirma que definitivamente conoce las políticas empresariales de la misma y se encuentran encaminados a obtener grandes resultados en el transcurso de su permanencia en la empresa y el 8% menciona que probablemente la empresa no cuente con misión, visión y objetivos empresariales. Se evidencia entonces que la mayoría de los obreros desconoce de los puntos mencionados citados en este ítem por lo que en un futuro no podrá lograr los objetivos esperados con pautas que sirvan de guía.

Pregunta 3 ¿Piensa usted que es necesario establecer políticas y procedimientos para un adecuado manejo y control de la empresa?

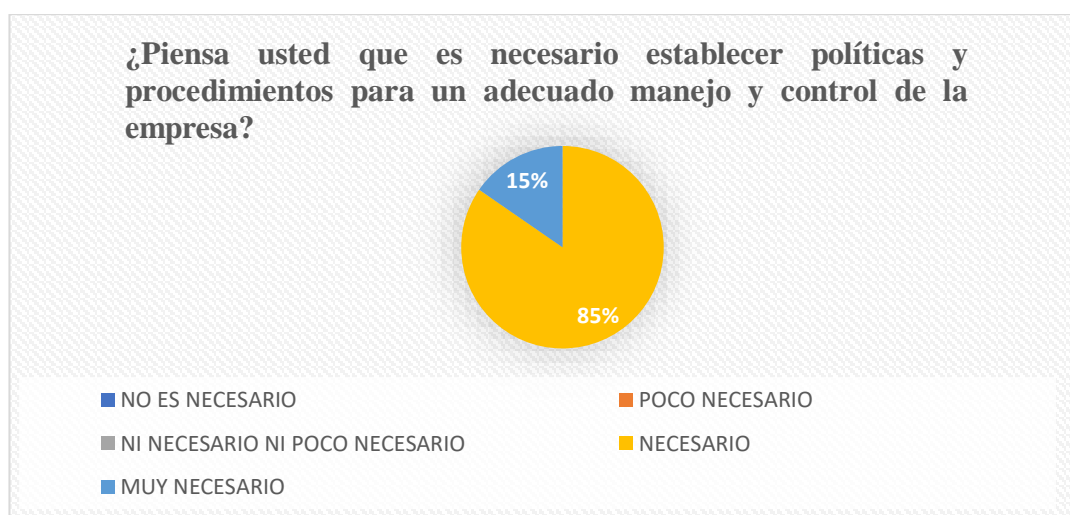
Tabla 4.- Implementación de políticas y procedimientos para control y manejo adecuado de recursos

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	No es necesario	0	0%
b	Poco Necesario	0	0%
c	Ni necesario ni poco necesario	0	0%
d	Necesario	11	85%
e	Muy necesario	2	15%
Totales		13	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de Creaciones Freire

Elaborado por: Lizbeth Marisol Montenegro Freire,2021

Gráfico 4.- Implementación de políticas y procedimientos para control y manejo adecuado de recursos



Interpretación.- De acuerdo a los resultados obtenidos, el gráfico 4 muestra que el 85% de los obreros encuestados afirman que es necesario establecer políticas y procedimientos para un adecuado manejo y control de la empresa mientras que el 15% muestra mayor preocupación en este punto afirmando que es muy necesario establecer y aplicarlas para que los empleados tengan un protocolo de actuación de acuerdo a una situación determinada, y cabe resaltar que el incumplimiento de las mismas puede traer consigo sanciones, dependiendo de la gravedad del asunto.

Pregunta 4 ¿Cree que existan los suficientes recursos para realizar su trabajo?

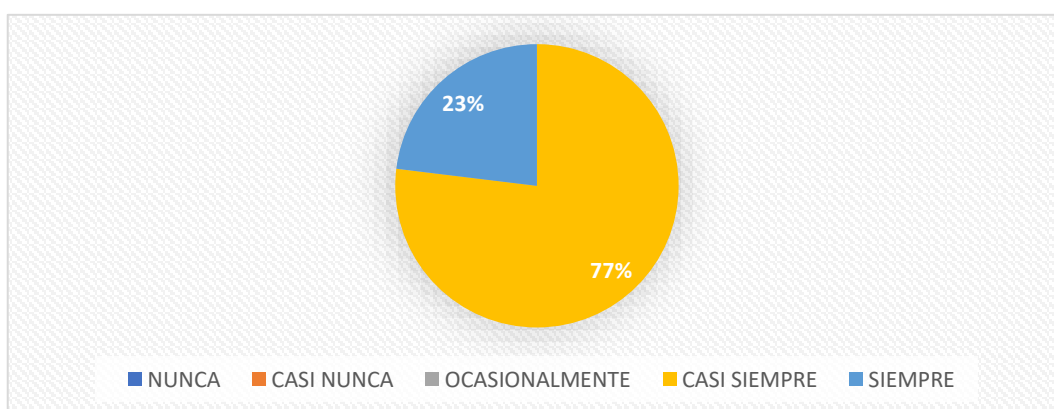
Tabla 5.- Disponibilidad de recursos para la realización de las labores en Creaciones Freire

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Nunca	0	0%
b	Casi Nunca	0	0%
c	Ocasionalmente	0	0%
d	Casi Siempre	10	77%
e	Siempre	3	23%
Totales		13	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de Creaciones Freire

Elaborado por: Lizbeth Marisol Montenegro Freire,2021

Gráfico 5.- Disponibilidad de recursos para la realización de las labores en Creaciones Freire



Interpretación. -De acuerdo al gráfico 5 de la encuesta realizada a los obreros de Creaciones Freire el 77% mencionan que Casi siempre hay recursos necesarios para realizar sus labores mientras que el 23% afirman que Siempre existen los materiales necesarios para realizar sus actividades de producción diarias. Entonces con estos resultados podemos afirmar que la empresa dota de materiales necesarios para su continuo y regular desenvolvimiento aportando oportunamente al funcionamiento del proceso de producción que permite afrontar la demanda.

Pregunta 5 ¿Considera que la gestión administrativa que mantiene actualmente la empresa se ve afectada por inadecuadas actividades de control?

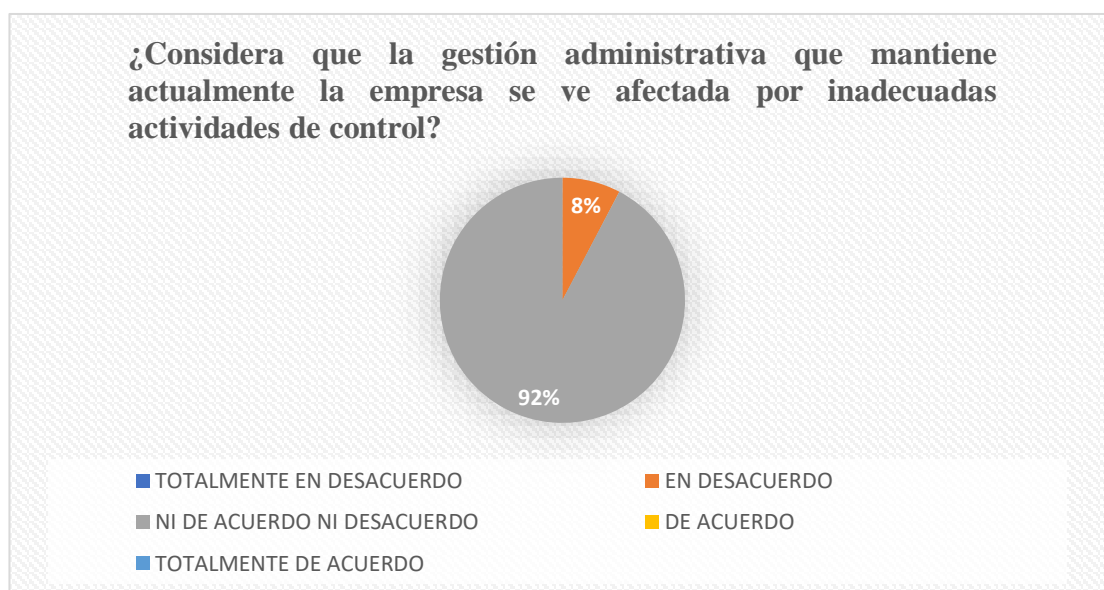
Tabla 6.- Evaluación de la Gestión Administrativa de Creaciones Freire

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Totalmente en Desacuerdo	0	0%
b	En Desacuerdo	1	8%
c	Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	92%
d	De acuerdo	0	0%
e	Totalmente de acuerdo	0	0%
Totales		13	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de Creaciones Freire

Elaborado por: Lizbeth Marisol Montenegro Freire,2021

Gráfico 6.- Evaluación de la Gestión Administrativa de Creaciones Freire



Interpretación. –Como muestra el gráfico 6 el 92% de los encuestados alegan que no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con la gestión administrativa que mantiene actualmente la empresa que se vea afectada por inadecuadas actividades de control, pero por su parte la minoría con el 8% afirma que está en desacuerdo que esta situación se presente dentro de la misma. Por lo tanto, los trabajadores se muestran neutrales ante la gestión administrativa que se ha venido aplicando en Creaciones Freire en los últimos años y no coincidieran que exista falencias en la misma.

Pregunta 6 ¿Cree que las solicitudes presentadas por los diferentes usuarios de la empresa son solucionadas brevemente?

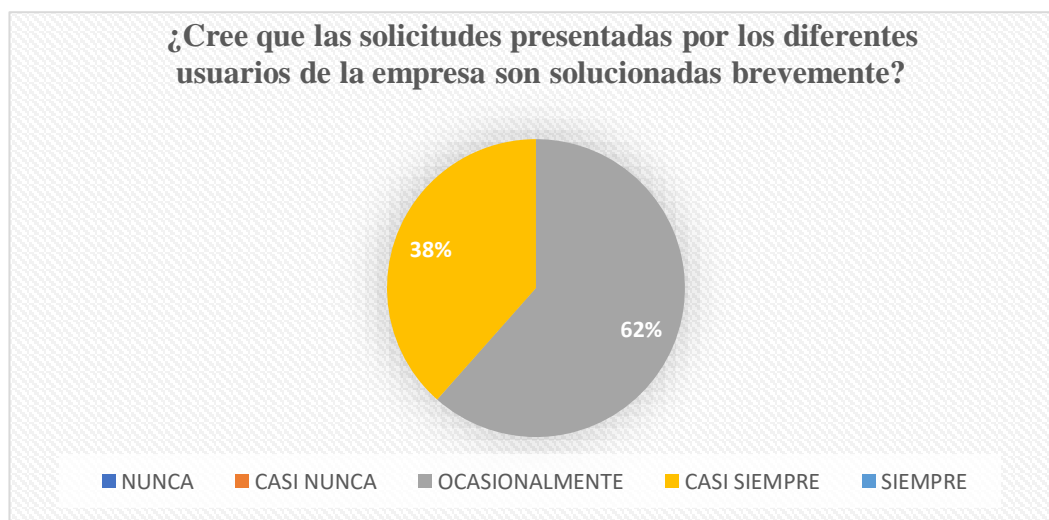
Tabla 7.- Solución de diligencias presentadas por los usuarios

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Nunca	0	0%
b	Casi Nunca	0	0%
c	Ocasionalmente	8	62%
d	Casi Siempre	5	38%
e	Siempre	0	0%
Totales		13	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de Creaciones Freire

Elaborado por: Lizbeth Marisol Montenegro Freire,2021

Gráfico 7.- Solución de diligencias presentadas por los usuarios



Interpretación. -En el gráfico 7 de la investigación realizada a Creaciones Freire, la mayoría de los obreros con el 62% afirman que Ocasionalmente se solucionan los problemas de los usuarios mientras que el 38% testifica que casi siempre son solucionados. Por ende, se puede interpretar que casi no se presta atención a las quejas de usuarios olvidando que se debe mantener una buena relación con el cliente y que este no se sienta decepcionado ni rompa la relación con la empresa. Además, con una gestión de quejas bien organizada, el riesgo de fallos en la producción o la entrega se reduce.

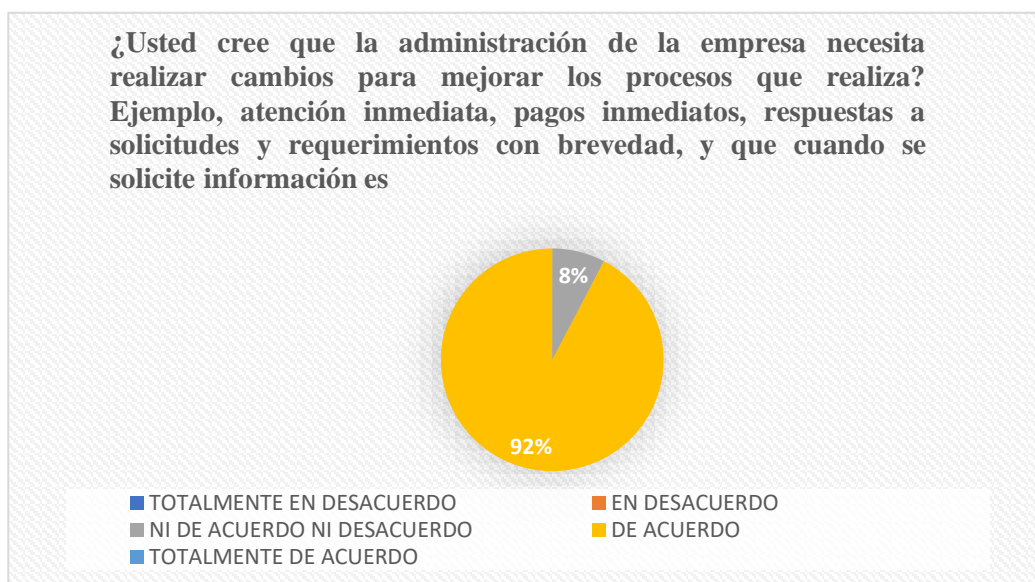
Pregunta 7 ¿Usted cree que la administración de la empresa necesita realizar cambios para mejorar los procesos que realiza? Ejemplo, atención inmediata, pagos inmediatos, respuestas a solicitudes y requerimientos con brevedad, y que cuando se solicite información esta esté a la mano.

Tabla 8.- Implementación de cambios para la mejora de procesos

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Totalmente en Desacuerdo	0	0%
b	En Desacuerdo	0	0%
c	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
d	De acuerdo	1	8%
e	Totalmente de acuerdo	12	92%
Totales		13	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de Creaciones Freire
Elaborado por: Lizbeth Marisol Montenegro Freire,2021

Gráfico 8.- Implementación de cambios para la mejora de procesos



Interpretación. – De acuerdo al gráfico 8 se puede evidenciar que la mayoría de obreros con el 92% están de acuerdo con que se deben implantar cambios para mejorar los procesos de comercialización y producción de la empresa y el 8% se mantiene neutral afirmando que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con los procesos que se han venido manejando. Por lo tanto, según el personal que labora en la empresa cree que se debería implantar nuevos procesos que permitan lograr una gestión eficaz de la empresa, a través de la implementación de acciones y operaciones acordes a la buena administración y dirección de la misma.

Pregunta 8 ¿Considera que la implementación de control interno dentro de la empresa permitirá que los recursos humanos, materiales, administrativos y financieros sean aprovechados de mejor manera?

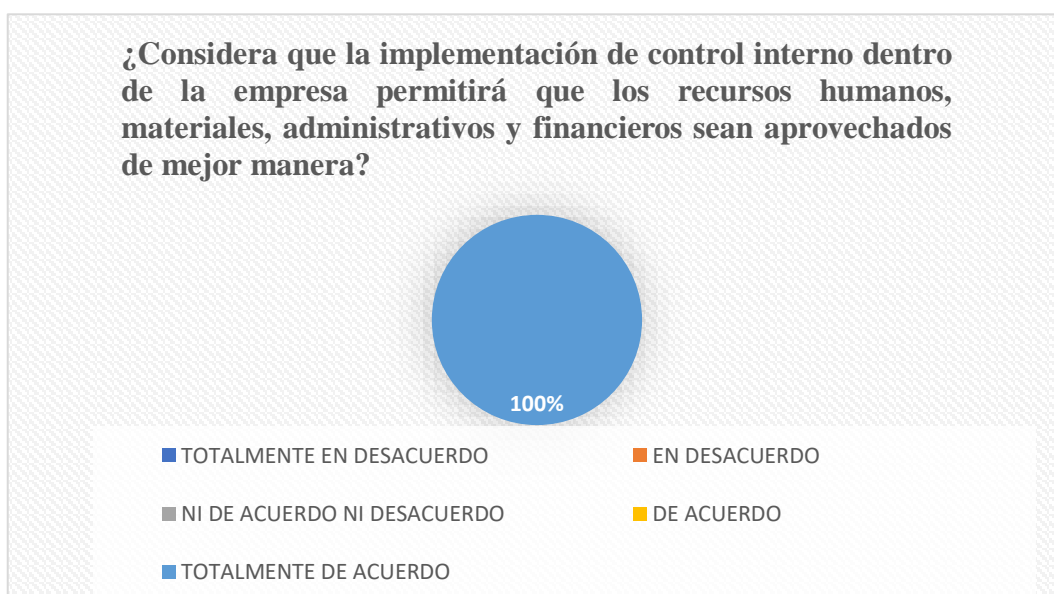
Tabla 9.- Implementación de Control Interno

ITEM	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	Totalmente en Desacuerdo	0	0%
b	En Desacuerdo	0	0%
c	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
d	De acuerdo	0	0%
e	Totalmente de acuerdo	13	100%
Totales		13	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de Creaciones Freire

Elaborado por: Lizbeth Marisol Montenegro Freire,2021

Gráfico 9.- Implementación de Control Interno



Interpretación. – Con referencia al gráfico 9 se puede evidenciar que el 100% de los trabajadores coinciden en que se debe implementar el control interno dentro de la empresa para que esta a su vez permita que los recursos humanos, los materiales de producción, el sistema administrativo, el control financiero y el proceso de comercialización sean aprovechados de mayor manera. Optimizando recursos y logrando una gestión financiera y administrativa más eficiente, mejorando la productividad.

7.3 Resultados del Objetivo 3

Diseñar una matriz de control interno bajo el modelo COSO ERM para mejorar la toma de decisiones en el proceso de comercialización.

El manual de Control Interno en el proceso de comercialización es el resultado de la investigación y recopilación de datos, los cuales permitieron descubrir una serie de falencias que no se ajustan a los lineamientos para lo cual fue idealizada la empresa, esto ha ocasionado que la calidad de servicio en el proceso de comercialización que presta sea muchas veces cuestionada.

Desde esta perspectiva los administradores juegan un papel fundamental para lograr una gestión eficaz a través de la implementación de acciones y operaciones acordes a una buena administración y dirección de la misma.

Ante un mercado cada vez más exigente y competitivo se necesita ser más flexibles, relacionarse directamente con los clientes actuales y potenciales, estar más encaminadas a la innovación de bienes y servicios, considerando el desarrollo de su recurso humano, que le permita lograr una mejor posición en el mercado. Es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protege y cuida los activos y los intereses de la empresa, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Para tal efecto con la implementación del Control Interno dentro de Creaciones Freire se mejorará la administración en el proceso de Comercialización debido a que será una herramienta que servirá para conocer las actividades que deben desarrollar, superando cada uno de los problemas que se presenten. Y permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Cuadro 5.- COSO ERM de Creaciones Freire

COMPONENTE	FACTORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	PERIODICIDAD	¿CÓMO?
COSO		Verificar la existencia de un plan de organización estratégica para el proceso de comercialización.				
	Integridad y Valores Éticos.	Una vez comprobada la existencia de la Misión y Visión de la empresa, realizar la difusión de los mismos en cada área de producción y comercialización. Luego de la investigación se determina la carencia de políticas empresariales generales por lo que se requiere crear dichas políticas para el mejoramiento del proceso de comercialización.	Gerencia	30 días	Anual	Reuniones entre la Gerencia y el personal administrativo de la empresa, donde se lleven a cabo las actividades correspondientes y quede constancia de su realización en actas.
ENTORNO DE CONTROL	Filosofía y Estilo de Alta Dirección	Realizar un análisis FODA de la empresa en general.				

	<p>Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida</p>	<p>Verificar el organigrama de la empresa y difundirla con sus trabajadores.</p> <p>Considerar la estructura organizativa para el conocimiento de la jerarquía de la organización (Anexo 5)</p>				
	<p>Gestión del Capital Humano</p>	<p>Señalar claramente los cargos y las funciones que debe desempeñar cada uno de los miembros de la empresa para mejorar el proceso de comercialización. (Anexo 6)</p>				
	<p>Responsabilidad y Transparencia</p>	<p>Establecer manuales de funciones detallando las responsabilidades que cada empleado debe cumplir en su cargo realizando una correcta separación dichas funciones mejorando así el proceso de comercialización.</p> <p>Al evidenciarse la carencia de manuales de proceso se sugiere su creación en los que se detalle claramente los pasos que deben seguirse y las actividades a desarrollarse, tanto para los procesos</p>				

		técnicos, como para los administrativos y contables (compras, ventas, cobros)				
--	--	---	--	--	--	--

EVALUACIÓN DEL RIESGO	Estimación de probabilidad e impacto	Elaborar una matriz de medición y evaluación del riesgo, para identificar los niveles de riesgo existentes dentro del proceso de comercialización. para mitigar los mismos.	Gerente Administrador	15 días laborables	Anual	-Elaboración y aplicación de cuestionarios de control interno
	Evaluación de Riesgos	Establecer los riesgos existentes en cada área de la empresa enfocándonos en los procesos comerciales a través de la aplicación de herramientas de apoyo (Jerarquización de Procesos), para determinar las áreas más vulnerables de la organización y aplicar medidas correctivas.				

<p>ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<p>Principales Actividades de Control</p>	<p>Elaborar el reglamento interno de la empresa ya que la empresa no cuenta con uno.</p> <p>Establecer políticas para el personal que interviene dentro del proceso de comercialización y desarrollar por escrito las actividades propias de cada proceso en cada departamento de la empresa (Gerencia, Administración, Diseño, Distribución y Ventas).</p>	<p>Gerente Administrador</p>	<p>30 días</p>	<p>Semestral</p>	<p>-Capacitación al personal</p> <p>-Reuniones entre la gerencia, administrador y personal de Creaciones Freire</p>
-------------------------------	---	---	----------------------------------	----------------	------------------	---

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<p>Herramientas para la Supervisión</p> <p>Confiabilidad de la información</p>	<p>Realizar informes semanales de los productos que fueron comercializados durante la misma.</p> <p>Constatar los informes entregados de ventas de manera semestral por medio de la toma física de inventarios.</p>	Gerente	6 meses	Anual	-Validación y reestructuración de procesos de información y comunicación
SUPERVISIÓN	Supervisión Permanente	Controlar de forma preventiva al personal de ventas mediante arqueos de caja.	Gerente Administrador		Anual	Implantación de procesos de supervisión y control

Evaluación Interna	Realizar revisiones periódicas de los procedimientos establecidos en cada área o departamento, y de los establecidos a nivel general en la empresa.				
-----------------------	---	--	--	--	--

H. CONCLUSIONES

- La creación de la matriz FODA para determinar el análisis situacional de Creaciones Freire tuvo gran importancia para determinar que la empresa ha tenido que afrontar problemas derivados de conflictos internos y de factores externos que no solo han afectado a la empresa sino la economía en general, pero también con un personal motivado y comprometido para alcanzar el trabajo asignado.
- En la aplicación de la metodología cuantitativa apoyada del método de encuestas se determinó como el control interno actúa de mayor relevancia dentro de la empresa evidenciando que la misma no cuenta con políticas manuales y procesos de comercialización establecidos dentro de la entidad que le ayude a generar información confiable a salvaguardar los recursos y alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia.
- Al culminar la investigación se diseñó una matriz de control interno bajo el modelo COSO ERM para mejorar la toma de decisiones en el proceso de comercialización posibilitando la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión y toma de decisiones más segura.

I. RECOMENDACIONES

- Se recomienda tomar en cuenta los aspectos encontrados dentro del análisis FODA para preparar a la organización de las amenazas, plantear acciones para aprovechar oportunidades teniendo conciencia de las debilidades y fortalezas de la organización.
- En base a los resultados obtenidos durante la encuesta realizada a los trabajadores de Creaciones Freire se recomienda implantar procesos, procedimientos y políticas para un mejor manejo de creación y comercialización de productos.
- Verificar la propuesta diseñada del Informe COSO ERM realizada por la autora para alcanzar un óptimo nivel de control sobre el proceso de comercialización, para que los niveles operativos, contabilidad y directivos manejen una sola toma de decisión para mejorar el desarrollo y crecimiento de la empresa ya que esto permitirá analizar y verificar si existen controles en los diferentes departamentos y si el personal de la empresa cumple con cada una de sus funciones.

J. BIBLIOGRAFÍA

- Abascal Fernández, E. e. (2015). *Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial*. Madrid-España: ESIC EDITORIAL.
- Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en Mexico. *El Buzon de Pacioli*, 1-17. Obtenido de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_control_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Alcívar, F., Brito, M., & Guerrero, M. (2016). Auditoria en las empresas. *Revista Contribuciones a la Economía*.
- Angel, M. M. (2010). *Revista Científica Visión el Futuro*, 7-8.
- Anzola, S. (2002). *Administracion de Pequeñas Empresas*. Mexico: McGrawHill.
- Arcia Paternina, V. I., & Castaño Osorio, Y. M. (2013). *Biblioteca Digital USB*. Obtenido de http://www.bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4144/1/Historia_Arte_Control_Arcia_2015.pdf
- Arena, J. (1990). *Políticas en Procesos Administrativo*. Mexico: Diana S.A.
- Arroyo, M., Artucha, I., & Arroyo, A. (2004). El Fraude Contable Parmalat. *Revista ICADE*, 254-255.
- Blanco Luna, Y. (2006). *Normas y Procedimientos de Auditoria Integral*. Santa Fe de Bogota - Colombia: ECOE Ediciones.
- Bravo Herrera, F. (2002). Caso ENRON. *Economía y Negocios, Universidad de Chile*, 2-3.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2^a.ed.). Caracas: Uyapal.
- Castro, R. (2004). Ley de Sarbanes-Oxley: Un nuevo enfoque de control interno. *Revista Internacional Legis de Contabilidad & Auditoria*, 13-42.
- Catacora, F. (2012). Contabilidad la base para las decisiones Gerenciales. *RED Contable*.

- Chiavenato, A. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*.
Septima edición de McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGrawHill
Segunda Edición.
- Claude S, G. (1992). *Historia del pensamiento administrativo*. Mexico: Editorial
Prentice Hall.
- Clavijo, L. (01 de 08 de 2010). *Auditoría*. Obtenido de
[http://auditoriaycontrol2010b.blogspot.com/2010/08/definicion-generica-
deauditoria.html](http://auditoriaycontrol2010b.blogspot.com/2010/08/definicion-generica-deauditoria.html)
- CODIGO DEL TRABAJO. (2005). *Registro Oficial Suplemento 167*.
- CODIGO ORGANICO INTEGRAL PENAL. (2014). *Suplemento Registro N^o
Lunes 10 de febrero de 2014 - 51*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
- COSO. (2018). Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway
Commission. *Control Interno - Marco Integrado*. Obtenido de
[https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-
ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)
- COSO I, C. o. (2019).
- COSO III, C. o. (s.f.). *encargada de proporcionar liderazgo intelectual frente a tres
temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), El
control interno, y la disuasión del fraude*.
- COSO, I. C. (s.f.).
- Cuarta, D. (2008). *Principios de la administración*. Medellín, Colombia: Fondo
Editorial ITM, Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Daft, R. L. (2014). *Teoría y Diseño Organizacional*. 11a. Ed.
- Dalen, D. B., & Meyer., W. J. (12 de 09 de 2006). *LA INVESTIGACIÓN
DESCRIPTIVA*. Obtenido de [https://noemagico.blogia.com/2006/091301-
la-investigaci-n-descriptiva.php](https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php)
- De Armas García, R. (2008). *AUDITORIA DE GESTIÓN conceptos y métodos*. La
Habana: Editorial Feliz Varela.
- De La Peña Gutiérrez, A. (2003). *Auditoría: Administración y Finanzas*. Madrid:
Thomson Editores Spain.
- Devis, J. R. (1990). *Accounting Information Systems*. . Nueva York: A cycle
Approach Tercera Edición.

- Estrada, M. (2010). *Sistemas de control interno*. Editorial Publicidad & Matiz.
- Fayol, H. (1969). *Administracion Industrial y general*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Fayol, H. (2019). *Administracion industrial y general*.
- Fernandez, S & Vasquez, F. (2014). *El Control Interno y su influencia en la gestion de las empresas privadas de Latinoamerica*. Recuperado el 29 de MARZO de 2014, de Revista In Crescendo: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-cienciascontables/article/view/247/203>
- Fidias G, A. (2012). *El proyecto de investigacion Introduccion a la metodologia cientifica 6ta edicion*. Caracas: Editorial Episteme.
- Foucault, M. (2007). *Vigilar y castigar: Nacimiento de la prision*. Mexico: Siglo Veintiuno Editores.
- Gallardo, E. (2014). *Fundamentos de administracion*. Barcelona, España: Escuela Tecnica Superior de Ingenieria Industrial de Barcelona.
- Garcia Cordoba. (2014). *El cuestionario:recomendaciones metodologicas para el diseño de cuestionarios*. Mexico: Editorial Limusa S.A.
- Garcia, J., & Casanueva, C. (05 de 2017). *Practicas de la gestion empresarial*. Madrid: McGraw Hill. Obtenido de eumet.net: <http://www.eumet.net/ce/2009a/>
- Gardey, J. P. (2021). *Definiciones.com*. Obtenido de <https://definicion.de/planeacion/>
- GESTIOPOLIS. (13 de Marzo de 2019). *GESTIOPOLIS.COM*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>
- Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Tena. (2019).
- Gomez, M. (02 de 09 de 2017). *MÁXIMO GÓMEZ EN LA UNADM*. Obtenido de <http://maximogomezunadm.blogspot.com/2017/09/la-importancia-del-flujograma.html>
- Gonzales, A. C. (2015). *Patria*.
- Gonzalez, A. A. (2013). *La importancia del contrl interno en la empresa*. Obtenido de <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Gonzalez, M. E. (26 de 05 de 2002). *gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>

- Gonzalez, O. (20 de 11 de 2013). *AUDITORIA OPERACIONAL*. Obtenido de <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/354-auditoria-operacional>
- Gonzalez, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. España.
- Griffith, E. E. (2015). En A. o. Research.
- Grisanti, A. (2012). El estudio y la practica profesional de la auditoria interna en Venezuela. *Revista Internacional Legis de Contabilidad & Auditoria*, 87-113.
- Hernandez. (31 de 8 de 2009). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico, MANABI, ECUADOR: McGraw Hill,P. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Hernandez. (2019). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw, Hill.P.
- Hernandez P, O. (2016). La auditoria interna y su alcance etico empresarial. *Actualidad Contable Faces*, 33.
- Hernandez Sampieri, R. (2013). *Metodologia de la Investigacion (6ta Edicion)*. Mexico DF: McGraw Hill.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Editorial McGraw-Hill, Cuarta Edicion. Recuperado el 23 de 06 de 2015, de Academia.edu: http://www.academia.edu/7602272/Condiciones_Edafoclim%C3%A1ticas_para_el_cultivo_del_Cacao
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2016). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Editorial McGraw-Hill, Cuarta Edicion. Recuperado el 23 de 06 de 2015, de Academia.edu: http://www.academia.edu/7602272/Condiciones_Edafoclim%C3%A1ticas_para_el_cultivo_del_Cacao
- Hitt, M., Black, S., & Porter. (2006). *Administracion*. Novena edicion, Pearson Educacion.
- Horngren, H., Harrison, W., & Smith Baber, L. (2013). *Contabilidad*. Mexico: Pearson Educacion.
- IFAC. (1983). *Auditoria*. Obtenido de <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse1.html>
- INEC. (2010). *Censo de Poblacion* .

- Instituto Mexicano de Contadores Publicos. (2006). *Evaluacion del riesgo y el control interno - caracterisitcas y consideraciones del CIS*.
- ISOTOOLS. (2017). Características de la Auditoría de gestión. . *Recuperado de:* <https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/>.
- Jimenez Abarca, A. (09 de 02 de 2017). El "caso Odebrecht" en Ecuador: una trama oculta durante casi una decada. *EL PAIS INTERNACIONAL*.
- Jones, G., & George, J. (2014). *Administracion Contemporanea*. Monterrey: Mc. Graw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administracion una perspectiva global*. 12a Edicion McGraw-Hill Interamericana.
- LEY DE COMPAÑIAS. (2017). *Registro oficial 312* . Reformado.
- Ley de Registro Unico del Contribuyente. (2018). *Ley de Registro Unico del Contribuyente*. Ecuador.
- Lopez Manrique, A. (2016). Gestion y diseño:Convergencia disciplinar. *Pensamiento y gestion*, 132.
- Lopez, P. (2004). POBLACION MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 69-74. Obtenido de Punto Cero: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Lopez, P. L. (2017). *SCIELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=s1815-02762004000100012&script=sci_arttext
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *MARKETING DE SERVICIOS personal, tecnologia y estrategia. Sexta edicion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Lozano, G., & Tenorio, J. (2015). *El sistema de control interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestion empresarial en el sector de construccion*. Accounting power for bussines.
- Malhotra, N. (2004). *Investigacion de mercados. Un enfoque practico 4a edicion*. Mexico: Prentice-Hall.
- Manene, L. M. (28 de 07 de 2011). *Estructura Organizativa, Habilidades Directivas, Mejora Continua*. Obtenido de <http://actualidadempresa.com/diagramas-de-flujo-definicion-objetivo-ventajas/>

- Mantilla, S. (1998). *Control Interno de los Nuevos Instrumentos financieros*. Bogota: Ediciones Ecoe.
- Mantilla, S. (2018). Control Interno. *Informe Coso*, pág. 17. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de !reciclaya¡: <http://reciclaya.com/2012/03/22/la-importancia-de-un-manejo-integral-de-residuos-solidos-2/>
- Martinez, V., Mahecha, C., & Martinez, P. (01 de 06 de 2016). *AUDITOOOL.ORG*. Obtenido de www.auditool.org
- Medina, O. C. (2008). Para mejorar hay que controlar la operacion interna. *Revista Emprendedores*, 46-50.
- Mejias, A. (20 de 03 de 2019). *Definicion de una empresa de servicios*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098677/definicion-de-una-empresa-de-servicios>
- Melinkoff, R. (1990). *Los Procesos administrativos*. Caracas: Editorial Panapo.
- Merino, J. P. (2014). *Definiciones*. Obtenido de <https://definicion.de/verificacion/>
- Mira Navarro, J. (2012). *Apuntes de Auditoria*. España.
- Moderno, E. A. (2017 de 04 de 2017). *El Auditor Moderno*. Obtenido de <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/04/odebrecht-el-fracaso-del-gobierno.html>
- Moncayo, C. (26 de 07 de 2017). Obtenido de INSTITUTO NACIONAL DE CONTADORES PUBLICOS DE COLOMBIA: <https://www.incp.org.co/seguimiento-del-control-interno-responsabilidad-del-auditor/>
- Monge Alvarez, C. A. (2011). *Metodologia de investigacion cuantitativa y cualitativa- guia didactica*. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Monica, A. (24 de Enero de 2020). *Marsh*. Obtenido de <https://www.marsh.com/co/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html#:~:text=El%20Control%20Interno%20es%20un,de%20cumplimiento%20de%20la%20entidad>.
- Moreno, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno*. novena edicion. Obtenido de Instituto de geografía.
- Moscoso, E., & Echeverria, M. (2015). *Implementación Del Sistema De Control Interno En El Área De Facturación Y Cobranza Por El Método Micil En La*

- Empresa Estuardo Sánchez En La Ciudad De Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10441/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>
- Muñiz, L. (2003). Como implantar un sistema de control de gestion en la practica. Barcelona:: Gestion 2000. Recuperado el 18 de 06 de 2015, de http://evaluaciondelimpactoambiental.bligoo.com.co/media/users/20/1033390/files/255491/1_Manual_EIA.pdf
- Navarro, J. (03 de 2015). *Definicion ABC*. Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/ciencia/razonabilidad.php>
- NORMAS DE CONTROL INTERNO. (2018). *ACUERDO No. 039-CG*. Ecuador.
- Ochoa, C. (08 de 04 de 2015). *Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple*. Obtenido de Netquest: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>
- Ogalla, F. (2005). *Sistema de Gestion: Una guia practica*. España: Diaz de Santos.: Ecoe Ediciones.
- PCW, Control Interno-Marco Integrado. (2013). *Control Interno-Marco Integrado*. España. Obtenido de Constitución de la República de Ecuador: <https://dle.rae.es/?id=EOjKmr1>
- Perdomo, A. (2000). *Fundamentos de Control Interno*. Madrid, España: 9na Edicion, Ed. Cengage Learning.
- Perez, J. (2008). *Control de la Gestion Empresarial*. Pozuelo de Alarcon: ESIC.
- Perez, M., Castrillo, L., & Megis, I. (2012). *Fundamentos Teoricos de Auditoria Financiera*. Madrid: Ediciones Piramide.
- Polo Moya, D. (14 de 01 de 2020). *¿Qué son las empresas de servicio? Características....* Obtenido de <https://www.gestionar-facil.com/empresas-de-servicio/>
- Ponce Padilla, G. (2017). *Propuesta de Manual de politicas y procedimientos*. Quito: Universidad Catolica del Ecuador.
- Raffino, M. E. (07 de 02 de 2019). *Concepto.de*. Obtenido de Concepto.de.: <https://concepto.de/prevencion/>
- Ramirez Casco, A. d., Ramirez Garrido, R. G., & Calderon Moran, E. V. (2017). La gestion administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Construcciones a la Economia* .

- Ramirez, R. (2018). *Liderazgo y Mercadeo.com*. Obtenido de <https://www.liderazgoymercadeo.co/sistemas-de-gestion/>
- Ramos, G. (24 de Julio de 2015). *Definiciones.com*. Obtenido de <https://definicion.mx/dirigir/>
- Ramos, M. (2015). *Diseño del sistema de Control Interno*. Loja: Universidad, Nacional de Loja.
- REGLAMENTO A LA LEY SOBRE ARMAS MUNICIONES EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS. (2009). *CAPIYULO VIII DE LA TENENCIA Y EL PERMISO DE PORTAR ARMAS*.
- REGLAMENTO PARA LA APLICACION LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO. (s.f.). *Extracto Arts. 19 al 21 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y Arts. 37 al 43 Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario Interno*.
- Riquelme, M. (13 de Mayo de 2018). *WEB Y EMPRESAS*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/toma-de-decisiones/>
- Robbins, S., & Coutler, M. (2005). *Historia de la administracion*. En *Administracion*.
- Robbins, S., & De Cenzo, D. (1996). *Fundamentos de administracion, concepto y aplicaciones*. Mexico.
- Rodriguez S, H. (2011). *Fundamentos de Gestion Empresarial*. Meico.
- Rojas, W. (2007). *Diseño De Un Sistema De Control Interno En Una Empresa Comercial De Repuestos Electrónicos*. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf
- Romero Quintar, E. (2011). Cuestionarios sobre el control interno. *Revista Española de Financiacion y Contabilidad*, 183-190.
- Romero, J. (31 de 08 de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso>
- Ruiz, M. (2011). *La auditoria operativa de gestion publica y los organismos de control externo*. INNOVAR.
- Sabino, C. (1984). *Introducción a la Metodologia de Investigacion*. Caracas: Ed. Panapo.
- Salazar, E., & Villamarin, S. (2011). *“Diseño De Un Sistema De Control Interno Para La Empresa Sanbel Flowers Cia. Ltd. Ubicada en la parroquia Alaquez del Canton Latacunga, para el periodo economico 2011*. Obtenido

- de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>.Ibid,p.11
- Salazar, E., & Villamarin, S. (06 de 2011). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA SANBEL FLOWERS CÍA. LTDA. UBICADA EN LA PARROQUIA ALÁQUEZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PARA EL PERÍODO ECONÓMICO 2011*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>
- Selingson, M. (2013). Auditoria de la democracia. *Red de Revistas Científicas de America Latina, N. 17*, 1-4.
- Significados.com*. (31 de Octubre de 2017). Obtenido de <https://www.significados.com/planeacion>
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administracion*. Mexico: Sexta Edicion.
- Taccone, L. (01 de 08 de 2016). *Mi blog*. Recuperado el 19 de 06 de 2015, de "Procesos y procedimientos": <http://notas.taccone.com.ar/procesos-y-procedimientos-definiciones-y-diferencias/>
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigacion cientifica*. Mexico D.F: Limusa.
- Tamayo, M., & Tamayo. (2003). *El proceso de la investigacion cientifica*. Mexico: Editorial Limusa.
- Taylor, F. W. (1994). *Principios de la administracion cientifica*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Ucha, F. (12 de 2011). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/flujograma.php>
- Viel Rojas, Y. (29 de 06 de 2009). *mailxmail.com*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-1-2>
- Vivanco, M. (2017). *Los manuales de procedimiento como herramientas de control interno de una organizacion Universidad y Sociedad*:. Obtenido de <http://.ufc.edu.cu/index.php/rus>.
- Whittington, R. (2012). *Auditoria un enfoque integral*. Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- William P, L. (1981). *Auditoria Administrativa Evaluacion de los metodos y eficiencia administrativos*. Mexico: Editorial Diana S.A.

Ynoa, A. (06 de 07 de 2019). *Monografias.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos37/controles-internos/controles-internos2.shtml>

K. ANEXOS

Anexo 1.- Solicitud de autorización para realizar el proyecto de Integración Curricular en Creaciones Freire

Tena, 16 de Julio de 2021

Licenciada,
Leticia del Rocio Villavicencio Aldáz
GERENTE DE CREACIONES FREIRE
Presente.

De nuestra consideración:

Lizbeth Marisol Montenegro Freire portadora de cédula N° 150057036-9, estudiante del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA de la carrera de ADMINISTRACIÓN Quinto periodo. Expreso a usted un atento y cordial saludo, a la vez me permito solicitarle me autorice a realizar mi proyecto de titulación en la empresa representada por su persona con el tema "EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DESICIONES EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN TEXTILERA EN LA EMPRESA CREACIONES FREIRE DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO EN EL AÑO 2021."

El objetivo principal de este estudio es que sirva como medio de consulta que aporte al área académica y empresarial, para esto me comprometo a aplicar mis conocimientos necesarios e investigar sobre lo dispuesto. Para el desarrollo de la investigación solicito además me brinde la información necesaria en relación al tema antes mencionado.

Por la atención que se digno dar a la presente le hago llegar mis debidos agradecimientos.

Atentamente,


Srta. Lizbeth Marisol Montenegro Freire
150057036-9
ESTUDIANTE

Recibido
16/07/2021


Anexo 2.- Respuesta a la solicitud de Autorización del Proyecto de Integración Curricular

Tena, 19 de julio de 2021


Srta
Lizbeth Marisol Montenegro Freire
ESTUDIANTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA

De mi consideración:

Ante lo solicitado a mi persona, **Leticia del Rocio Villavicencio Aldáz** portadora de la cédula de ciudadanía N° 180221079-7, gerente general de **CREACIONES FREIRE**. Autorizo realizar la ejecución de su tema de titulación "EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN TEXTILERA EN LA EMPRESA CREACIONES FREIRE DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO EN EL AÑO 2021."

Con el objetivo principal de que este estudio proporcione mejoras para mi empresa y también en el área educativo de ustedes como estudiantes, me suscribo.

Atentamente.


Lic. Leticia del Rocio Villavicencio Aldáz
GERENTE DE CREACIONES FREIRE


CREACIONES FREIRE
Lic. Leticia Villavicencio
C.C. N° 180221079-7
Tena - Napo - Ecuador

Anexo 3.- Encuesta dirigida al Personal de Creaciones Freire



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA
CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE
CREACIONES FREIRE.**

Estimado/a Señor/a: Con la finalidad de conocer la necesidad de elaborar un manual de políticas y procedimientos para el control interno de los procesos administrativos de la empresa Creaciones Textiles Freire del cantón Tena, le solicito muy comedidamente, se digne contestar el presente cuestionario de una manera confiable. Los resultados ayudarán a la elaboración de una propuesta en beneficio de la empresa.

Instrucción: Sírvase seleccionar la opción de respuesta que usted esté de acuerdo

1. ¿Sabe si la empresa cuenta con un manual de control interno de políticas y procedimientos?
 - a. Definitivamente no
 - b. Probablemente no
 - c. Desconoce
 - d. Probablemente si
 - e. Definitivamente si

2. ¿La empresa cuenta con misión, visión, políticas y objetivos institucionales claramente definidos?
 - a. Definitivamente no
 - b. Probablemente no
 - c. Desconoce
 - d. Probablemente si
 - e. Definitivamente si

3. ¿Piensa que es necesario establecer políticas y procedimientos para un adecuado manejo y control de la empresa?
 - a. No es necesario
 - b. Poco necesario
 - c. Ni necesario ni poco necesario
 - d. Necesario
 - e. Muy necesario

4. ¿Cree que existan los suficientes recursos para realizar su trabajo?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. Ocasionalmente
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

5. ¿Considera que la gestión administrativa que mantiene actualmente la empresa se ve afectada por inadecuadas actividades de control?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo

6. ¿Cree que las solicitudes presentadas por los diferentes usuarios de la empresa son solucionadas brevemente?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. Ocasionalmente

- d. Casi siempre
 - e. Siempre
7. ¿Usted cree que la administración de la empresa necesita realizar cambios para mejorar los procesos que realiza? Ejemplo, atención inmediata, pagos inmediatos, respuestas a solicitudes y requerimientos con brevedad, y que cuando se solicite información esta esté a la mano.
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
8. ¿Considera que la implementación de control interno dentro de la empresa permitirá que los recursos humanos, materiales, administrativos y financieros sean aprovechados de mejor manera?
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo

Gracias su colaboración

Anexo 4.-.- Entrevista dirigida a los Administradores de Creaciones Freire

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ADMINISTRADORES DE CREACIONES FREIRE

Nombre : Leda. Leticia Villavicencio

Cargo : Gerente Propietaria

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
1	La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados?	Sí, ya que se han cumplido los objetivos planteados a largo plazo incluso superando nuestras expectativas
2	¿El personal es adecuado?	Es el adecuado para el tipo de Trabajo que la empresa realiza
3	¿Se está cumpliendo el objetivo de ventas?	Sí, ya que nos hemos expandido en el cantón y parcialmente en la provincia
4	¿Se están canalizando los recursos al área que los necesita y en las cantidades necesarias?	Sí, ya que cada área tiene su equipo de trabajo necesario
5	¿La empresa es eficiente?	Aún nos falta organización para ser eficientes al 100%
6	¿La empresa está ganando o perdiendo? ¿por qué?	No se puede hablar de ganancias o pérdidas ya que la pandemia nos golpeó fuerte pero aun así nos a permitido cubrir los gastos de fabricación.
7	¿Quién toma las decisiones en la empresa?	Mi persona, conjuntamente con mi esposo que hace las funciones de Administrador del taller
8	¿Cómo se miden los resultados de la empresa?	En las ventas realizadas. Cabe indicar que esto se lo realiza de forma anual
9	¿Cómo es el clima interno de la empresa y por qué es así?	Bueno, no contamos con un departamento de Talento Humano pero puedo indicar que existe compañerismo ayudándose entre obreras
10	¿Cómo ve los niveles de rentabilidad de la empresa?	Como le mencioné anteriormente por motivo de pandemia no hemos generado ganancia en los dos últimos años
11	¿Cuáles son los principales factores que inhiben el éxito de la empresa?	Competencia en el Mercado
12	¿La empresa compara mensualmente sus resultados económicos presupuestados con los reales y toma de acciones correctivas para controlar desviaciones	No, se lo hace de forma semestral.

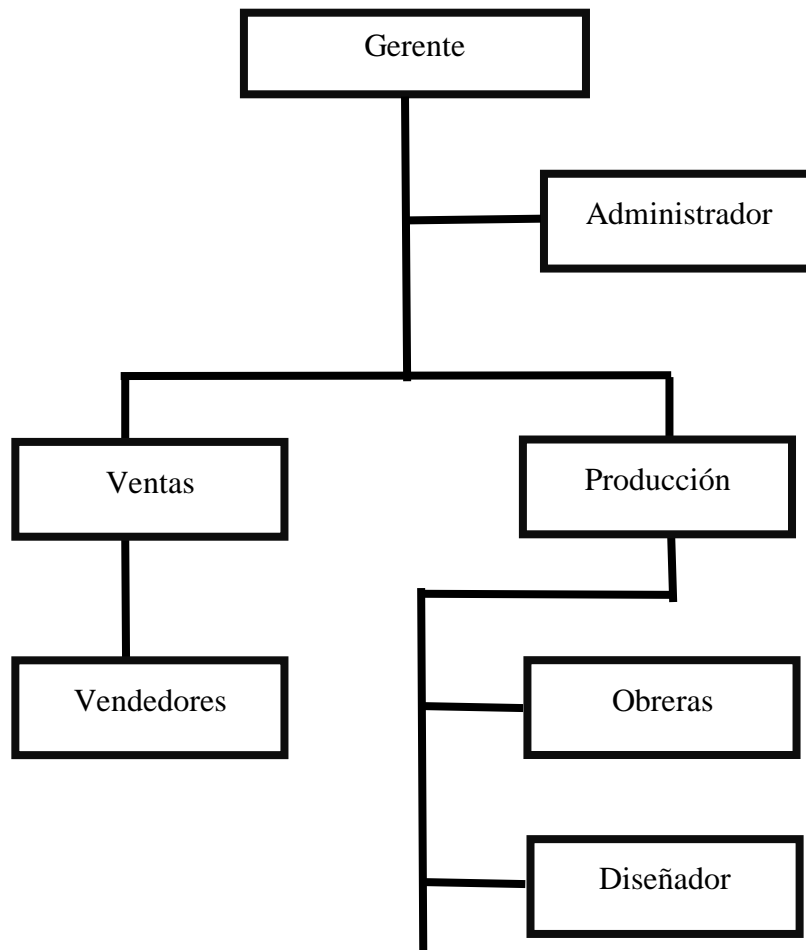
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ADMINISTRADORES DE CREACIONES FREIRE

Nombre : Lcdo. Galo Freire

Cargo : Administrador

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
1	La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados?	Sí, ya que hemos solventado con los objetivos planteados al inicio de nuestras funciones
2	¿El personal es adecuado?	Sí, ya que hay trabajadores en cada una de las áreas.
3	¿Se está cumpliendo el objetivo de ventas?	Por pandemia bajaron las ventas por la falta de eventos deportivos y por falta de clases presenciales la falta de adquisicion de uniformes escolares
4	¿Se están canalizando los recursos al área que los necesita y en las cantidades necesarias?	Sí, porque todos tienen lo necesario para realizar su trabajo.
5	¿La empresa es eficiente?	Aún nos falta compromiso por parte de los empleados
6	¿La empresa está ganando o perdiendo? ¿por qué?	Por tiempo de pandemia ha bajado las ventas por falta de eventos deportivos y clases presenciales.
7	¿Quién toma las decisiones en la empresa?	Gerente propietaria bajo consenso de mi persona como Administrador
8	¿Cómo se miden los resultados de la empresa?	Anualmente de acuerdo a las Ventas realizadas
9	¿Cómo es el clima interno de la empresa y por qué es así?	Adecuado para el trabajo que realicen
10	¿Cómo ve los niveles de rentabilidad de la empresa?	Hemos podido solventar gastos más no rentabilidad en los 2 últimos años
11	¿Cuáles son los principales factores que inhiben el éxito de la empresa?	Competencia, Atrasos de los empleados, Faltas injustificadas
12	¿La empresa compara mensualmente sus resultados económicos presupuestados con los reales y toma de acciones correctivas para controlar desviaciones?	De manera semestral

Anexo 5.- Estructura Organizativa de Creaciones Freire.



Anexo 6.- Cargos y funciones de los trabajadores de Creaciones Freire

