



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

El control interno y la toma de decisiones aplicada en “Taller Palau” del cantón Manta, año 2016-2017.

AUTORA:

Erika Monserrate Andrade Zambrano

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

CARRERA DE SERVICIOS GERENCIALES

MANTA, OCTUBRE DEL 2016

TEMA:

El control interno y la toma de decisiones aplicada en “Taller Palau” del cantón Manta, año 2016-2017.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la Resolución No. 106-CF-GDSE de Consejo de Facultad, mediante la cual me designan como tutora del trabajo de titulación, “El control interno y la toma de decisiones aplicada en “Taller Palau” del cantón Manta, año 2016-2017.” Realizado por la Sra. Erika Monserrate Andrade Zambrano, previo al título de Licenciada en Servicios Gerenciales.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación,

Manta, octubre del 2016

Lic. Martha Zambrano Vera
Tutora de trabajo de titulación.

AUTORÍA

La suscrita Erika Monserrate Andrade Zambrano, portadora de la C.I. 131578824-8, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación Científica titulado: “El control interno y la toma de decisiones aplicada en “Taller Palau” del cantón Manta, año 2016-2017.” trabajo académico que constituye una labor investigativa personal.

En tal sentido, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

Manta, octubre de 2016

Erika Monserrate Andrade Zambrano

C.I. 131578824-8

DEDICATORIA

A Dios por hacer de mi la personas que soy y dejarme llegar más allá de donde estoy, a mi señora madre la Sra. Fátima Zambrano Solís y mi padre el Sr Jaime Andrade Mero por ser cómplices de mi travesías, por ser pilares fundamental en mis días, a mis hermanos Javier Andrade y Nahomy Navarrete por dejarme ser ejemplo de superación .

Erika Monserrate Andrade Zambrano

RECONOCIMIENTO

Agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por darme la oportunidad de crecer académicamente y ser profesional en mi carrera servicios gerenciales.

A la Facultad Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por convertirse en mi segundo hogar, a mi decana Licda. Magdalena Bermúdez así mismo a todos los profesores que compartieron su conocimiento y guiaron mi aprendizaje.

A mi director de tesis que con su experiencia y motivación ha logrado que logremos terminar con éxito este trabajo de titulación.

Erika Monserrate Andrade Zambrano

ÍNDICE

TEMA.....	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
AUTORÍA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
ÍNDICE.....	VII
1. DATOS GENERALES.....	1
1.1 Título del Proyecto.....	1
1.2 Tipología del proyecto de investigación.....	1
1.3 Área del conocimiento.....	1
1.4 Duración del proyecto.....	1
2. OBJETIVO GENERAL.....	1
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	1
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO.....	2
4.1 Introducción.....	2
4.2 Marco teórico.....	7
4.2.1 Antecedentes investigativos.....	7
4.2.2 Fundamentación legal.....	7
4.2.3.1 Fundamentación filosófica.....	8
4.2.4 Fundamentación teórica.....	9
4.2.4.1 Control interno.....	9
4.2.4.1.1 Control interno. Definición.....	9
4.2.4.1.2 Tipos de control interno.....	11
4.2.4.1.3 Características del control interno.....	12
4.2.4.1.4 Ventajas y desventajas del control interno.....	13
4.2.4.1.4.1 Ventajas.....	14
4.2.4.2 Toma de decisiones.....	15
4.2.4.2.1 toma de decisiones .Definición.....	15
4.2.4.2.2 Tipos de toma de decisiones.....	17
4.2.4.2.2.3 Características de la toma de decisiones.....	20
4.2.4.2.2.4 Ventajas y Desventajas de la toma de decisiones.....	21
4.2.4.2.2.4.1 Ventajas.....	21
4.2.4.2.2.4.2 Desventajas.....	22

4.3	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	22
4.4	JUSTIFICACIÓN	23
4.5	METODOLOGÍA.....	25
4.6	RESULTADOS ESPERADOS	26
5	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
5.1	Web grafía.....	28
6	ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA	29

1. DATOS GENERALES

1.1 Título del Proyecto

El control interno y la toma de decisiones aplicada en “Taller Palau” del cantón Manta, año 2016-2017.

1.2 Tipología del proyecto de investigación

Esta investigación se la considera como básica

1.3 Área del conocimiento

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Sub área: educación comercial y administración.

1.4 Duración del proyecto

Fecha inicial: Diciembre 2016

Fecha culminación: Diciembre 2017

2. OBJETIVO GENERAL

- Analizar conceptualmente las variables de control interno y toma de decisiones en “Taller Palau” del cantón Manta, año 2016-2017.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Conceptualizar las variables de control interno y toma de decisiones.
- Establecer los tipos de control interno y toma de decisiones.
- Identificar las características de control interno y toma de decisiones
- Determinar ventajas y desventajas del control interno y la toma de decisiones.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

4.1 Introducción

El control interno como herramienta administrativa contribuye a los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las normas definidas por sus dirigentes lo cual da relevancia a que se concreten y se amplíen los procedimientos del control interno dentro de las operaciones. Independientemente de la naturaleza o campo de trabajo de la empresa, necesitan un marco que direcciona el control interno el mismo que se diseña para satisfacer las necesidades específicas planteadas en objetivos de organización, operación y dirección empresarial.

Decenzo,Robbins. (2012) “El control es la función gerencial que implica monitorear actividades para garantizar que se estén realizando según lo planeado y corregir las desviaciones importantes” señalándolo como una herramienta guía de trabajo de cómo hacer las tareas, en orientar al personal e identificar puestos de trabajo y perfiles ideales.

Al ser una herramienta de control es en el cual se establece los lineamientos en el cumplimiento de las tareas además de aportar el direccionamiento de los mejoramientos que se deben de aplicar, Mejía, Luis y Balkin, D. (2008) manifiesta :“El control interno aporta información de los empleados y puede ayudar a comprender las causas de los problemas de rendimiento, en tal caso garantiza la comunicación

y la posibilidad de investigación”, de esta forma se posibilitan las capacitaciones para la optimización laboral.

De esta manera el control interno se convierte en un instrumento fundamental en el aporte de instruir al personal en aspectos como funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos y normas para lograr cumplir las metas con eficiencia en el área laboral ahorrando tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo mediante el monitoreo constante, así se optimiza el rendimiento operativo a través del cumplimiento de las normas y lineamientos establecidos por la organización empresarial.

Referirse en la actualidad a la toma de decisiones dentro de las organizaciones es ante la necesidad de solucionar discrepancias estudiadas con antelación respecto a temas de intereses y que requieren de especial atención en un momento determinado debido a que estas puedan estar afectando en el ambiente laboral a sus miembros. Al respecto Jones, Gareth y George Jennifer (2010). cita “ Proceso mediante el cual los gerentes responden a las oportunidades y amenazas que se les presentan en su ambiente, analizando las opciones y tomando determinaciones o decisiones relacionadas con las metas y líneas de acción organizacionales”.

Por lo tanto en las organizaciones empresariales la toma de decisiones es el proceso de responsabilidad que da atención en momentos determinados para resolver situaciones diferentes o conflictos que se den en la empresa, con la responsabilidad de ejecución de la administración en el nivel que le corresponda en la organización.

Icard, Brunet. (2011) indica : “Las situaciones que se presentan para la toma de decisiones se deben manejar eficientemente ya que por medio de estas acciones se puede generar aceptación o no de los equipos”, planteando de esta manera a toma de decisiones en la aplicación en forma general de todos los aspectos de observancia general dentro de la empresa direccionado a todos sus integrantes en metas, objetivos, fomentando el trabajo en equipo encaminando a las ventajas competitivas.

De esta forma los directivos diariamente realizan operaciones direccionadas para la toma de decisiones seleccionan el tipo de alternativa que más se ajuste tanto a la organización como al desarrollo de cada persona en el desempeño y productividad laboral en beneficio de la empresa.

Asi mismo, Robins, Stephen.P.y Judge, Timothy.(2009) cita :”La toma de decisiones es el proceso de aprendizaje natural o estructurado mediante el cual se elige entre dos o más alternativas, opciones o formas para

resolver diferentes situaciones o conflictos de la vida, la familia, empresa, organización”, en el mundo empresarial al detectar fallas existentes en una estructura empresarial, facilita la elección de una decisión entre varias opciones en coordinación de diversas actividades, y unificar criterios de desempeño que constituye la base para conocer los problemas administrativos y orientar la conducta de los integrantes de la empresa.

El control interno y la toma de decisiones van de la mano con la verificación de los resultados esperados dentro de la administración comparado con estándares; es la fase del proceso administrativo que mantiene la actividad organizacional dentro de límites tolerables, al compararla con las expectativas que pueden ser implícitas o explícitas en función de objetos, planes, procedimientos, reglas y reglamentos. Mario Efrén Ontaneda Rosales (2013)

Por lo tanto, en la actualidad las empresas desarrollan el proceso de control interno para que se lleven a cabo los equipo trabajo por cuanto es clave para entender y usarlo como una herramienta favorable ante la toma de decisiones; convirtiéndolos en herramientas de soporte que conlleva a desarrollar soluciones creativas en la empresa y ser un elemento eficaz en la administración moderna al uniformar los criterios de conocimientos en el ambiente laboral mediante revisiones periódicas para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa a obtener mejores resultados en la productividad empresarial.

Talleres Palau en la ciudad de Manta es una empresa rectificadora de motores de la industria marítima, industrial y automotriz, en su

operatividad está conformada por personal administrativo y personal técnico especializado en cada una de las áreas técnicas.

El análisis de los referentes teóricos de la bibliografía orientan en determinar como una problemática existente en el taller Palau, la deficiencia de control interno, en los puestos, tareas, funciones derivando en una pérdida de tiempo y recursos materiales, lo que es evidente en la toma de decisiones para el logro de los objetivos y metas de la empresa siendo estos indicadores de un inadecuado ambiente laboral en el aspecto de control interno ante la falta de control, repercutiendo en criterios oportunos reales en la secuencia del cumplimiento de objetivos afectando así la toma de decisiones correspondientes en esta organización .

La presente investigación en su estructura consta, datos preliminares, marco teórico donde se aborda la introducción, antecedentes investigativos, los referentes legales y filosóficos, además la fundamentación de las concepciones teóricas de las variables el control interno y la toma de decisiones tratadas en el presente trabajo.

Mediante la investigación bibliográfica se da la recolección de información proveniente de bibliografías y/o web grafías que soporten los sustentos teóricos necesarios. A través, de la búsqueda de fuentes documentales de contenidos teóricos acordes a las variables

establecidas en el trabajo de estudio, realizando una selección específica de la información mediante una exhaustiva revisión de la misma y analizar e interpretar las referentes teóricas que se indican en este proyecto de investigación.

4.2 Marco teórico

4.2.1 Antecedentes investigativos.

En revisión de archivos digitales de la Universidad referentes a trabajos de investigación relacionados de esta temática no se ha encontrado temas de investigación en las que se encuentren las Variables de control interno y toma de decisiones por lo tanto el presente estudio es un trabajo de investigación inédito, propuesto por la autora.

4.2.2 Fundamentación legal.

Esta investigación se sujeta a la Ley Orgánica De La Contraloría General Del Estado Reformas Y Reglamentos Del Ecuador en el capítulo 2 del sistema de control interno sección 1 en su art.9 de los conceptos y elementos del control interno.- “El control interno contribuye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales”.

El presente artículo indica que en este sentido al igual que el origen de las empresas el tema de control interno en las mismas ha sido

exclusivo desde hace muchos años en el Ecuador y el mundo ya que se enfoca en las competencias que los gerentes necesitan en sus puestos como integrantes importantes para el éxito de la organización en la toma de decisiones.

En el contexto de la legislación las empresas deben estar sujetas a cumplir con sus responsabilidades de ley ya que el control se origina desde el ente regulador de leyes superiores del Ecuador en la que la misma forma parte y por ende que cada institución es responsable de su control que le permitirá crear una buena ejecución laboral en su entorno evitando riesgos y despilfarro de recursos.

4.2.3.1 Fundamentación filosófica.

En el control interno, el control proviene del término francés *contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención.

Se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Es en la revolución industrial cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

Respecto a la palabra decisión según la real academia española, esta proviene del latín *-decisio*, *-decisionis*, el cual significa una opción seleccionada entre otras.

La palabra toma se deriva del verbo *tomar*, el cual significa agarrar, sujetar, asir. Mientras que la preposición *-de*, opera de acuerdo al asunto o tema del cual se trata.

4.2.4 Fundamentación teórica.

4.2.4.1 Control interno.

El control interno es la coherencia de procedimientos en el área administrativa dentro de la empresa con lineamientos de objetivos llevados a cabo por su responsable e identificar debilidades y convertirlas en habilidades es importante para todos quienes participan y cambian su mentalidad proyectando pensamientos en busca de procedimientos de integración, fortaleciendo la productividad empresarial, y alcanzar los objetivos deseados, formando empresas de éxito y dinámica .

4.2.4.1.1 Control interno. Definición.

Decenzo,Robbins. (2012) indica: “El control es la función gerencial que implica monitorear actividades para garantizar que se estén

realizando según lo planeado y corregir las desviaciones importantes” implica al control de actividades en los colaboradores fortalece la productividad en la empresa, dado que en las organizaciones el control interno es dinámico y se encuentra permanentemente en cambios y permiten una acertada conducción por parte de la gerencia en el logro de los objetivos vinculados en la visión de la empresa.

Munch, Lourdes. (2010) aporta “está íntimamente ligado con la planeación, el control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso”. Señalando la vinculación de planeación como herramienta necesaria en todas las áreas funcionales para contribuir en el modo de cómo llevar a cabo una acción en la empresa.

Refiriéndose a las funciones el mismo Decenzo Coulter, Robbins .(2012) plantea:

- Implementar y proteger los bienes y recursos
- Evaluar y proteger bienes y recursos
- Garantizar y hacer seguimiento a la gestión
- Proporcionar información veraz confiable y oportuna
- Incrementar la productividad

- Crear clima laboral adecuado eliminando actitudes desfavorecedoras a la cultura de la empresa.
- Implementar controles proactivos para minimizar riesgos
- Salvaguarda contra desperdicios

4.2.4.1.2 Tipos de control interno.

Por cuanto el control interno orienta el detectar las irregularidades y errores en la organización en las actividades de la empresa valorando todos los niveles de jurisdicción, dirección del personal, técnicas, sistemas administrativos posibilita al gerente dar criterio valedero, al respecto Chiavenato, Idalberto.(2011) señala “Los tipos de control interno avalan que todos el personal de una empresa cumplan con eficiencia y eficacia el logro de los objetivos cuidando y haciendo rendir los recursos con un beneficio socio económico”; a continuación menciona los siguientes:

a)**Control interno institucional:** como su nombre indica es el que permite gestionar los conjuntos de procesos y elementos que interactúan entre si dentro de la organización que se aplican de manera sistemática en un ambiente ético con predisposición ante la toma de decisiones y el cumplimiento de las leyes permitiendo la mejora continua y evitando las interrupciones en las técnicas para así lograr cumplir con la misión y la visión de la empresa en sus niveles como son:

- Nivel estratégico: comprende a director general, secretarios y directores corporativos.
- Nivel estratégico: refiere a directores de áreas y coordinadores.
- Nivel operativo: percibe subordinados y jefes departamentales.

b) **Control interno administrativo:** refiere pertinentemente a sus funciones como organización, decisiones y facultades de autorización de facultados en las distintas áreas de la empresa para llevar a cabo sus funciones evitando riesgos.

c) **Control interno contable:** este control estudia los sistemas contables de la organización referentes a sus accionares de salvaguardar sus activos y debidas rendiciones de cuentas respecto a sus finanzas de forma sistemática y de forma razonable.

4.2.4.1.3 Características del control interno

Considerando a Amaru, Antonio. (2009): “el control interno es importante porque se enfoca en las actividades y el consumo de recurso en cualquier nivel de la organización”, en la relevancia de los procesos se debe de tener en cuenta ciertas características que de acuerdo a Jones , Gareth y George ,Jennifer (2009) manifiestan las siguientes :

- Establecer una estructura estándar de Control Interno que soporte los procesos de Implementación, unifique los criterios de control y garantice un control corporativo a la gestión del Municipio que le permita el cumplimiento de sus objetivos.
- Motivar la construcción de un entorno ético alrededor de la función administrativa del Municipio.
- Mantener una orientación permanente a controlar los riesgos que pueden inhibir el logro de los propósitos del Municipio.
- Establecer la comunicación como un proceso de control a la transparencia y la divulgación de información a los diferentes grupos de interés.
- Otorgar un valor preponderante a la evaluación ya sea este del orden administrativo, financiero u operativo realizado por la Unidad de Control Interno o por los órganos de Control legalmente establecidos.
- Dar mayor relevancia a los Planes de Mejoramiento, como herramienta que garantice la proyección de la entidad hacia la excelencia y calidad total.

4.2.4.1.4 Ventajas y desventajas del control interno

4.2.4.1.4.1 Ventajas.

Según Galindo, Emilio. (2006) hace alusión a las siguientes ventajas del control interno.

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Lograr los objetivos y metas establecidos.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo.
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos.
- Contar con información confiable y oportuna.
- Fomentar la práctica de valores.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

Alvarado, Maria y Tuquiñahui, Silvia Patricia. (2011) mencionan las siguientes ventajas del control interno:

- Apoyar a lograr su desempeño y metas de rentabilidad.
- Previene pérdida de sus recursos.
- Puede ayudar a garantizar lo confiable de sus informes financieros

- Garantizan que las organizaciones cumplan con las leyes y regularizaciones.
- Evita perjuicios y demás consecuencias de su reputación.
- Ayuda a la entidad a evitar trampas y sorpresas a lo largo del camino.

4.2.4.1.4.2 Desventajas.

Galindo, Emilio. (2006) hace alusión a las siguientes desventajas del control interno.

- Se pueden pasar inadvertidos algunas situaciones anormales.
- No se tiene un índice de eficiencia.
- Estudio laborioso y su empleo es el más generalizado.

4.2.4.2 Toma de decisiones

La toma de decisiones es importancia en la administración por que confiere a la persona que la toma una imagen de liderazgo y compromiso, como acto de gerencia conlleva a acciones visibles y concretas en un proceso continuo y dinámico, un ciclo en el que constantemente es el centro de las actividades de la empresa así como un proceso de integración de los miembros a la estructura ligado a la misión y visión.

4.2.4.2.1 toma de decisiones .Definición

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual los gerentes responden a las oportunidades y amenazas que se les presentan en su ambiente, analizando las opciones y tomando determinaciones o decisiones relacionadas con las metas y líneas de acción organizacionales. Gareth R.Jones/Jennifer M. George (2009)

En efecto de este el reto de los decisores o en este caso del gerente es estimular la creatividad y tolerancia al cambio ya que los estados de ánimos positivos aportan positivamente a disminuir los ambientes de incertidumbre ya sean en situaciones que se deban tomar decisiones programadas o no programadas.

Se debe tomar en cuenta que los estímulos que disparan una toma de decisiones pueden provenir tanto de acciones internas del gerente en la organización como de cambios en el entorno externo (competencia), también que cualquiera que sea las circunstancias, tomar decisiones no programadas puede dar lugar a eficaces o ineficaces.

Según Muentes, J. Maqueira, J. Fidalgo, M y Jurado,P. (2011) “la toma de decisiones es el proceso conducente a la selección y ejecución de una acción que dé respuesta a un problema”. Por cuanto define la toma de decisiones como accionares que conocen a la elección de una opción y a la forma en la que esta actuamos frente a las diferentes situaciones debido a que el mundo empresarial es se mantiene en constante cambios, cada vez es más fuerte la competencia y que permita la consecución de unos objetivos establecidos

Por cuanto la toma de decisión ejerce poder dentro de las organizaciones como un regulador de actividades ya que mediante el mismo se decide cada una de las acciones a realizar de las cuales depende la misión y visión de la empresa, si bien es cierto los gerentes corren riesgo y piensan bien o mal a la hora de tomar decisiones, pero esto se concreta ante la información adquirida mediante el control interno de la empresa.

4.2.4.2.2 Tipos de toma de decisiones.

Según koontz, wehrich, Cannice. (2010) tipos de decisiones son:

- **Individuales:** son aquellas que toma el sujeto por sí mismo sin la colaboración ni la influencia de ningún otro individuo. Este tipo puede combinarse con todo el resto de las clasificaciones a excepción de las consiguientes, es decir, las grupales. De esta manera, podemos tomar como ejemplo la elección de caminar por una vereda o por la otra; para la cual no necesitamos la opinión de otro humano.

- **Grupales:** por el contrario, estas se toman entre dos sujetos o más. Son las que generalmente se utilizan dentro de los directorios de empresas, grupos de estudio, áreas de trabajo, etc. En general, la ventaja que tienen consiste en que cada miembro del grupo que decide cuenta con conocimientos específicos que se irán complementando y lograrán una decisión integrada.

▪ **Diarias:** también las podemos conocer como cotidianas y se trata de la inmensa cantidad de decisiones que tomamos durante el día en forma casi rutinaria o automática (todos los días). Estas son por ejemplo la elección de la vestimenta, de ir a trabajar o a estudiar, y de que desayunar o almorzar, entre otras.

▪ **Esporádicas:** constituyen el opuesto las anteriores, dado que son las que se toman de vez en cuando, o una vez cada tanto. Es decir que no son rutinarias, ni se tiene costumbre de realizarlas. Pueden tomarnos por sorpresa o no. Ponemos por ejemplo entonces decidir a donde irse de vacaciones, o que auto comprarse.

▪ **Con certidumbre:** refiere a aquellas en las que el sujeto tiene certeza de las consecuencias que tendrán lugar posterior a su decisión. De esta forma si decidiéramos faltar al colegio o a la facultad, sabemos con seguridad que el profesor nos va a poner ausente.

▪ **Con incertidumbre:** “que sea lo que Dios quiera”, es la frase más comúnmente escuchada para referir a este tipo. Al momento de

tomar estas el individuo no tiene ninguna seguridad de que pueda pasar después, es decir, de cuales puedan ser las consecuencias que conlleve. La falta de información será básicamente lo que la definirá como incierta.

- **En condiciones de riesgo:** en este caso, quien decida se encuentra en situación de riesgo por lo que la elección debe ser precisa y acertada para que resulte en forma positiva. Normalmente generan una situación de estrés y nervios para aquellos encargados de hacer la elección.

- **Programadas:** son aquellas que está preestablecidas que se van a tomar, es decir, de alguna manera también se constituyen como rutinarias dado que se llevan a cabo sin excepción en un momento determinado. Estas son normalmente halladas en el ámbito empresarial, sobre todo en las gerencias o dirigencias del mismo.

- **De emergencia:** suelen agarrarnos de imprevisto, se dan en situaciones que no se esperaban y generan sorpresa. Dada su falta de antecedentes deben hacerse elecciones sobre la marcha, a

medida que el problema se va desarrollando; por lo que se elige a prueba y error. Es decir, que este tipo consta de un gran margen de error ya que son generalmente apresuradas y dejan poco lugar a la reflexión previa.

4.2.4.2.2.3 Características de la toma de decisiones.

Según Ivancevich, Konopaske, Matteson. (2006) las características de la toma de decisiones son:

Efectos futuros: tiene que ver con la medida en que los compromisos relacionados con la decisión afectará el futuro. Una decisión que tiene una influencia a largo plazo, puede ser considerada una decisión de alto nivel, mientras que una decisión con efectos a corto plazo puede ser tomada a un nivel muy inferior.

Reversibilidad: Se refiere la velocidad con que una decisión puede revertirse y la dificultad que implica hacer este cambio. Si revertir es difícil, se recomienda tomar la decisión a un nivel alto; pero si revertir es fácil, se requiere tomar la decisión a un nivel bajo.

Impacto: Esta característica se refiere a la medida en que otras áreas o actividades se ven afectadas. Si el impacto es extensivo, es

indicado tomar la decisión a un nivel alto; un impacto único se asocia con una decisión tomada a un nivel bajo.

Calidad: Este factor se refiere a las relaciones laborales, valores éticos, consideraciones legales, principios básicos de conducta, imagen de la compañía, etc. Si muchos de estos factores están involucrados, se requiere tomar la decisión a un nivel alto; si solo algunos factores son relevantes, se recomienda tomar la decisión a un nivel bajo.

Periodicidad: Este elemento responde a la pregunta de si una decisión se toma frecuente o excepcionalmente. Una decisión excepcional es una decisión de alto nivel, mientras que una decisión que se toma frecuentemente es una decisión de nivel bajo.

4.2.4.2.2.4 Ventajas y Desventajas de la toma de decisiones.

4.2.4.2.2.4.1 Ventajas

De acuerdo a Chiavenato, Idalberto. (2006) las ventajas de la toma de decisiones son:

- Información y conocimiento más completos
- Incrementar la aceptación de una solución o bien la variedad de puntos de vista.
- Incrementan la Legitimidad.
- Reducción de los problemas de comunicación

- Saber la relación, costo, beneficio, rendimientos esperados u otros.
- Saber cuándo se utilizan métodos cuantitativos y cuando los cualitativos.
- Conocer los factores internos formales (cultura organizacional, políticas internas, estructura, etc.) y los factores internos informales (políticas implícitas, hábitos, experiencia, etc.)
- Conocer los factores externos (políticos, económicos, sociales, internacionales, culturales).

4.2.4.2.2.4.2 Desventajas

Según Chiavenato, Idalberto. (2006) las desventajas de la toma de decisiones son:

- Requieren mucho tiempo.
- Presiones de aceptación.
- Responsabilidad ambigua.
- El Compromiso.
- las restricciones y limitaciones.

4.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

- ¿Qué es control interno y toma de decisiones?
- Cuáles son los tipos de control interno y toma de decisiones?

- ¿Cuáles son las características del control interno y la toma de decisiones?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del control interno y la toma de decisiones?

4.4 JUSTIFICACIÓN

La administración moderna en las empresas desarrollan el proceso de control interno el mismo que indica el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal en el desempeño de sus responsabilidades específicas y es clave para entender y usarlo como una herramienta favorable en la toma de decisiones, elementos de guía y orientación en los criterios de revisión periódica de monitoreo en los ajustes y mejoramientos de las empresas.

El presente estudio de las variables “El control interno” y “Toma de decisiones” en el taller palau tiene como finalidad la revisión teórica de estos elementos como una aplicación que guie, oriente y garantizar el compromiso, en la autoridad, responsable del uso de recursos humanos y materiales en la estructura organizacional.

La importancia en esta empresa, será el resultado de la creatividad y visión en las que se integre las tareas rutinarias de trabajo a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan en cada una de las actividades para controlar las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria en su área de desempeño y concluir en soluciones bien razonadas ante situaciones críticas.

El impacto del control interno al englobar a la empresa radica en el análisis de los resultados de las cuales se obtienen características específicas que aportan en la toma de decisiones factible y favorecedoras en la mejora continua en el desempeño laboral que aportan al desarrollo permanente de la empresa .

De esta manera trascendentalmente se convertirá en una empresa de gran reconocimiento empresarial con un personal empoderado productivamente trabajando en equipo por los mismos objetivos, así, aportando a que las condiciones del entorno se vean reflejadas en la organización de la empresa.

El presente estudio será trascendental; debido a, que los resultados se evidencien en la empresa; ésta se convertirá en una organización de mayor reconocimiento y con un personal altamente productivo; se fomentará el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, la comunicación.

La factibilidad de ejecución del presente proyecto tiene el apoyo de los administradores de Talleres Palau de la ciudad de Manta , en el incremento en la productividad empresarial, con una excelente distribución de tiempo, donde existirá una mayor organización y las tareas se entregaran de forma inmediata en lo que es una armonía de productividad empresarial.

4.5 METODOLOGÍA

a) **Diseño de estudio.**

La investigación del presente trabajo es de tipo descriptivo; puesto que, se detalla las diferentes características de cada una de las variables, con el fin de plantear una propuesta.

La modalidad de investigación es de tipo bibliográfica, porque se va a examinar información; con la finalidad de comparar, conocer, ampliar y profundizar las variables de acuerdo a las diferentes teorías tomadas de los autores, encontradas en libros, revistas, folletos, artículos científicos, ensayos, trípticos, periódicos y todo lo que permita sustentar científicamente este proyecto de investigación.

Los métodos que se emplean durante el proceso de la investigación son de tipo analítico, porque se procederá a revisar de una manera ordenada cada teoría correspondiente a las variables en estudio; y, cualitativos. Se aplicaran las técnicas adecuadas, para conocer más de cerca el lugar de los hechos; y recopilar información sobre el objeto que se toma en consideración, luego sintetizarlo para desarrollar la investigación.

b) **Sujetos y Tamaños de la Muestra**

Se considera como universo "TALLERES PALAU", de la ciudad de Manta y estará dirigida a todo el personal que lo conforma.

El tipo de muestra es intencional, ya que se necesita conocer el punto de vista del Gerente general, personal del departamento administrativo, personal del departamento de talento humano y personal del departamento de auditoria.

c) Definición de variables

Variable Independiente: El control interno.

“El control es la función gerencial que implica monitorear actividades para garantizar que se estén realizando según lo planeado y corregir las desviaciones importantes”. Decenzo Coulter Robbins (2012).

Variable dependiente: Toma de decisiones.

“Proceso mediante el cual los gerentes responden a las oportunidades y amenazas que se les presentan en su ambiente, analizando las opciones y tomando determinaciones o decisiones relacionadas con las metas y líneas de acción organizacionales”. Gareth R.Jones/Jennifer M. George. (2010)

4.6 RESULTADOS ESPERADOS

El presente estudio investigativo pretende que los referentes teóricos de las variables el control interno y la toma de decisiones en la empresa “Taller Palau” del cantón Manta, sean referentes en los conocimientos concernientes a estos temas como el control interno y toma de decisiones, los mismos que puedan ser aplicados en la aplicación de la actividad laboral de la empresa

Taller Palau, así mismo que sirva como una guía o apoyo en siguientes trabajos de investigación para producciones científicas en la continuidad del crecimiento de formación profesional de esta autora y apoyo dela tutora.

5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chiavenato, I. (2006). "Introducción a la Teoría General de la Administración", séptima edición. México: Interamericana Mac Graw Hill.

Decenzo, Coulter. Robbins (2012). "Fundamentos de Administración", octava edición; México: Pearson educación".

Icard ,brunet .(2011)."Creación de Empresas: Emprendimiento e innovación" , 1ª ed , Bogota –Colombia ,ediciones de la u .

Ivancevich, Antonio. M; konopaske, Robert. , Matteson, Michael.t.(2006)."Comportamiento organizacional", séptima edición, México: Interamericana Mac Graw Hill.

Jones ,Gareth ,R y George ,Jennifer ,M. (2009). ,"Administración Estratégica" , 6ª edición , México: Interamericana Mac Graw Hill.

Koontz, Harold, Weihrich, Heinz, Cannice, Mark.(2010) ."Administración una Perspectiva Global Empresarial",14ª Ed, México: Interamericana Mac Graw Hill

Mejia, Luis., Balkin, D. (2008), "Gestión de recursos humanos", 5a Ed , México: Pearson educación

Muentes, J., Maqueira, J.M.,Fidalgo, B., Jurado,p,j.,(2011),"Administración de empresas :un enfoque teórico practico" , s/ ed , Madrid: Pearson Educación S.A

Munch, Lourdes. (2010). "Administración Gestión Organizacional: Enfoque y Proceso administrativo", primera edición .México: Pearson educación

Robins, Stephen.P., Judge,Timothy.A. (2009),"Comportamiento Organizacional" , 13ª edición , México: Interamericana Mac Graw Hill

5.1 Web grafía

Recuperado en: contraloría, (2009) Ley orgánica de la contraloría general del estado, reformas y reglamento, control interno

<http://www.contraloria.gob.ec/>

Recuperado en : pdf, Alvarado,Maria Alexandra ; Tuquiñahui, Silvia Patricia (2011), "propuesta de implementacion de un sistema de control interno basado en el modulo coso ,aplicado a la empresa electro instalaciones de la ciudad de cuenca "

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>

Recuperado de: Ing. Mario Efrén Ontaneda Rosales (2013); TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL GRADO DE MAGÍSTER EN CULTURA FÍSICA

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/900/1/TESIS%20CC.FF.%20ONTANEDA%20MARIO.pdf>

Recuperado de: pdf, Galindo Huamani Emilio, (2006); TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL GRADO DE MAGÍSTER EN CULTURA FÍSICA

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/900/1/TESIS%20CC.FF.%20ONTANEDA%20MARIO.pdf>

6 ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

Estrategia de capacitación para el entrenamiento a los directivos y mandos medios control interno y toma de decisiones que permita elevar la productividad empresarial aplicada al departamento de talento humano de la empresa “Taller Palau” del cantón Manta, año 2016-2017.