



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN AUDITORÍA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD

Proyecto de Investigación

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

Ingeniero en Auditoría

TEMA:

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
MEDIANTE INDICADORES DE GESTIÓN DESDE EL
ENFOQUE DE COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA LINKTEL
S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA)

AUTOR:

PONCE PONCE GALO ARNALDO

TUTOR:

ING. SANDRA TOALA BOZADA PhD

JIPIJAPA – MANABÍ – ECUADOR

-2021-

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Dra. Sandra Patricia Toala Bozada, catedrática de la Universidad Estatal del Sur de Manabí UNESUM, Facultad de Ciencias Económicas Carrera de Ingeniería en Auditoría.

CERTIFICA:

Que el egresado Ponce Ponce Galo Arnaldo con C.I. 1311390643 ha realizado su trabajo de proyecto de investigación titulado "EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE INDICADORES DE GESTIÓN DESDE EL ENFOQUE DE COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA)", bajo la dirección de tutoría de quien suscribe habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto del desarrollo y elaboración de su trabajo y obtener el título de Ingeniero en Auditoría.

Jipijapa, julio de 2021



Dra. Sandra Patricia Toala Bozada



**APROBACIÓN DEL TRABAJO
(CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL)**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN AUDITORÍA**

Título de trabajo de titulación: Evaluación de la gestión administrativa mediante indicadores de gestión desde el enfoque de competitividad de la empresa Linktel S.A. (Supercable Jipijapa).

Autor:
Ponce Ponce Galo Arnaldo

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Evaluación, certificamos que esta investigación está APROBADA para continuar con el trámite previo a la obtención del Título de "INGENIERA EN AUDITORÍA".



Firmado digitalmente por:
**NARCISO ROBERTO
YOZA RODRIGUEZ**

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
ING. ROBERTO YOZA RODRIGUEZ



Firmado digitalmente por:
**GLORIA PASCUALA
CHIQUITO TIGUA**

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
ECON. GLORIA CHIQUITO



Firmado digitalmente por:
**FELIX
IGNACIO**

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
ING. FELIX MACÍAS LOOR

DECLARATORÍA DE LOS DERECHOS DE AUTOR

El/La que suscribe, Galo Arnaldo Ponce Ponce en calidad de autor/a del siguiente trabajo escrito titulado “EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE INDICADORES DE GESTIÓN DESDE EL ENFOQUE DE COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA)” otorga a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción y distribución pública de obra, que constituye un trabajo de autoría propia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca a las disposiciones definidas por la Universidad Estatal del Sur de Manabí se autoriza a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

El autor como titular de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la Universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva. Aceptando esta autorización, se sede a la Universidad Estatal de Sur de Manabí el derecho exclusivo de archivar y publicar para ser consultado y citado por terceros, la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se le haga para obtener beneficio económico.

Jipijapa, julio, 2021



GALO ARNALDO PONCE PONCE
C.I. 1311390643

DEDICATORIA

A mis padres que en el momento indicado estuvieron dándome la mano y apoyo.

A mi amada esposa, que empezó esta aventura conmigo, empujándome para que juntos lucháramos por alcanzarlo.

A mis hijos, mi vida entera, este logro es por ellos, fueron y son mi mayor motivación.

AGRADECIMIENTO

Los momentos más especiales y difíciles se los debemos a Dios, a él la vida y la gloria.

Gracias a mi esposa e hijos, que han estado conmigo incondicionalmente.

Gracias a los docentes de la carrera que impartieron sus conocimientos e hicieron de mi un buen profesional.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es evaluar la gestión administrativa mediante indicadores de gestión desde el enfoque de competitividad de la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA). Mediante la ejecución de una auditoría administrativa a los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización y de esta manera poder detectar cualquier tipo de anomalía o amenaza existente, y así poder emitir las conclusiones y recomendaciones a los directivos de la empresa para que se realicen mejoras. Teniendo como base las Normas Internacionales De Auditoría, Las Normas Internacionales De Contabilidad, Reglamento Del Ministerio Del Trabajo. Para ejecutar la investigación y la propuesta, se requiere información altamente veraz y estrictamente certificada por parte del personal que labora dentro de la empresa, así como también es necesario se facilite la documentación pertinente de la empresa. La metodología que se empleará será la descriptiva, de campo y bibliográfica, el método a utilizar será el analítico de lo inductivo a lo deductivo, además se tomó como población y muestra a todo el personal con un total de 6 persona, esto nos permitirá generar un informe donde se detallan las recomendaciones a la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA) para mejorar su eficiencia, eficacia y sea más competitiva en el mercado.

Palabras claves

Gestión administrativa, indicadores de gestión, auditoría administrativa, eficiencia, eficacia, competitividad, normas internacionales de auditoría, las normas internacionales de contabilidad, reglamento del ministerio del trabajo.

SUMMARY

The objective of this research is to evaluate administrative management through management indicators from the competitiveness approach of the company LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA). Through the execution of an administrative audit to the processes that are carried out within the organization and in this way to be able to detect any type of anomaly or existing threat, and thus be able to issue the conclusions and recommendations to the company managers so that they can be make improvements. Based on the International Auditing Standards, International Accounting Standards, Regulations of the Ministry of Labor. To carry out the investigation and the proposal, highly accurate and strictly certified information is required by the personnel working within the company, as well as the pertinent documentation of the company is also necessary. The methodology that will be used will be the descriptive, field and bibliographic, the method to be used will be the analytical from the inductive to the deductive, in addition it was taken as a population and shows all the personnel with a total of 6 people, this will allow us to generate a report detailing the recommendations to the company LINKTEL SA (SUPERCABLE JIPIJAPA) to improve its efficiency, effectiveness and be more competitive in the market.

Keywords

Administrative management, management indicators, administrative audit, efficiency, efficiency, competitiveness, international audit standards, international accounting standards, ministry of labor regulation.

INDICE

CERTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	¡Error! Marcador no definido.
DECLARATORÍA DE LOS DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
SUMARY	viii
INDICE	ix
INDICE DE TABLA	xii
INDICE DE GRAFICO	xiii
I. TEMA	14
II. INTRODUCCION	15
III. PLANTEAMINETO DEL PROBLEMA	16
FORMULACION DEL PROBLEMA	16
SUBPREGUNTAS	16
IV. OBJETIVOS	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
V. JUSTIFICACION	18
VI. MARCO TEORICO	19
Antecedentes de la investigación	19
MARCO REFERENCIAL	20
Gestión administrativa	20
Importancia de la gestion administrativa en las empresas	21
Administracion	22
Características de la administracion	22
Proceso Administrativo	23
Etapas del Proceso Administrativo	24
Indicadores de Gestión	25
Eficiencia	25
Eficacia	25
Fases de la auditoria administrativa	27
Objetivos de la auditoria administrativa	28

Riesgos de la auditoria	29
Sistema de control	29
Objetivos del control interno	30
Importancia del control interno	30
Tecnicas para evaluar el control interno	31
Normas de control interno	32
Competitividad de las empresas	32
Fuentes de la ventaja competitiva	33
MARCO CONCEPTUAL	33
Auditoria	33
Alcance de la auditoria interna	34
Administracion	34
Gestion	34
Empresa	34
Competitividad	34
Control interno	34
VII. METODOLOGIA Y DISEÑO METODOLOGICO	35
TIPO DE INVESTIGACION	35
Investigación de campo	35
Investigación Descriptiva	35
Investigación documental	35
Investigación Bibliográfica	35
Método de investigación	35
Método inductivo	36
Método deductivo	36
Método estadístico	36
TECNICAS	36
Encuesta	36
Población y muestra	36
Población	36
Muestra	36
VIII. CRONOGRAMA DEL PROYECTO	37
IX. RECURSOS	38
Económicos	38
Materiales	38

Humanos	39
X. HIPOTESIS	39
HIPOTESIS GENERAL	39
HIPOTESIS ESPECIFICAS	39
XI. TABULACIÓN DE RESULTADOS	40
XII. CONCLUSIONES	51
XIII. RECOMENDACIONES	52
XIV. BIBLIOGRAFIA	53
XV. DESARROLLO DE LA AUDITORIA (PROPUESTA)	58

INDICE DE TABLA

Tabla 1.- características de la administración.....	22
Tabla 2.- etapas del proceso administrativo	24
Tabla 3.- fases de la auditoria administrativa.....	27
Tabla 5.- Riesgos de la auditoria	29
Tabla 6.- Objetivos del control interno	30
Tabla 7.- Importancia del control interno.....	31
Tabla 8.- Técnicas para evaluar el control interno.....	31
Tabla 9.- fuentes de la ventaja competitiva	33
Tabla 10.- muestra de trabajo de investigación	37
Tabla 11.- cronograma del proyecto.	37
Tabla 12.- recursos del proyecto.....	38
Tabla 13.- materiales del proyecto.....	38
Tabla 14.- materiales humanos del proyecto.....	39
Tabla 15.- Competitiva en el mercado	40
Tabla 16.- Manejo de los procesos administrativos.....	41
Tabla 17.- Políticas o normativas.	42
Tabla 18.- Control interno	43
Tabla 19.- Conoce que es una auditoria administrativa.	44
Tabla 20.- se ha realizado una auditoria administrativa.....	45
Tabla 21.- Cada que tiempo se realizan auditorias administrativas.....	46
Tabla 22.- Auditoria administrativa.	47
Tabla 23.- Eficiencia y eficacia	48
Tabla 24.- Posee código de ética la empresa.....	49
Tabla 25.- Objetivos.....	50

INDICE DE GRAFICO

Gráfico #1 competitiva en el mercado	40
Gráfico #2 procesos administrativos.....	41
Gráfico #3 políticas o normativas	42
Gráfico #4 Control interno	43
Gráfico #5 Auditoria administrativa	44
Gráfico #6 Auditoria administrativa	45
Gráfico #7 Realizan auditorias administrativas.....	46
Gráfico #8 Auditoria administrativa	47
Gráfico #9 Eficiencia y eficacia	48
Gráfico #10 Código de ética.....	49
Gráfico #11 Objetivos.....	50

I. TEMA

**EVALUACIÓN DE LA GESTION ADMINISTRATIVA MEDIANTE
INDICADORES DE GESTION DESDE EL ENFOQUE DE
COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA LINKTEL S.A
(SUPERCABLE JIPIJAPA)**

II. INTRODUCCION

La presente investigación está enfocada a la evaluación de la gestión administrativa mediante indicadores de gestión, desde el enfoque de la competitividad de la empresa Linktel S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA), debido a la gran problemática que existe mundialmente por la falta de conocimientos administrativos, afectando a las empresas de forma directa siendo menos competitivas en el mercado y de esta manera provocando el quiebre económico de las mismas.

A nivel mundial se conoce a la gestión administrativa como un proceso que permite organizar y controlar los recursos ya sean estos humanos o financieros con el fin de direccionar a la empresa al cumplimiento eficiente y eficaz de sus objetivos, de esta manera se mantendrá vigente y competente dentro del mercado.

Esta se utiliza tanto en el sector público como en el privado, pues es de vital importancia empresarial, conocer y poner en práctica una correcta administración, además de que la empresa debe tener pleno conocimiento de los recursos que posee para llevar a cabo sus operaciones.

En la actualidad nos encontramos en un mercado en el que las empresas deben ser competitivas e ir mejorando con el pasar de los días sus estrategias de venta de bienes o servicios con el afán de brindar una mejor atención a sus clientes y así mantenerse activas sin riesgo al fracaso.

Al aplicar un correcto proceso administrativo nos estamos asegurando que un futuro la empresa pueda cumplir con los objetivos establecidos, cabe recalcar que la buena aplicación administrativa nos permitirá seguir siendo una empresa competitiva, pues es de conocimiento que con el pasar de los años los clientes son más exigentes en cuanto a sus necesidades.

Si se aplicase el proseo administrativo en la empresa Linktel S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA), esta podría llegar a mantenerse en el mercado haciendo frente a otras empresas que ofrecen el mismo servicio, de tal manera que será reconocida en todo en el país.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

LINKTEL S.A como cualquier empresa posee falencias administrativas, a través de los años esta ha tenido varias fallas en su forma de administrar tanto recursos humanos como económico, que afectan su crecimiento.

Al realizar un minucioso análisis dentro de la institución se pudo detectar que la empresa no cuenta con el respectivo cronograma de capacitaciones al personal por ello el personal no posee los debidos conocimientos para desarrollar sus actividades de tan manera que sea productivo para la empresa. Se noto también que la mayor parte del personal desconoce la aplicación de control interno dentro de esta.

Otra de la falencia es la falta del respectivo código ética, que el que ayuda a que el personal cumpla con cada una de sus obligaciones y se sienta comprometido con la empresa, la falta de este provoca de los trabajadores no lleguen a la hora adecuada, así mismo deben tener conocimientos de que la información de la empresa es totalmente confidencial, y al solicitar documentos de cada uno de los empleados que laboran en la institución, no se encontraron.

FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué manera la evaluación de la gestión administrativa mediante la aplicación de indicadores de gestión incide en la competitividad de la Empresa Linktel S.A (Super Cable Jipijapa)?

SUBPREGUNTAS

¿De qué manera la Empresa Linktel S.A (Super Cable Jipijapa) diagnostica su gestión administrativa?

¿De qué manera inciden los indicadores de gestión en la competitividad de la Empresa Linktel S.A (Super Cable Jipijapa)?

¿La ejecución de una auditoria administrativa permite evaluar la gestión administrativa mediante la aplicación de indicadores de gestión para conocer como incide en la competitividad de la Empresa Linktel S.A (Super Cable Jipijapa)?

IV. OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar una evaluación a la gestión administrativa mediante la aplicación de indicadores de gestión y su incidencia con la competitividad de la empresa Linktel S.A (Super Cable Jipijapa)

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la gestión administrativa en la Empresa Linktel S.A (Super Cable Jipijapa).
- Analizar la incidencia que tienen los indicadores de gestión en la competitividad de la empresa Linktel S.A (Super Cable Jipijapa)

Ejecutar una auditoría administrativa para evaluar la gestión administrativa mediante la aplicación de indicadores de gestión desde el enfoque de competitividad de la empresa Linktel s.a (Supercable Jipijapa)

-

V. JUSTIFICACION

La presente investigación trata de dar a conocer el correcto manejo de la gestión administrativa dentro de una empresa, de tal manera que esta influya positivamente en la competitividad de la misma, en el caso de la empresa Linktel S.A (Super Cable Jipijapa) es necesario aplicar una auditoria administrativa para conocer las falencias que le impiden ser competitiva en el mercado.

La auditoría administrativa será de mucha ayuda para la empresa, así como también a los clientes, pues con las mejoras que se aplicaran se podrá brindar servicios con mayor eficiencia y eficacia, con un personal totalmente capacitado y calificado para la respectiva atención y prestación del servicio.

El desarrollo de este trabajo de titulación tiene como justificación, poner en práctica los conocimientos adquiridos dentro de las aulas, así como también beneficiar a la empresa con la ejecución de la auditoria en donde se emitirán los respectivos resultados respaldados con la ley correspondiente, también la emisión de las recomendaciones a seguir para mejorar la gestión administrativa y la competitividad de la empresa.

Cuando la investigación haya finalizado se obtendrán y se socializaran junto con las autoridades de la empresa los resultados, emitiendo las respectivas recomendaciones, que deberán ser tomadas y puestas en práctica, con el fin de que la empresa tenga mejoras y se mantenga firmemente en el mercado.

Con los resultados que se obtengan de este proyecto investigativo, será directamente beneficiada la empresa Linktel S.A (Super Cable Jipijapa), porque se detallará el proceso administrativo incluyendo los aspectos que se ejecutando de manera correcta y aquellos que hay que fortalecerlos para el mejor funcionamiento de la entidad.

VI. MARCO TEORICO

Antecedentes de la investigación

La empresa Linktel S.A. (Súper Cable Jipijapa) es una entidad del sector privado que brinda servicios de televisión por cable satelital, siendo de tal modo que la presente investigación tiene como propósito la realización de una auditoría administrativa que permita evaluar su gestión administrativa mediante los indicadores de gestión basados en el enfoque de competitividad puesto que, se presentan investigaciones realizadas por diversos autores sobre las variables mencionadas.

De acuerdo a estudios realizados por Toledo & Mite (2015) en su tesis titulada “Evaluación de la gestión administrativa y diseño de un modelo para el mejoramiento de la calidad en la administración del Hospital Mariana de Jesús” de la Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, en una de sus conclusiones indica:

“Los proceso administrativos que se manejan no son los adecuados y el personal manifiesta que se necesita reestructurar la organización, aplicar cambios necesarios en su gestión administrativa basado en estrategia que permita un efectivo desarrollo del hospital que encaminen al logro de ventajas competitivas y aumentar la eficiencia y eficacia en la administración del mismo”

En este contexto, podemos indicar la importancia de saber administrar y llevar a cabo todas las gestiones administrativas de una entidad, ya que sin mencionan que se debe realizar una reestructuración de la organización, y eso se manifiesta cuando no realizan un eficiente proceso administrativo.

Con relación a las variables de estudio, Caranqui (2015) en propuesta práctica de la investigación titulada “Elaboracion y evaluacion de indicadores de gestion en el proceso de incubacion de pollos en la incubadora Guerrero Guerinsa S.A” concluye:

“La Compañía Guerrero Guerinsa S.A es una empresa que no posee una planificación estratégica, como aporte adicional de esta investigación estableció la misión, visión, valores, el organigrama estructural, etc. Además de hacer un análisis situacional a la Compañía, que permitiera generar estrategias para alcanzar los objetivos planteados”

De tal modo, al no poseer con la misión, visión, organigrama, valores se considera una entidad en el limbo, ya que todos esos parámetros mencionados anteriormente es la esencia de principios de una empresa y su faro que le permite saber que son y para donde quieren llegar.

Ademas, se añade la investigación de Guamán & Portilla (2010) titulada “Evaluación de la Gestión Administrativa, Económica y Financiera del Consorcio Danton” Periodo Enero- Diciembre 2008 de la Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas concluye:

“En el Consorcio Danton no existe una eficiente gestión administrativa, economica y financiera se evidencia en el incumplimiento de actividades de algunos funcionarios del consorcio, siendo uno el del área contable que no lleva el registro ordenado de las facturas de compras y ventas, por lo que se pudo observar un desordenamiento y descoordinación”

De tal motivo esto de debe a la ineficiente en los procesos de gestión administrativa, económica y financiera, lo que conlleva a una desinformación del área contable, provocando pérdidas económicas.

Marco Referencial

Gestión administrativa

Según un estudio realizado por Velazquez (2016), la gestion administrativa es la toma correcta de deciciones que ayuden a las empresas a mantenerse vigentes en el mercado competitivo, tomando en cuenta que la acertada toma de deciciones permiten que los procesos administrativos sean acertados , ya que si no toman la adecuadas deciciones la empresa no sera sostenible en el mercado.

Por este motivo, se concidera que la gestion administrativa es de supra relevancia dentro de las empresas, y mas que todo permite que la misma se encuentre vigente y competitiva en el mercado, al tomar las acertadas decicione se asegura la sostenibilidad de la empresa.

De acuerdo a Calero Mora (2015), la gestion administrativa debe llevarse de manera adecuada, con un personal que desee prestar sus servicios a la empresa de forma positiva, dandonos opcion a planificar, organigar y liderar los procesos que se llevaran a cabo dentro de la misma, de igualmanera implementar un correcto sistema de control para verificar el desarrollo de las actividades.

En este contexto de sobreentiende que el personal que labora en la institucion es de vital relevancia, pues con la correcta administracion se pueden cumplir a cabalidad con las metas de la empresa.

En otro tema Portillo Marin & Atencio Cardenas (2008), la tarea de la adminisitracion en la actualidad es tener en cuenta y lograr cumplir los objetivos

propuestos por la organización, teniendo en cuenta las fases del proceso administrativo, aplicandolas dentro de todas las areas de la empresa para cumplir con mayor eficacia las actividades para las que fue creada la entidad.

Podemos entender en esta investigación que la administración tiene como tarea el logro de los objetivos de la empresa, poniendo en práctica las fases del proceso administrativo que influyen positivamente siempre y cuando se planifique correctamente las actividades a seguir, pues es la primera y la más importante acción que se efectúa dentro de las fases.

Importancia de la gestión administrativa en las empresas

De acuerdo a Amado (2017), menciona que la gestión administrativa es uno de los más importantes y principales instrumentos para el desarrollo económico y permanencia en el mercado de una empresa, enfocándose también en la innovación de las instituciones pues también es una herramienta que permite el crecimiento y ventaja sociales y económicas dentro de la empresa.

Por tal motivo es de vital importancia aplicar una adecuada gestión administrativa en la empresa pues nos permite crecer económica y socialmente en el mercado, ayudándonos también a mantenernos competitivos en el mercado en el que se encuentra nuestra empresa.

Según Yopez Gomez (2012), gestionar o administrar es buscar y aprovechar al máximo los recursos humanos y económicos de una empresa, con el fin de colocar a la empresa entre una de las mejores siendo rentable y obteniendo ganancias económicas que le permitan continuar en el mercado y seguir siendo de preferencia para los clientes internos o externos ofreciendo productos y servicios de calidad.

Claramente se entiende que dentro de las empresas el recurso humano es de vital importancia, pues son quienes con la eficiente y eficaz participación ayudarán a la empresa a mantenerse activa, así mismo la empresa debe brindar productos y servicios de calidad para satisfacer a sus clientes.

Por otra parte, Ramirez Casco, Ramirez Garrido, & Calderon Moran (2017), indican que la gestión administrativa permite el desarrollo y crecimiento de todas las instituciones, teniendo en cuenta el correcto manejo del recurso humano que se posea, debido a que el personal es un elemento fundamental para la transformación positiva de

la entidad, de la misma manera para comercializar bienes o servicios que la empresa ofrezca.

En este contexto podemos entender que el talento humano de la empresa es importante pues si se maneja y organiza de forma correcta la entidad podrá encaminarse positivamente para el cumplimiento de sus objetivos y así mantenerse vigente en el mercado.

Administración

Según Mero Velez (2018), la administración es una ciencia que se encarga de dirigir cada una de las actividades que se realizan dentro de una entidad con o sin fines de lucro, y para esto debe tomar en cuenta las etapas o fases del proceso administrativo que son: planeación, organización, dirección y control, etapas que se encuentran relacionadas entre sí para poder obtener resultados positivos en las empresas.

En otro tema Louffat (2012), menciona que la administración se enfoca también en el recurso humano que es muy importante, pues están ligados a las instituciones y de ellos depende mucho el desarrollo de la empresa, el aporte del ser humano, siendo este un recurso pasivo, se considera actualmente con un elemento que genera mucho valor, tienen iniciativas y son productivos, ayudando que los productos y servicios que la empresa ofrece sean de mayor calidad.

De acuerdo a Arteaga Coello, Intriago Manzaba, & Mendoza García (2016), indica que la administración de una empresa diseña un ambiente donde el personal se encuentra laborando de manera eficiente y eficaz para poder alcanzar las metas establecidas, enfocándose también en poner en práctica las etapas del proceso administrativo, lo principal en una empresa es planificar y establecer metas para así poder organizarse y cumplirlas.

Características de la administración

De acuerdo a Pacheco (2020), la administración es una actividad que se enfoca en el correcto manejo de los recursos humanos y físicos para lograr sus objetivos, por ello posee varias características que serán mencionadas a continuación.

Tabla 1.- características de la administración

CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN	
Universalidad	La administración puede existir en cualquier empresa debido a que es un proceso que orienta a la organización para que esta

	<p>pueda cumplir sus objetivos, teniendo en cuentas sus respectivas etapas, por ello se denomina que la administración es universal porque se aplica en todo el mundo.</p>
Unidad temporal	<p>A pesar de sus fases la administración es un proceso único, pues este se aplica todo siempre para poder obtener resultados positivos.</p>
Valor instrumental	<p>La administración es quien permite lograr un objetivo, es decir que se puede utilizar en cualquier ámbito para el cumplimiento de sus objetivos.</p>
Interdisciplinariedad	<p>La administración tiene principios, métodos y procedimientos que están directamente relacionados con la eficiencia como lo es la contabilidad, matemáticas, economía, entre otras.</p>
Especificidad	<p>A pesar de que la administración tiene otro tipo de procesos, el fin de estos siempre es el mismo, cuenta con particularidades establecidas que ayudan a diferenciarla de otras ciencias.</p>
Unidad jerárquica	<p>Todos quienes forman parte de una organización ayudan a que la empresa este correctamente organizada, es decir que, la administración ca desde los altos mandos hasta el último empleado de la empresa.</p>
Amplitud de ejercicio	<p>La administración es aplicable a todos departamentos y empleados de una organización, desde presidentes, hasta obreros.</p>
Flexibilidad	<p>La administración es flexible a adaptable de acuerdo a los intereses de la empresa donde se aplica.</p>

Fuente: elaboración propia a partir de Pacheco (2020)

Proceso Administrativo

Menciona Ricalde (2016), se denomina proceso administrativo debido a que dentro de las organizaciones se coordina cada una de las actividades importantes para lograr las metas, estas deben ser fijadas o establecidas, luego deben conocerse los recursos que se necesitaran, se coordina o designan actividades y por ultimo se constat que se cumplan los objetivos. En este constecto se analiza que se debe llevar un proseso muy minuisioso para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, todo esto con el fin de

que todos aporten, comprometiéndose a trabajar cumpliendo con cada una de sus actividades asignadas.

Por otro lado Lopez Vega (2013) en su investigación menciona que el proceso administrativo es un conjunto de actividades que los dueños de las empresas ponen en práctica con la intención de lograr que la empresa sea productiva.

En su investigación Hernández & Pulido (2011), determina que el proceso administrativo es el marco conceptual que ayuda a administrar y direccionar una empresa u organización poniendo en práctica las fases del proceso administrativo como lo son la planeación, organización, dirección y control, estas fases permiten que la empresa tenga una base fundamental para el desarrollo económico de la misma, esto ayuda favorablemente a que la empresa sea productiva y competitiva en el mercado.

Etapas del Proceso Administrativo

Según Hernández Mendoza & Hernández Mendoza (2019) las etapas o fases del proceso administrativo son métodos desarrollados y puestos en práctica en varias empresas.

Tabla 2- etapas del proceso administrativo

ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	
Planeación	En la planeación se establecen los objetivos, es una de las etapas más importantes
Organización	En esta etapa se busca cumplir cada uno de los objetivos establecidos anteriormente en la planeación
Integración	En esta etapa del proceso administrativo se determinan los recursos que serán útiles para la organización.
Dirección	En esta etapa se delegan y coordinan las actividades a realizar.
Control	Se establece la evaluación de resultados

Fuente: elaboración propia a partir de Hernández Mendoza & Hernández Mendoza (2019)

Según lo expuesto en la tabla anterior las etapas del proceso administrativos son de mucha importancia para poder dirigir de forma correcta una empresa, llevando un control debidamente organizado de las actividades que se realizan en la empresa.

Como se menciona anteriormente, todas las etapas de proceso administrativo van entrelazadas una con otra, por ello se debe tener una base correcta en la planificación para que el resto de las etapas permitan tomar decisiones pertinentes y positivas para el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Indicadores de Gestión

Según Roncancio (2018), menciona en su investigación, que un indicador de gestión es la forma de medir si una entidad o empresa está logrando acertadamente sus objetivos establecidos.

Por otro lado, Camejo (2012), indica que un indicador de gestión es dato que indica o refleja las consecuencias de decisiones tomadas anteriormente dentro de la institución, con el fin de notar falencias y así poder tomar decisiones acertadas en el presente y el futuro de nuestra organización.

Eficiencia

Según Ganga Contreras, Cassinelli Capurro, Piñones Santana, & Quiroz Castillo (2014), la eficiencia es cuando una empresa es eficiente, es decir esta logra sus objetivos propuestos por el menor costo posible y en el menor uso de tiempo, teniendo en cuenta el buen uso de los recursos sin malgastarlos y obteniendo la mayor calidad posible.

En otra investigación Thompson (2008), el término eficiencia se enfoca a los recursos utilizados y los resultados alcanzados, es decir que la eficiencia es una cualidad muy buscada dentro de las empresas, debido a que al ponerla en práctica ayuda positivamente a alcanzar los objetivos, usando recursos materiales, humanos y financieros.

En su investigación Fleitman (2012), menciona que la eficiencia es medir cada uno de los esfuerzos utilizados para llegar a una meta, cuando menciona esfuerzo, encierra los costos, recurso humano, materiales, tecnológicos, tiempo.

Eficacia

De acuerdo con García (2017), la eficacia es el grado de cumplimiento de los objetivos que persigue una empresa a través de un plan establecido, esto sin tener en cuenta los costos que se utilicen para lograr cumplirlos. En este contexto se entiende que la empresa busca lograr sus objetivos sin medir costo o tiempo que se emplee.

Auditoria Administrativa

En su investigación Paniagua (2016), define a la auditoria administrativa como la revision profunda del proceso administrativo que se lleva dentro de las empresas, teniendo como finalidad corregir las operaciones para asi poer lograr una ventaja competitiva en el mercado.

Por ello es que la auditoria administrativa se enfoca directamente a los procesos y operaciones que se desarrollan dentro de la empresa, pues en caso de haber errores o debilidades, se efectuan reviciones profundas para poder tomar desiciones especificas y correcciones.

Por otro lado Concha Concha & Juscamaita García (2016), indica que la auditoria adminisitrativa tiene como principal finalidad brindar la ayudanecesaria a la empresa, realizando analisis que permitan obtener una ventaja competitiva frente a ptras empresas, teniendo un mayor desempeño empresarial.

En resumen la auditoria administrativa es el examen minuisioso que se realizan a los procesos que se dan dentro de una empresa, ya sea en el area de recursos humanos o el el area financiera de una empresa, este examen determinara si la empresa se encuentra direccionada al cumplir sus objetivos, caso contrario al final del examen se emiten recomendaciones que seran puestas entregadas al encargado de la organización, para que tome las debidas medidas correctivas.

Fases de la auditoría administrativa

Según Martínez, Blanco Alfonso, & Loy Marichal (2013), indican que las fases de la auditoría administrativa son las siguientes:

Tabla 3.- fases de la auditoría administrativa

FASES DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA	
Planificación	La planificación tiene como finalidad organizar y reunir toda la información de la empresa, en esta fase también se elabora el plan de trabajo que se desarrollara en el transcurso de la auditoría.
Ejecución	En esta segunda fase se la aplica todo lo que se ha establecido anteriormente en la planificación o el plan de trabajo, aplicando todas las actividades se podrán obtener los respectivos hallazgos de auditoría
Informe	Como su nombre lo dice en esta etapa se elabora el borrador del informe y el informe final, en que se encuentran los hallazgos, recomendaciones y conclusiones dirigidas a la empresa auditada.
Seguimiento	Esta fase se toma muy en cuenta las recomendación y conclusiones emitidas a la empresa, teniendo en cuenta que la toma de decisiones repercute en el desarrollo y cumplimiento de objetivos de la empresa.

Fuente: Elaboración propia a partir Martínez, Blanco Alfonso, & Loy Marichal (2013)

Como se observa en la tabla anterior la planificación es la primera fase de la auditoría administrativa, y es en donde conocemos todo lo referente a la empresa, es la primera visita que se realiza para proceder a hacer la auditoría, en esta fase se realiza el respectivo plan de trabajo con el fin de desarrollarlo y poder obtener resultados que beneficien a la empresa. La ejecución es la fase en la que se pone en práctica lo establecido en el plan de trabajo o planificación, esta fase comprende más del 50% de la auditoría verificando toda la información solicitada en la planificación, y así el auditor tenga un sustento del trabajo que realizó, en la tercera fase se desarrolla el informe en donde se plantearán las respectivas conclusiones y recomendaciones del trabajo que se realizó, y por último en la fase de seguimiento, como su nombre lo indica, se da seguimiento a que se pongan en práctica las recomendaciones establecidas en el informe final, todo esto con la intención de favorecer a la empresa con decisiones positivas.

Objetivos de la auditoria administrativa

Tabla 4.- *Objetivos de la auditoria administrativa*

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Control:

Orientar la auditoria evaluando el comportamiento organizacional con las normativas previamente establecidas.

Productividad:

Optimizar los recursos y aprovecharlos de acuerdo a la administración establecida en la organización.

Organización:

Determina que se maneje eficazmente la delegación de actividades en el trabajo en equipo.

Servicio

Forma en que la auditoria puede notar la relación entre la organización y la satisfacción al cliente.

Calidad:

Dispone que la empresa eleve su productividad y procesos para que pueda brindar servicios y productos de mayor calidad y sea esta altamente competitiva.

Cambio:

La auditoría se convierte en un instrumento que vuelve más completa y viable a la organización.

Aprendizaje

Permite que la auditoria tome las experiencias de la empresa para convertirlas en oportunidades y mejorar el crecimiento de la empresa

Toma de decisiones:

Poner en práctica los resultados obtenidos en el desarrollo de la auditoria

Fuente: Elaboración propia a partir de Santos (2016)

Riesgos de la auditoria

De acuerdo a lo establecido en la NIA 200 (2004), cuando el auditor emite sus opiniones respecto a la auditoria realizada a estados financieros o a ciertos procesos, esta propenso a no siempre dar opiniones acertadas, a esta probabilidad de error se lo denomina como riesgo de auditoria.

Tabla 5.- Riesgos de la auditoria

RIESGOS DE LA AUDITORIA

Riesgo Inherente

El riesgo inherente consiste en la posibilidad de que existan fallas significativas en los estados financieros debido a errores en la información financiera, antes de conocer la efectividad de sistemas de control.

Riesgo de Control

Consiste en que los sistemas de control no están adecuados de tal forma que detecten o eviten errores de forma eficaz.

Riesgo de detección

Es la mala aplicación de los procesos en la auditoria, pues no se detectará alguna representación errónea dentro de la auditoria.

Fuente: Elaboración propia a partir de NIA 200 (2004)

Sistema de control

De acuerdo a Plasencia Asorey (2010), indica que el control interno incluye un plan dentro de la organización que posee varios metodos o medidas debidamente coordinados y acordados dentro de una entidad con la intencion de salvaguardar los activos de la misma, promoviendo la eficiencia y la eficacia en los procesos de la institucion teniendo en cuenta las normativas que se encuentran establecidas.

Por otro lado Camacho Villota, Gil Espinoza, & Paredes Tobar (2017), indican que el control interno en las empresas se identifica o asocia a las estrategias que aplica la gerencia dentro de la organización con el proposito de mantener lejos fraudes y riesgos dentro de la misma, el control interno se aplica para prevenir estos riesgos, este puede disminuir completamente el nivel de peligros a los que la empresa se encuentran expuestos ya sean el robo de activos o extorsiones.

En otra investigación Vilorio (2005), menciona que el sistema de control es de vital importancia en las empresas, pues este se encuentra ligado a todas las operaciones que se realizan en la institución, ayuda a prevenir fraudes, malas organizaciones y descubrir cualquier tipo de error o falencia que este afectando o pueda afectar al futuro a la organización.

Según lo expuesto en los anteriores párrafos citados se puede entender que, el sistema de control es el conjunto de acciones o planes estratégicos que se ponen en práctica los altos mandos de una organización, con la intención de prevenir riesgos presentes y futuros que afecten a la empresa en su eficiencia y eficacia.

Objetivos del control interno

Una investigación de la C.G.E (2012), menciona que el control interno en instituciones ya sea el organismo de sector público o privado, tiene como objetivo principal garantizar confiabilidad, integridad y veracidad de la información, protegiendo el patrimonio de las empresas con la intención de dar un uso debido y correcto a los activos y recursos financieros de las empresas.

Tabla 6.- Objetivos del control interno

OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO
Lograr el cumplimiento de los objetivos de la institución
Proteger los bienes materiales o monetarios de la organización
Controlar cada uno de los procesos administrativos
Que se cumplan las políticas y normativas de la empresa
Preparación y presentación de los estados financieros de la empresa
Evaluar la eficacia de los procedimientos y la fiabilidad de los mismos.

Fuente: Elaboración propia a partir Nieto (2012)

Importancia del control interno

De acuerdo a la investigación de Frias (2016), menciona que el control interno es fundamental para el registro y control exacto de las transacciones y preparación de los estados financieros de una organización, recalca también, que sin la existencia de un control apropiado en los registros la información no sería confiable y se debilita la importancia de la misma.

Tabla 7.- Importancia del control interno

IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

Es aplicable en todos los ámbitos, personas, eventos, empresas etc.

Ayuda a determinar posibles desviaciones o falencias que pueden afectar a empresa en el presente y futuro.

Logra establecer medidas correctivas a cada departamento donde se utilice.

Brinda información sobre los planes que se están ejecutando, sirviendo para tomar decisiones en la organización

Evita errores y reduce elevados costos y pérdidas.

Su aplicación va directamente hacia la administración para lograr la productividad de la empresa

Fuente: Elaboración propia a partir Posso & Barrios (2015).

Técnicas para evaluar el control interno

Las técnicas son métodos que son utilizados en cualquier tipo de investigación o procesos y que en nuestra materia como auditores, sirve para obtener las respectivas evidencias y respaldos de la información que obtenemos.

Tabla 8.- Técnicas para evaluar el control interno

TECNICAS PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO

OCULAR

Esta técnica se enfoca en 3 formas, la comparación que consiste en notar si existe algún tipo de similitud entre algún elemento y otro, en la observación que se enfoca en conocer detenidamente la forma en la que se realizan la operación dentro de las empresas, el rastreo que es el seguimiento de las actividades u operaciones.

VERBAL U ORAL

La indagación es la acción que adquirir información mediante preguntas o averiguaciones en conversaciones con personas que se encuentren inmersas y empapadas de las operaciones de la empresa.

ESCRITA

Entre estas se encuentra el análisis que es la evaluación escrita de las operaciones, la conciliación es llegar a un consenso de las opiniones para que todas coincidan y por último la

confirmación que es una técnica que se aplica la verificar la fiabilidad de las operaciones de la organización.

DOCUMENTAL

En la información que se obtiene luego de realizar, como auditores, una investigación y recolección de documentos. La veracidad de estos documentos será fiable dependiendo su procedencia.

FISICA

Es el examen físico de los documentos con la finalidad de verificar su existencia y su veracidad.

Fuente: Elaboración propia a partir Chicaiza (2012)

De acuerdo a lo expuesto en la tabla anterior el control interno puede ser evaluado mediante varias tecnicas, todas estas tecnicas soon de vital ayuda en el control interno y cada una de estas debe ser aplocada con la mayor responsabilidad para que los resultados que se obtengas sean verdicas y fiables.

Normas de control interno

Según Contraloria General del Estado (2009), las norma de control interno incluyen normas especificas y normas generales que se relacionan directamente con la administracion financiera, del talento humano, tecnologico, de proyectos, planes y estrategias que se establecen dentro de una organización, las normas de control internas estan estrechamente ligadas con el marco vigente de la ley y se encuentran diseñadas bajos los respectivos principios administrativos, dispocisiones legales y normativas pertinentes. Las normas de control interno se actualizan bajo la opinion de agentes internos y externos de gestion, por ende es un esfuerzo comun, siendo un documento que que promueve la aplicación del control interno en beneficio de las instituciones.

Competitividad de las empresas

Según Suñol (2006), para que las empresas logren ser competitivas dentro del mercado en el que se desenvuelven se requiere de un incremento en su inversion y de la apeertura comercial de la empresas, al menciona la palabra competitividad nos referimos a crear factores productivos o competencias economicas, en la competitividad tambien influye mucho la infraestructura, los mercados, el interes de clientes o consumidores, inversiones cientificas y marketing de la organización.

Fuentes de la ventaja competitiva

De acuerdo con Porter (1990), determino elementos que logran que la industrias e conviertan en empresas muy competitivas, estos elementos fueron agrupados en fuentes de ventaja competitivas, que se denomina el llamado diamante de la competitividad.

Tabla 9.- fuentes de la ventaja competitiva

FUENTES DE LA VENTAJA COMPETITIVA		
ELEMENTO DEL DIAMANTE	CARACTERISTICAS	RESULTADO GENERADO
El costo de los factores de producción, incluyendo la calidad.	Innovación de productos en las industrias y empresas	Creación de activos intangibles.
Establecer la competencia que las empresas e industrias tienen entre si	Aumenta la productividad de las empresas ya que por estas existe la competitividad.	El clima del mercado y las reglas del gobierno es el que determina el nivel de competencia que existe
La Demanda	Clientes que exigen productos y fomentan la competitividad empresarial.	Creación de clientes exigentes que paralelamente obligan a la creación de más empresas y producción.
Industrias de apoyo	Se estimula la formación de otras empresas.	Creación de más empresas productivas, estimulando a que la creación de nuevas empresas estimule las actividades de las otras.

Fuente: Elaboración propia a partir Porter (1990).

Marco Conceptual

Auditoria

Según Sandoval Morales (2012), menciona que para que exista la auditoria deben existir las empresas legalmente constituidas que realicen transacciones comerciales como ha sido normalmente a lo largo de los años, la auditoria se enfoca en la revicion de los registros contables, asi mismo a la evaluacion, verificacion y control de todos los procesos

financieros y actividades que se desarrollen de una institución financiera con o sin fines de lucro, ya sea que pertenezca al sector público o privado.

Alcance de la auditoría interna

De acuerdo a una investigación de KPMG (2019), el rol que desempeña una auditoría interna en las empresas es muy relevante y de gran valor, pues su alcance no es limitado, se enfoca en un rol de consultoría y brinda un apoyo estratégico a la compañía.

Administración

Según Pérez Porto & Gardey (2008), indica que la administración se refiere al funcionamiento y rendimiento de las empresas, es decir que la administración se encarga de gestionar cada uno de los recursos humanos, financieros, tecnológicos de la organización, con la finalidad de orientarla y que esta cumpla sus metas y objetivos propuestos.

Gestión

De acuerdo a la investigación de BENAVIDES GAIBOR (2011), gestión es la guía de orientar y visualizar una acción o plan, empleando todos los recursos sean estos humanos o físicos con la intención de alcanzar objetivos y metas.

Empresa

Según Banda (2016), indica que la empresa es una entidad u organización, creada por un individuo o por un determinado número de personas, que se dedican a una actividad económica, para esto se deben establecer metas, todas las empresas tienen como fin ofrecer un bien o un servicio en particular, las empresas pueden tener fines de lucro o no.

Competitividad

Cann (2016), en su foro la define como el conjunto de organizaciones, factores y políticas que determinan significativamente el nivel productivo y económico de un país, pues un país competitivo promueve nuestro bienestar y calidad de vida, conduciendo al crecimiento económico que permite ingresos muchos más altos.

Control interno

Toro Ríos, Fonteoba Vizcaino, Armada Trabas, & Santos Cid (2005), mencionan en su investigación que el control interno sirve para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones propuestas por la empresa, el control interno involucra a todos los que forman

parte de la empresa donde todos son responsables de que esta sea confiable, segura y competitiva.

VII. METODOLOGÍA Y DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

Al realizar esta investigación enfocada en la realización en una evaluación de la gestión administrativa mediante indicadores de gestión desde el enfoque de competitividad de la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA), se implementaron las siguientes estrategias metodológicas:

Investigación de campo

El trabajo de campo se denomina al hecho de trabajar el lugar físico de la investigación, es decir se recolecta la información pertinente de la realidad donde se suscitan los hechos. Por ellos se realizó una investigación de campo, porque se visitó por varias ocasiones las instalaciones de la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA), en donde se pudo obtener toda la información necesaria por parte de empleados y dirigentes de la misma.

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva se basa en la descripción de una situación o la población que se va a analizar, en este caso en la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA), se evalúa la gestión administrativa y la incidencia de la competitividad en la empresa.

Investigación documental

Se define a este tipo de documentación como la recolección de datos que se encuentre registrados en documentos, se empleó este tipo de documentación, por ellos esta investigación fue de mucha ayuda pues la empresa nos facilitó reglamentos y toda la documentación respectiva de la institución.

Investigación Bibliográfica

Este tipo de investigación consiste en la búsqueda de información que permite ampliar el tema a desarrollar, sean esto, revistas científicas, libros, páginas web, leyes o normativas, tesis que permitan citar la fuente de destino.

Método de investigación

Los métodos empleados en esta investigación fueron los siguientes:

Método inductivo

El método inductivo permite impartir de lo particular a lo general, es utilizado para analizar hechos específicos teniendo como base la observación para de esta manera poder emitir las respectivas conclusiones y plantear la propuesta.

Método deductivo

Es un método estratégico que nos permite obtener conclusiones lógicas partiendo desde una serie de principios, por el contrario del método inductivo, este va desde lo general a lo particular.

Método estadístico

Este método fue utilizado para realizar las tabulaciones de las respuestas obtenidas en la encuesta.

Técnicas

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta.

Encuesta

Se realizaron preguntas de tal forma que se lograra obtener respuestas certeras por parte del personal que labora dentro de la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA), con el fin de poder conocer irregularidades o problemas que se están suscitando dentro la organización.

Población y muestra

Población

Se tomo como población a directivos y empleados de la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA).

Muestra

Debido a que la investigación se encuentra direccionada a la evaluación de la gestión administrativa mediante indicadores de gestión de la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA), se todo como muestra a directivos y empleados que laboran en ella.

Tabla 10.- muestra de trabajo de investigación

ACTORES	POBLACIÓN	TOTAL
Gerente	1	1
Contabilidad	1	1
Empleados	4	4
TOTAL	6	6

Fuente: Elaboración propia.

VIII. CRONOGRAMA DEL PROYECTO

Tabla 11.- cronograma del proyecto.

N.º	ACTIVIDADES	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
		2020	2020	2020	2021	2021
1	Recolección de la información.	X				
2	Planteamiento del problema.	X				
3	Formulación de las sub preguntas del trabajo investigativo.	X				
4	Justificación	X	X			
5	Elaboración de los objetivos de la investigación.		X			
6	Desarrollo del marco teórico.		X			
7	Análisis de la información.		X			
8	Recursos.		X			
9	Hipótesis.			X		
10	Tabulación y análisis de resultados.			X		

11	Conclusiones.	X		
12	Recomendaciones.	X		
13	Bibliografía.	X		
14	Propuesta.	X	X	X

Fuente: Elaboración propia.

IX. RECURSOS

Económicos

Tabla 12.- recursos del proyecto.

DETALLE	CANTIDAD
Fotocopias	25,00
Materiales de Oficina	50,00
Copias	20,00
Impresiones	80,00
Movilización	60,00
TOTAL	235,00

Fuente: Elaboración propia.

Materiales

Tabla 13.- materiales del proyecto.

Bolígrafos
Cuaderno para apuntes
Documentos y libros de consulta
Computadora
Materiales de impresión
Pendrives
Disco Compacto (CD)

Fuente: Elaboración propia.

Humanos

Tabla 14.- materiales humanos del proyecto.

NOMBRE	
Galo Arnaldo Ponce Ponce	Estudiante
Ing. Sandra Toala	Tutor de tesis

Fuente: Elaboración propia

X. HIPOTESIS

HIPOTESIS GENERAL

La evaluación a la gestión administrativa mediante la aplicación de indicadores de gestión permite conocer su incidencia con la competitividad de la empresa Linktel SA (Super Cable Jipijapa)

HIPOTESIS ESPECIFICAS

- Al realizar un diagnóstico de la gestión administrativa se podrá determinar la aplicación de indicadores de gestión desde el enfoque de competitividad de la empresa Linktel SA (Super Cable Jipijapa)
- Al analizar la incidencia que tienen los indicadores de gestión en la competitividad de la empresa Linktel SA (Super Cable Jipijapa) se podrá tomar acciones para que la empresa sea más productiva.
- Al ejecutar una auditoría administrativa se podrá evaluar la gestión administrativa mediante la aplicación de indicadores de gestión y determinar su incidencia con la competitividad en la empresa Linktel S.A (Super Cable Jipijapa)

XI. TABULACIÓN DE RESULTADOS

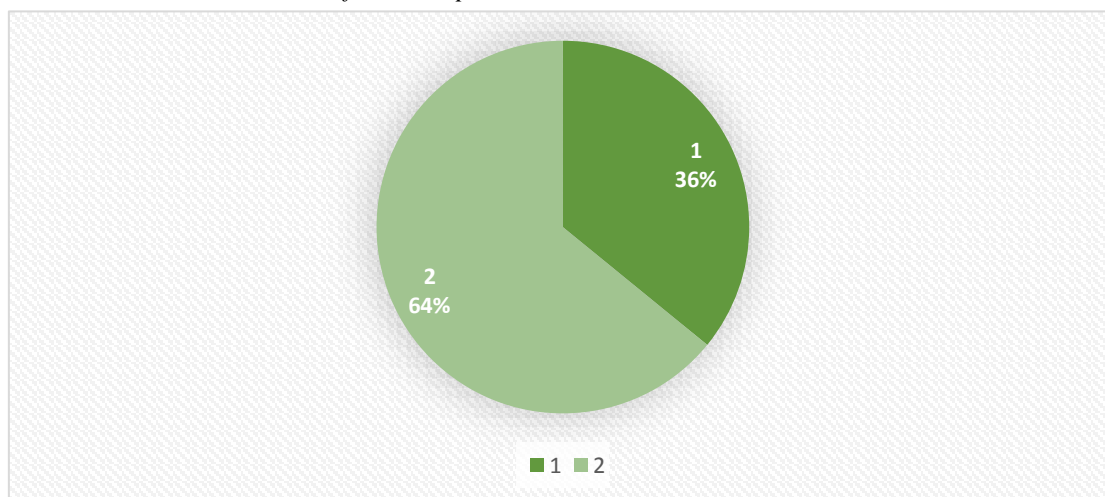
1. ¿Considera usted que la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA) es competitiva en el mercado?

Tabla 14. Competitiva en el mercado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33,33%
NO	4	66,67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la persona

Gráfico 1 competitiva en el mercado



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta al personal administrativo y empleados de la empresa, se evidencio que el total de las personas encuestadas el 66.67% indico que la empresa no es competitiva dentro del mercado, mientras que el restante 33,33% manifestó que la empresa si es competitiva, porque necesita implementar un proceso administrativo eficiente.

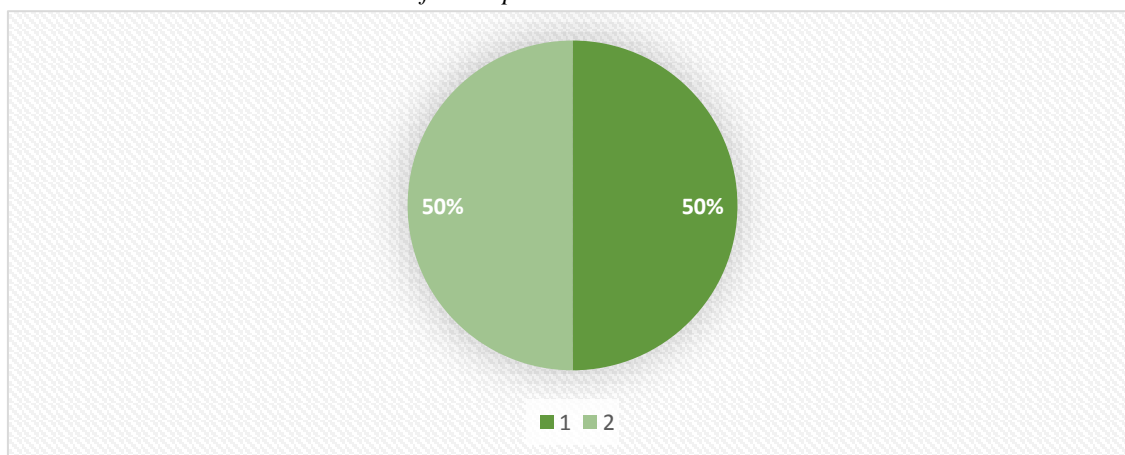
2. ¿Cree usted que se manejan adecuadamente el proceso administrativo dentro de la empresa?

Tabla 15.- Manejo de los procesos administrativos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de persona

Gráfico #2 procesos administrativos



Análisis e interpretación

Debido a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a la pregunta Cree usted que se manejan adecuadamente los procesos administrativos dentro de la empresa, el 50% de las personas respondieron positivamente, y el otro 50% contestaron que no, esto refleja que en ciertas ocasiones hay falencias en los procesos de la organización, esto se evidencia en las actividades realizadas.

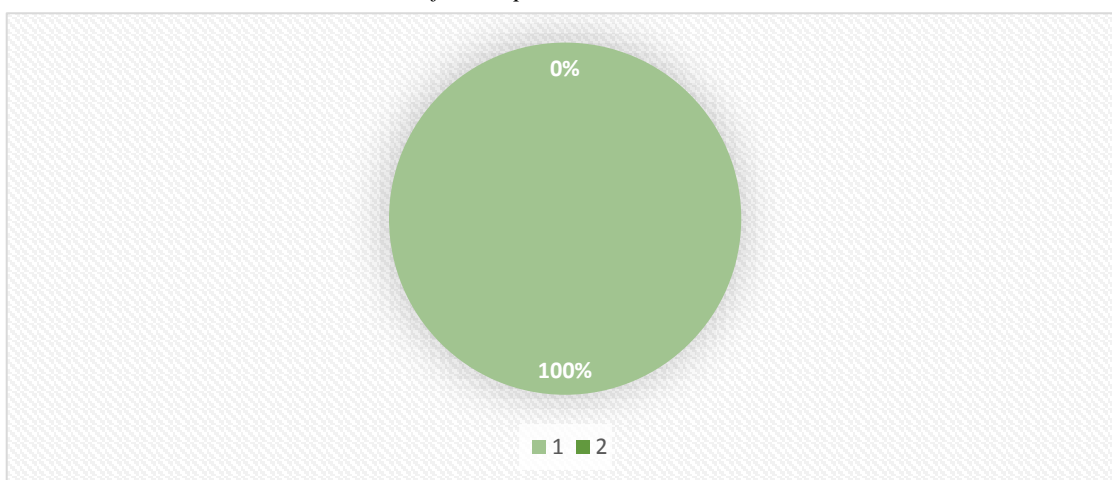
3. ¿La empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA) posee políticas o normativas?

Tabla 16.- Políticas o normativas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de persona

Gráfico #3 políticas o normativas



Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta, la empresa posee políticas o normativas, fueron positivo en la, reflejando en la tabla un 100% ya que a través de esto se determinó que, si cuentan con normativas en la institución, sin embargo, el personal desconoce las normativas y su aplicación, lo cual se ve reflejado en el desempeño de sus actividades.

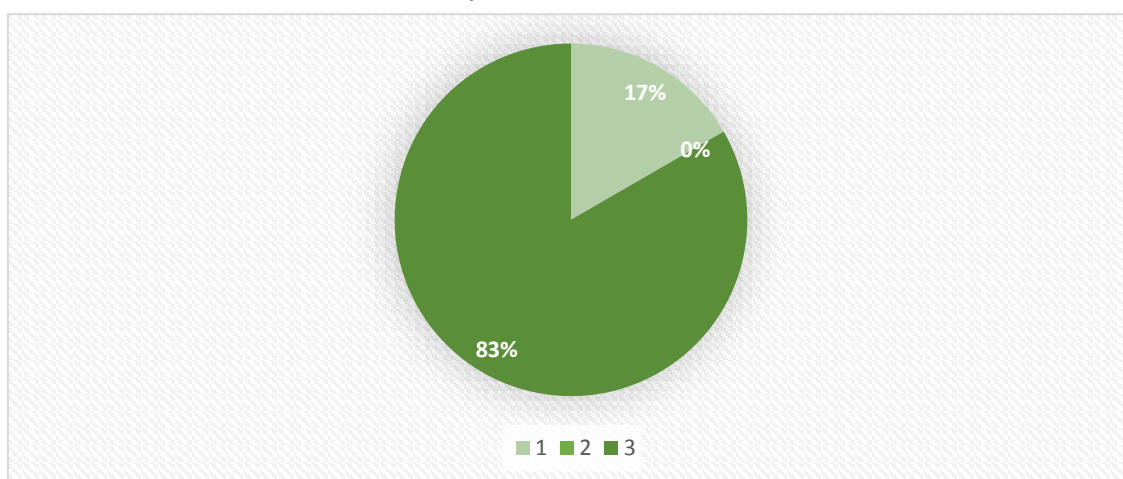
4. ¿La institución aplica control interno?

Tabla 17.- Control interno

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	16,66%
NO	0	0
SIN CONOCIMIENTO	5	83.34%
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de persona de la

Gráfico #4 Control interno



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta que se le realizó la pregunta La institución aplica control interno, se evidencio que el total de las personas encuestadas el 16.66% indico que la empresa si aplica control interno, mientras que el restante 83,34% manifestó que desconoce si la empresa aplicaría este tipo de control, lo cual afecta el proceso administrativo de los colaboradores.

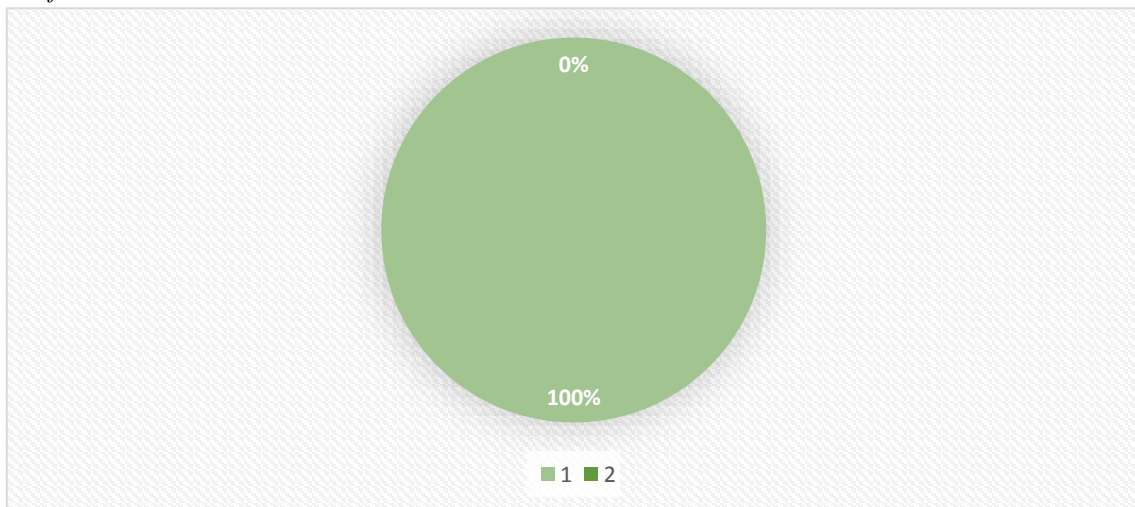
5. ¿Conoce usted que es una auditoria administrativa?

Tabla 18.- Conoce que es una auditoria administrativa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de persona de la

Gráfico #5 Auditoria administrativa



Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de los datos, en la pregunta Conoce usted que es una auditoria administrativa, reflejando en la tabla un el 100% que conocen que es una auditoria administrativa.

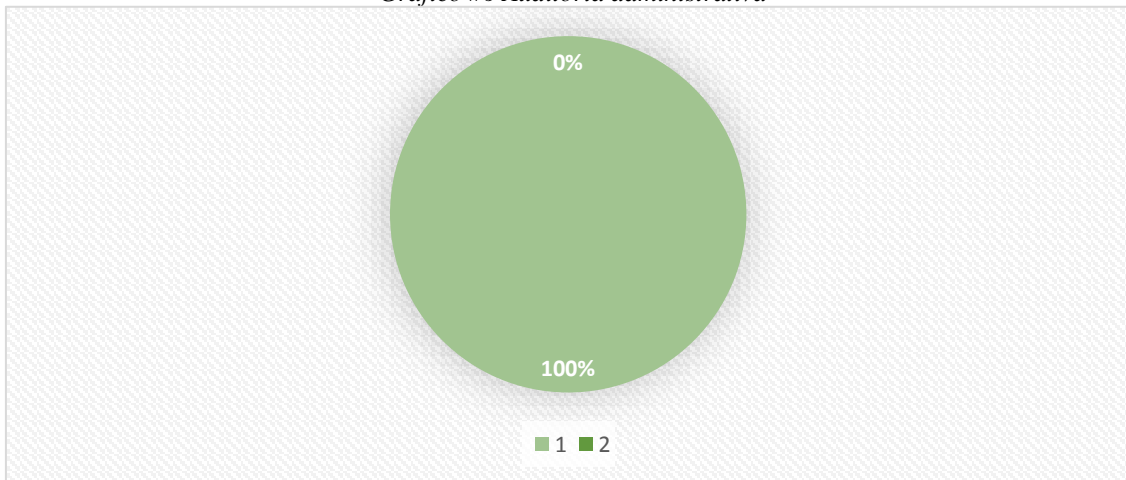
6. ¿Se ha realizado a la empresa una auditoria administrativa?

Tabla 19.- se ha realizado una auditoria administrativa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de persona de la

Gráfico #6 Auditoria administrativa



Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de los datos en la pregunta se ha realizado a la empresa una auditoria administrativa, en la empresa reflejando en la tabla un 100% que, si se ha realizado una auditoria administrativa, sin embargo, se hizo caso omiso a las sugerencias del auditor.

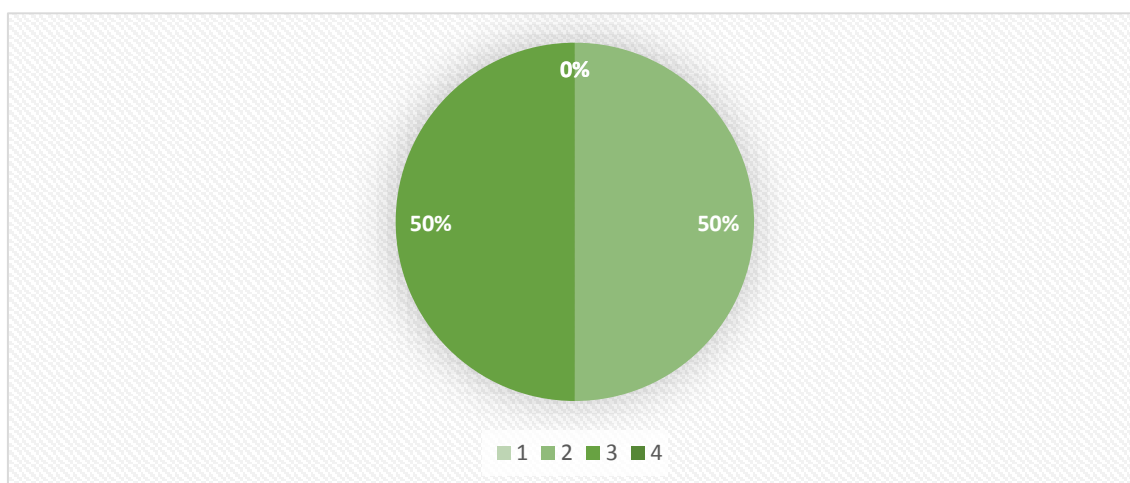
7. ¿Cada que tiempo se realizan auditorias administrativas en la empresa?

Tabla 20.- Cada que tiempo se realizan auditorias administrativas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEMESTRAL	0	0
ANUAL	3	50%
BIMESTRAL	3	50%
TRIMESTRAL	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de persona

Gráfico #7 Realizan auditorias administrativas



Análisis e interpretación

Debido a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a la pregunta Cada que tiempo se realizan auditorias administrativas en la empresa, el 50% de las personas respondieron que se realiza esta auditoria anualmente, y el otro 50% contestaron que se realiza bimestralmente.

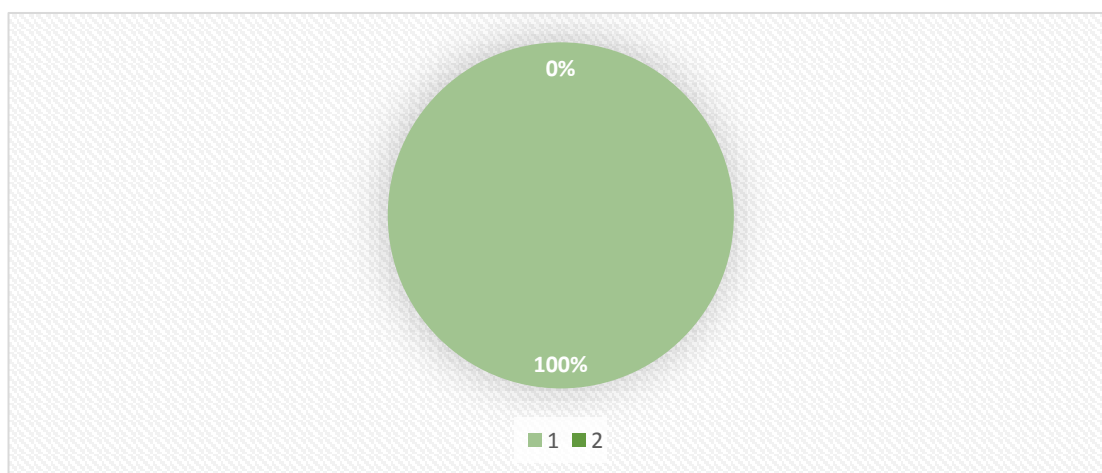
8. ¿Considera importante realizar una auditoria administrativa dentro de la empresa?

Tabla 21.- Auditoria administrativa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de persona de la

Gráfico #8 Auditoria administrativa



Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de los datos en la pregunta Considera importante realizar una auditoria administrativa dentro de la empresa, reflejando en la tabla un 100% ya que a través de esto se determinó que si consideran necesario que se realice una auditoría administrativa en la empresa para identificar donde se encuentran las falencias y de esta manera la gestión sea más eficiente.

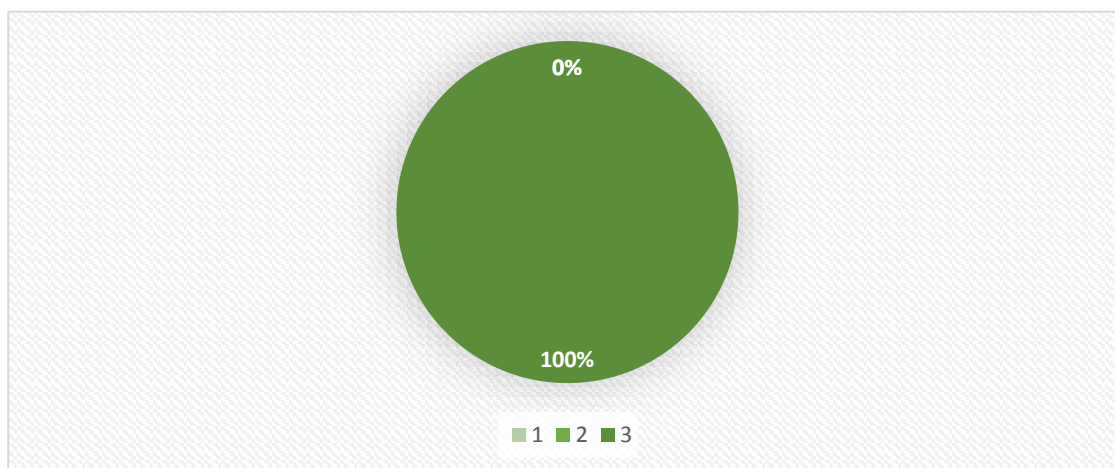
9. ¿Se ha evaluado el nivel de eficiencia y eficacia en los procesos de la empresa?

Tabla 22.- Eficiencia y eficacia

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	0	0
SIN CONOCIMIENTO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: elaboración propia a partir de persona

Gráfico #9 Eficiencia y eficacia



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta que se le realizó la pregunta Se ha evaluado el nivel de eficiencia y eficacia en los procesos de la empresa, se evidenció que el total de las personas encuestadas el 100% indicó que desconocen si se evalúan o no la eficacia y eficiencia de los procesos.

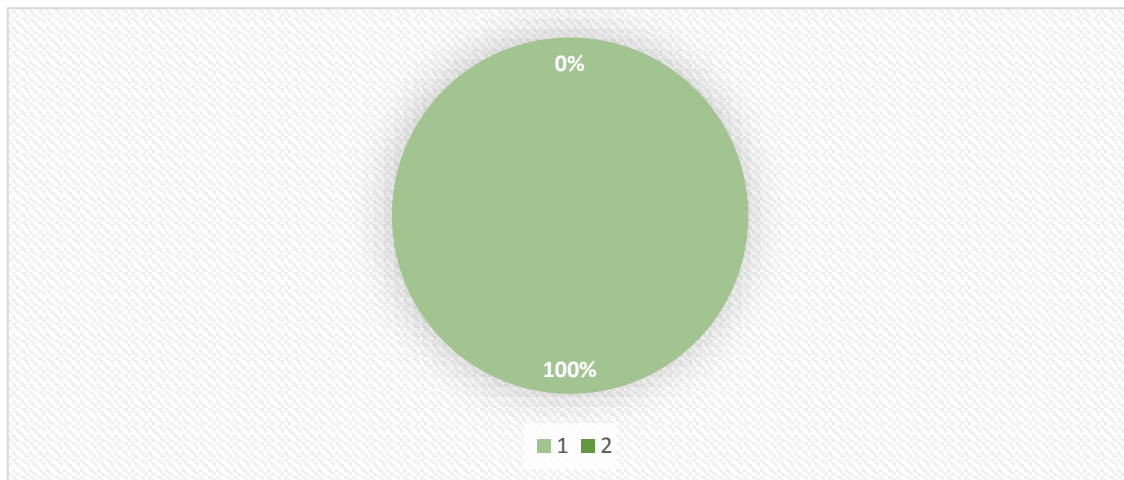
10. ¿La empresa posee un código de ética que comprometa al personal?

Tabla 23.- Posee código de ética la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de persona

Gráfico #10 Código de ética



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta que se le realizó en la pregunta La empresa posee un código de ética que comprometa al personal el 100% de los empleados manifestó que no posee un código de ética, es por esta razón que los procesos no son eficientes.

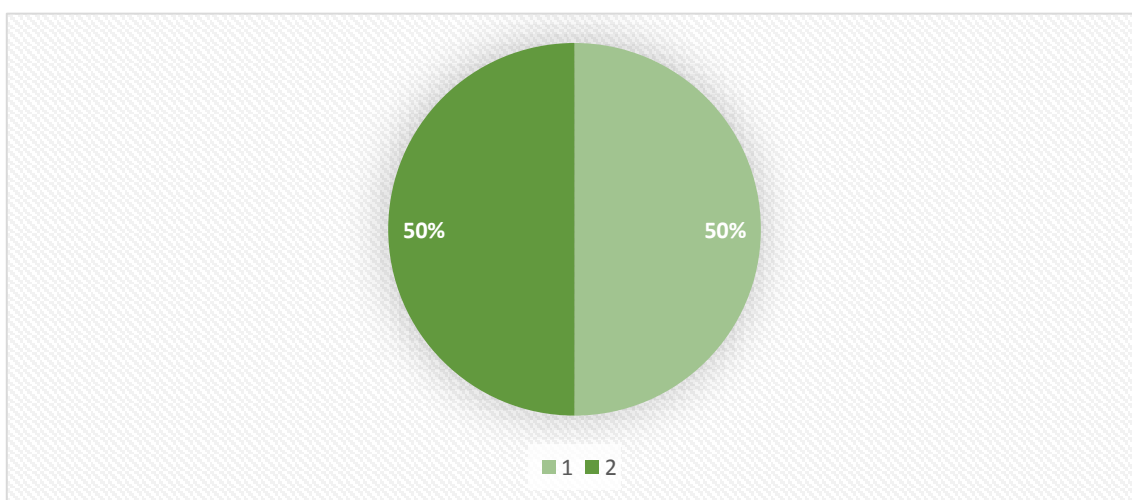
11. ¿Considera que la empresa esta direccionada a cumplir sus objetivos?

Tabla 24.- Objetivos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de persona

Gráfico #11 Objetivos



Análisis e interpretación

Debido a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a la pregunta Considera que la empresa esta direccionada a cumplir sus objetivos, el 50% de las personas respondieron positivamente, y el otro 50% contestaron que no, pues en ciertas ocasiones hay ciertos errores que pueden afectar en el futuro de la empresa y de esta manera no se cumplen objetivos.

XII. CONCLUSIONES

De acuerdo a la encuesta realizada dentro de empresa se llegó a las siguientes conclusiones:

- La Empresa Linktel S.A. de acuerdo a lo respondido por su personal no es competitiva en el mercado, pues no aplica el proceso administrativo eficiente lo que se ve reflejado en que la empresa no esté posicionada en el mercado.
- De acuerdo a la investigación realizada se determina que la empresa no aplica un control interno, provocando un descontrol y falla en los procesos que realiza.
- También se pudo conocer que la empresa Linktel S.A el personal no tiene conocimiento si se evalúa o no el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos que se desarrollan en la organización.

XIII. RECOMENDACIONES

- Buscar estrategias que permitan a la empresa posicionarse y que sea competitiva en el mercado, capacitación constante de sus colaboradores y así brindar mejor atención y servicio de calidad a los usuarios.
- Aplicar un control interno a toda la empresa con la intención de llevar un correcto manejo de los movimientos y procesos que se dan en la entidad, de esta manera se asegura el cumplimiento de metas y objetivos.
- A la Máxima autoridad: capacitar y dar a conocer al personal todo lo referente a la empresa, impartir normativas o códigos en caso de haberlos y aplicarlos, para que ellos se sientan comprometidos con el desarrollo y crecimiento de la institución.

XIV. BIBLIOGRAFIA

Amado, A. M. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. *Dominio de las ciencias*, 947-964.

Arteaga Coello , H. S., Intriago Manzaba, D. M., & Mendoza Garcia, K. A. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 421-431.

Banda, J. (2016 de septiembre de 2016). *Economia Simple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/empresa>

BENAVIDES GAIBOR., L. H. (2011). *TEMA: GESTION, LIDERAZGO Y VALORES EN LA*. Loja: Universidad Tecnica Particular de Loja.

C.G.E. (2012). *CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO DEL ECUADOR*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NTCI-PRES-INDICE.pdf>.

Calero Mora, J. D. (2015). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial*. Huaral.

Camacho Villota, W. A., Gil Espinoza, D. J., & Paredes Tobar, J. A. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de la economía latinoamericana*, 229.

Camejo, J. (10 de Noviembre de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>

Cann, O. (2016). *¿Qué es la competitividad?* World Economic Forum.

Caranqui, E. (2015). *ELABORACION Y EVALUACION DE INDICADORES DE GESTION EN EL PROCESO DE INCUBACION DE POLLOS EN LA INCUBADORA GUERRERO GUERINSA S.A.* La Troncal- Cañar: Universidad Católica de Cuenca, Sede San Pablo de la Troncal.

Chicaiza, E. (2012). Obtenido de Evaluación del control interno aplicando la ejecución presupuestaria del Batallón de Infantería Motorizado n 1 “Constitución” (BIMOT 1) ubicado en la ciudad de Arenillas provincia de El Oro (Tesis de Grado).: Recuperado de: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6344/1/T-ESPE-040218.pdf>

Concha Concha, Y. S., & Juscamaita García, L. L. (2016). Auditoría administrativa y su aplicabilidad en las mypes del Perú. *Revista Lidera*, 75-78.

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. (14 de diciembre de 2009). *NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA*. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Normas-de-Control-Interno-de-la-Contralor%C3%ADa-General-del-Estado.pdf>

Fleitman, J. (2012). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. Mexico: Paz.

Franklin, E. B. (2006). *Auditoría administrativa-gestión estratégica del cambio*. Mexico: Pearson educación.

Frias, I. (23 de junio de 2016). *Perspectivas Peru*. Obtenido de <https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>

Ganga Contreras, F., Cassinelli Capurro, A., Piñones Santana, M. A., & Quiroz Castillo, J. (2014). EL CONCEPTO DE EFICIENCIA ORGANIZATIVA. *Revista Lider Vol. 25*, 126-150.

García, I. (14 de Noviembre de 2017). *economiasimple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/eficacia>

Guamán, R., & Portilla, M. (2010). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL CONSORCIO DANTON PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2008*. Cuenca: Universidad de Cuenca .

Hernández Mendoza, J. M., & Hernández Mendoza, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, Vol. 6 Num. 11.

Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial (Primera ed.)*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

KPMG. (2019). *Auditoría & Co el portal de la auditoría*. Obtenido de <https://auditoria-audidores.com/articulos/articulo-auditoria-alcance-de-la-auditor-a-interna/>

- Lopez Vega, D. B. (2013). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A ubicada en el cantón El Triunfo, provincia del Guayas*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano*. Cengage learning.
- Martinez, Y. A., Blanco Alfonso, B., & Loy Marichal, L. (2013). Propuesta del Sistema de Acciones para implementación de la Auditoría con Informática. *Revista Arquitectura e Ingeniería*, 7(2), 3-13.
- Mero Velez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 84-102.
- NIA 200. (2004). Objetivos y Principios que Gobiernan la Auditoría de Estados Financieros.
- Nieto, J. (2012). *Diseño De un Sistema de Control Interno Administrativo Contable Para las Empresas Comercializadoras de Gas: Caso Comercializadora Mayorista "Digas" (Tesis de Grado)*. . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3669/1/UPS-QT03328.pdf>
- Núñez, D. (2012). *Modelación Financiera*. Bolivia: UAGRM.
- Pacheco, J. (16 de mayo de 2020). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/8-caracteristicas-de-la-administracion/>
- Paniagua, C. C. (2016). *Auditoría administrativa*. Editorial Digital UNID.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2008). *Definición.De*. Obtenido de <https://definicion.de/administracion/>
- Plasencia Asorey, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *Medisan*, 14(5), 0-0.
- Porter, M. (1990). The Competitive Advantage of Nations. *The Free Press*.
- Portillo Marin, K., & Atencio Cardenas, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo. *Omnia*, 160-183.
- Posso, J., & Barrios, M. (2015). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios oteleros eco turisticos nativoactivos eco hotel La Cococtera que permitira el mejoramiento de la informacion financiera (Tesis de Grado)*.

Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Ramirez Casco, A. D., Ramirez Garrido, R. G., & Calderon Moran, E. V. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *CE Contribuciones a la Economia*.

Ricalde, M. G. (2016). Proceso administrativo. *UNID*.

Roncancio, G. (2018). ¿Qué son indicadores de gestión o desempeño (KPI) y para qué sirven? *PENSEMOS*.

Rubio, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid: Instituto Europeo de Gestion Empresarial.

Sandoval Morales, H. (2012). *Introduccion a la Auditoria*. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf

Santos , D. (22 de nov. de 2016). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/danielcontador3/objetivos-de-la-auditora-administrativa>

Suñol, S. (2006). Aspectos teóricos de la competitividad. *Ciencia y Sociedad*, pp. 179-198.

Thompson, I. (2008). Definición de Eficiencia. *Promonegocios.net*.

Toledo , T., & Mite, V. (2015). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DISEÑO DE UN MODELO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DEL HOSPITAL MARIANA DE JESÚS*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Toro Rios, J., Fonteoba Vizcaino, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). *II Programa de preparacion economica para cuadros*. La Habana, Cuba: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (CECOFIS).

Velazquez, B. (2016). La gestión administrativa y financiera, una perspectiva desde los supermercados del cantón Quevedo. En B. Velazquez. *Empresarial*, vol 10.

Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, 8(11).

Yepez Gomez, M. L. (2012). *¿Cual es la importancia de la gestion administratiba en una empresa?* Santa Rosa de OSOS.

XV. DESARROLLO DE LA AUDITORIA (PROPUESTA)

AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE INDICADORES DE GESTIÓN DESDE EL ENFOQUE DE COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA)

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo investigativo contiene información precisa obtenido de la auditoria administrativa a la gestión administrativa mediante indicadores de gestión desde el enfoque de competitividad de la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA).

La auditoría se desarrolló con la finalidad de evaluar la gestión administrativa dentro de la empresa, para conocer si se lleva un adecuado control y procesos que permitan el cumplimiento eficiente y eficaz de sus objetivos.

Dicha auditoria permitirá conocer, mediante indicadores si la empresa está cumpliendo con la leyes y normativas vigentes, al realizarla se emitirán las respectivas conclusiones y recomendaciones para que se mejore la situación de la empresa.

Fase I: Planificación

En esta fase se recopila toda la información que la empresa nos pueda brindar realizando la respectiva visita preliminar, se realiza la respectiva carta de encargo, los planes y programas a desarrollar durante la auditoria.

Fase II: Ejecución

En esta fase se van a aplicar todos los programas previamente establecidos en la planificación, así como también de determinaran los hallazgos de la auditoria.

Fase III: Informe

Se desarrolla el informe de auditoría donde se comunican los resultados a la institución auditada, se emite un borrador y luego el informe respectivo.

Fase IV: Seguimiento

Una vez emitidas las recomendaciones se realiza un seguimiento para que la empresa las ponga en práctica y mejoren notoriamente.

FASE I

PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Jipijapa, 16 de diciembre del 2020

Ingeniero.
Henry Ponce
GERENTE DE LA EMPRESA LINKTEL S.A

ASUNTO: “INICIO DE LA AUDITORÍA”

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted con la intención de notificar el inicio de la auditoria administrativa a la gestión administrativa mediante indicadores de gestión desde el enfoque de competitividad de la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA).

La auditoría se llevará a cabo bajo las siguientes normas y leyes como son, Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas, y también con la base legal y normativas que mantiene la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA).

La auditoria administrativa tendrá una duración de 70 días a partir del día de la visita preliminar. Teniendo como resultado el informe final con las respectivas conclusiones y recomendaciones a los hallazgos, y la matriz de seguimiento.

El equipo de trabajo estará conformado por el estudiante: Ponce Ponce Galo Arnaldo siendo el jefe de equipo, y el tutor siendo el supervisor.

Esperando se nos brinde toda la información necesaria por parte del personal y de la misma manera se ponga a nuestra disposición la documentación y normativas que se requiera para realizar la auditoria.

Favor de firmar y devolver la copia para indicar el acuerdo sobre la realización de la auditoria a realizar.

Atentamente,

Galo Ponce Ponce
Jefe de Equipo

CARTA DE ENCARGO

CE 1/2

OFICIO N°.002-GAPP -AA-2020- 1/2

Jipijapa, 17 de diciembre del 2020

Ingeniero.

Henry Ponce

GERENTE DE LA EMPRESA LINKTEL S.A

De mis consideraciones. –

Mediante el presente documento me dirijo a usted, con la finalidad de que se me brinde la información pertinente para poder desarrollar la auditoria administrativa a la gestión administrativa mediante indicadores de gestión desde el enfoque de competitividad de la empresa LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA).

Con la base legal que se rija tan prestigiosa institución se procederá a realizar procedimientos y planes que permitan evaluar la gestión administrativa que se lleva a cabo dentro de la empresa Linktel S.A.

Se informa también que los resultados de dicha auditoria serán entregados y socializados al finalizarla, presentado como un informe en donde se encuentran los hallazgos y recomendaciones emitidas.

Responsabilidades

LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA) es responsable de la información que brinde para la realización de la auditoria.

Visitas

Las visitas serán realizadas en los meses de diciembre, enero y febrero, por ende, esperamos completa disponibilidad de información por parte del personal que labora en la institución.

Párrafo Aclaratorio

Es necesario aclarar que el motivo de esta auditoria es de carácter pedagógico, razón por la cual no se recibe ningún tipo de ingreso económico, y la información solicitada no se será divulgada bajo ningún motivo.

Y el informe final será socializado únicamente con representantes de la empresa Linktel S.A

Por favor firmar y devolver una copia para conocer su aceptación de realizar la auditoria administrativa.

Atentamente,

Galo Ponce Ponce
AUDITOR LIDER

CONOCIMIENTO Y DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

LINKTEL S.A

Visita preliminar

El 18 de diciembre del 2020 se realizó la visita a la empresa Linktel S.A. que se encuentra ubicada en la ciudad de Jipijapa, provincia de Manabí, siendo su gerente en Ingeniero Henry Ponce quien nos proporcionó toda la información de la empresa.

INFORMACIÓN GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.	
Nombre de la Institución:	LINKTEL S.A
Ubicación:	Jipijapa calle SANTISTEBAN.S/N (TUNGURAHUA)
Provincia:	Manabí
Cantón:	Jipijapa
Base Legal	<ul style="list-style-type: none">• Código del Trabajo• Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional.• Agencia de Regularización y Control de Telecomunicaciones (ARCOTEL)• Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía Linktel S. A

MISIÓN

La empresa Linktel S.A. de Jipijapa es una empresa líder en el mercado de servicios de televisión por cable que cumple con los procesos establecidos para la dotación de sus servicios y así satisfacer las necesidades nuestros usuarios.

VISIÓN

La empresa Linktel S.A. busca expandirse y posesionarse en las diferentes parroquias de Jipijapa con el servicio de televisión por cable, mediante la realización de estudios de mercado en las diferentes parroquias.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Proveer de servicios de televisión por cable a todas las comunidades de jipijapa.
- Dotar del servicio de asistencia inmediata cuando esto lo amerite.
- Realizar extensiones de red donde no se encuentra el servicio de televisión por cable.
- Realizar también la comercialización del servicio.
- Impulsar el desarrollo de cobertura de servicio a todo el cantón.

VALORES

Liderazgo de alta Gerencia

Con la visita a la empresa y de acuerdo a lo que se pudo observar podemos determinar que el liderazgo lo maneja el gerente en base a sus órdenes el personal labora dentro de la empresa.

Niveles de Comunicación

Los niveles de comunicación son manejados jerárquicamente.

La cultura de motivación e integración personal

La cultura de motivación dentro de la empresa es poco realizada pero cuando se lo hace los trabajadores sienten que son valorados y mejoran su rendimiento laboral.

La cultura de trabajo en equipo

Cuando se trabaja en equipo fluye un ambiente laboral confortable a pesar que saben cuáles son sus obligaciones según su puesto de trabajo.

Manejo de conflictos

El manejo de conflictos es solucionado de maneja ágil y responsable por el gerente de la empresa.

Toma de decisiones

Las decisiones son tomadas única y directamente por la gerencia.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COMPAÑÍA LINKTEL S.A.

CAPITULO I: REQUISITOS DE ADMISION

CAPITULO II: DEL CONTRATO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA

CAPITULO III: DE LAS MODALIDADES DE TRABAJO

CAPITULO IV: DE LOS HORARIOS DE TRABAJO Y DEL PERSONAL, NORMAS PARA EL PERSONAL DE MONITOREO DE CONTROL INTERNO.

CAPITULO V: OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA

CAPITULO VI: OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

CAPITULO VII: DE LAS PROHIBICIONES

CAPITULO VIII: DE LA REMUNERACION Y OTROS EMOLUMENTOS

CAPITULO IX: DEL MANEJO DE FONDOS, VALORES Y OTROS

CAPITULO X: REGLAS DE SEGURIDAD

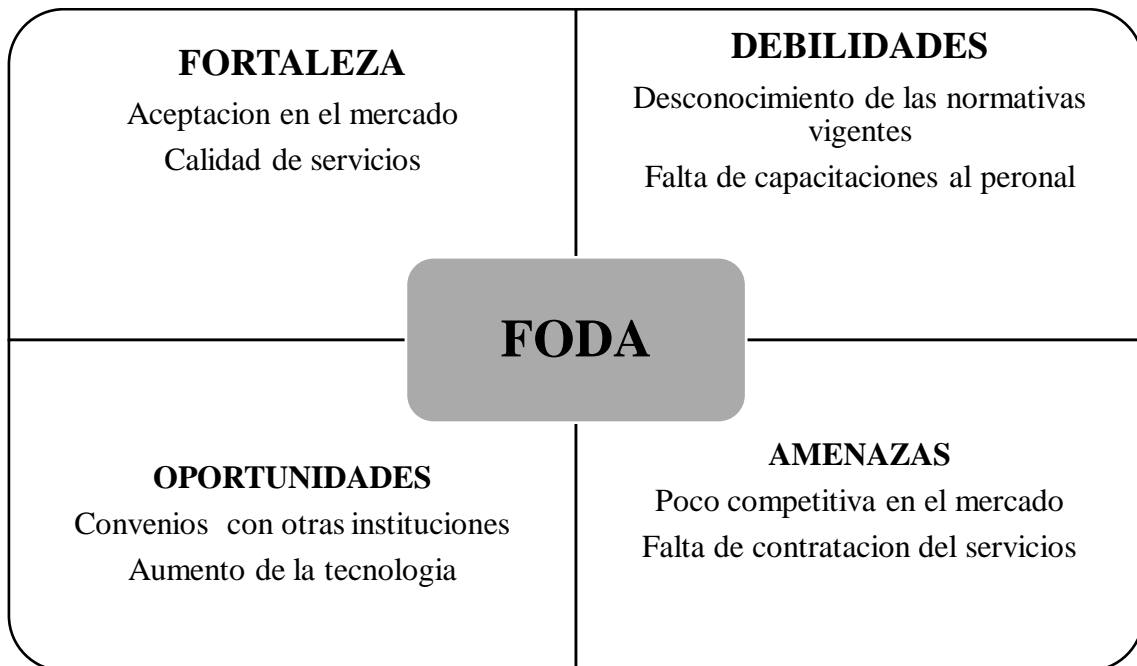
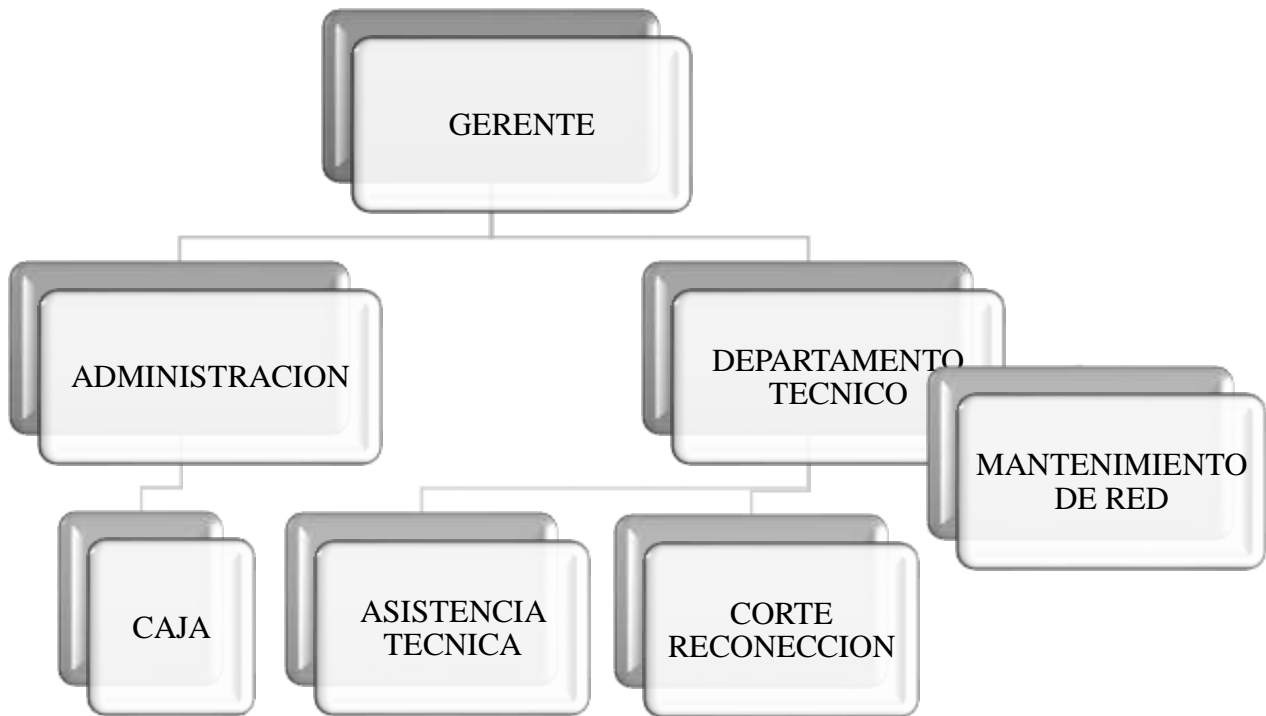
CAPITULO XI: TRASLADOS Y VACACIONES

CAPITULO XII: DE LA CAPACITACION

CAPITULO XIII: COMPORTAMIENTO FENRAL CAPITULO

XIV: DE LOS PREMIOS Y DE LAS SANCIONES DISPOSICIONES GENERALES
DISPOSICIONES ESPECIALES DISPOSICION FINA

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



REPORTE DE DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

RDP 1/3

a) Motivo de la Auditoria

El motivo para realizar esta la Auditoría Administrativa es para examinar la gestión administrativa y el cumplimiento de todas las normas vigentes para las empresas de telecomunicaciones.

b) Objetivo General

Comprobar que la gestión administrativa que se lleven a cabo dentro de la institución se lleve con normalidad poniendo en práctica leyes y normativas vigentes en la empresa Linktel S.A

c) Objetivos Específicos

- Evaluar la situación actual de lo gestión administrativa de la Empresa Linktel S.A.
- Ejecutar la respectiva auditoria administrativa para mejorar la gestión administrativa en la Empresa Linktel S.A

d) Alcance del examen

La Auditoría Administrativa en la empresa LINKTEL S.A de la ciudad de Jipijapa, cubrirá el periodo comprendido desde marzo del 2020 hasta mayo del 2020

e) Conocimiento de la institución

MISIÓN

La empresa Linktel S.A. de Jipijapa es una empresa líder en el mercado de servicios de televisión por cable que cumple con los procesos establecidos para la dotación de sus servicios y así satisfacer las necesidades nuestros usuarios.

VISIÓN

La empresa Linktel S.A. busca expandirse y posesionarse en las diferentes parroquias de Jipijapa con el servicio de televisión por cable, mediante la realización de estudios de mercado en las diferentes parroquias.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

RDP 2/3

- Proveer de servicios de televisión por cable a todas las comunidades de jipijapa.
- Dotar del servicio de asistencia inmediata cuando esto lo amerite.
- Realizar extensiones de red donde no se encuentra el servicio de televisión por cable.
- Realizar también la comercialización del servicio.
- Impulsar el desarrollo de cobertura de servicio a todo el cantón.

REGLAMENTO INTERNO

Reglamento Interno De Trabajo De La Compañía Linktel S.A.

- CAPITULO I: REQUISITOS DE ADMISION
- CAPITULO II: DEL CONTRATO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA
- CAPITULO III: DE LAS MODALIDADES DE TRABAJO
- CAPITULO IV: DE LOS HORARIOS DE TRABAJO Y DEL PERSONAL, NORMAS PARA EL PERSONAL DE MONITOREO DE CONTROL INTERNO.
- CAPITULO V: OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA
- CAPITULO VI: OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR
- CAPITULO VII: DE LAS PROHIBICIONES
- CAPITULO VIII: DE LA REMUNERACION Y OTROS EMOLUMENTOS 75
- CAPITULO IX: DEL MANEJO DE FONDOS, VALORES Y OTROS
- CAPITULO X: REGLAS DE SEGURIDAD
- CAPITULO XI: TRASLADOS Y VACACIONES
- CAPITULO XII: DE LA CAPACITACION
- CAPITULO XIII: COMPORTAMIENTO FENRAL
- CAPITULO XIV: DE LOS PREMIOS Y DE LAS SANCIONES
- DISPOSICIONES GENERALES
- DISPOSICIONES ESPECIALES
- DISPOSICION FINAL

e. Base legal

Las actividades y operaciones de la empresa Linktel S.A. se rigen por las siguientes disposiciones legales:

Código del Trabajo

- ARCOTEL
- Reglamento Interno de Trabajadores
- Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional.

VALORES

Liderazgo de alta Gerencia

Con la visita a la empresa y de acuerdo a lo que se pudo observar podemos determinar que el liderazgo lo maneja el gerente en base a sus órdenes el personal labora dentro de la empresa.

Niveles de Comunicación

Los niveles de comunicación son manejados jerárquicamente.

La cultura de motivación e integración personal

La cultura de motivación dentro de la empresa es poco realizada pero cuando se lo hace los trabajadores sienten que son valorados y mejoran su rendimiento laboral.

La cultura de trabajo en equipo

Cuando se trabaja en equipo fluye un ambiente laboral confortable a pesar que saben cuáles son sus obligaciones según su puesto de trabajo.

Manejo de conflictos

El manejo de conflictos es solucionado de maneja ágil y responsable por el gerente de la empresa.

Toma de decisiones

Las decisiones son tomadas única y directamente por la gerencia.

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA		PES Pág. 1/2
LINKTEL S.A	Elaborado por:	Galo Arnaldo Ponce Ponce
	Revisado por	Ing. Sandra Toala Bozada
REPORTE DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		
DATOS GENERALES		
Nombre de la entidad		
LINKTEL S.A		
Motivo de la Auditoria		
El motivo para realizar esta la Auditoría Administrativa es para examinar la gestión administrativa y el cumplimiento de todas las normas vigentes para las empresas de telecomunicaciones.		
Objetivo General		
Comprobar que la gestión administrativa que se lleven a cabo dentro de la institución se lleve con normalidad situando en práctica leyes y normativas vigentes en la empresa Linktel S.A		
Objetivos Específicos		
<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluar la situación actual de lo gestión administrativa de la Empresa Linktel S.A. ● Analizar los tipos de riesgos administrativos a los que está expuesta la Empresa Linktel S.A ● Ejecutar la respectiva auditoria administrativa para mejorar la gestión administrativa en la Empresa Linktel S.A 		

f) Alcance del examen

La Auditoría Administrativa en la empresa LINKTEL S.A de la ciudad de Jipijapa, cubrirá el periodo comprendido desde marzo del 2020 hasta mayo del 2020

PRODUCTO DE LA AUDITORÍA:

Se presentará el informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones y la matriz de recomendaciones.

FECHA DE INTERVENCIÓN:

Término de Referencia: LINKTEL S.A

Orden de Trabajo: 16 de diciembre del 2020

Inicio de Trabajo en el Campo: 17 de diciembre del 2020

Finalización de Trabajo en el Campo: 02 de febrero del 2021

Fecha de discusión del Borrador del Informe: 25 de febrero del 2021

Emisión del Informe de Auditoria: 27 de febrero del 2021

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA		PES Pág. 2/2
LINKTEL S. A	Elaborado por:	Galo Arnaldo Ponce Ponce
	Revisado por	Ing. Sandra Toala Bozada
REPORTE DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		
Supervisado: ING. SANDRA TOALA BOZADA		
Auditor: GALO PONCE PONCE		
DÍAS PRESUPUESTADOS		
Fase 1. Planificación: 5 Días		
Fase 2. Ejecución: 50 Días		
Fase 3. Informe: 5 Días		
Fase 4. Finalización y Seguimiento: 10 Días		
RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS		
Laptop, Impresora, Esferos, Papel A4, Memory, Cuaderno de apuntes, Carpetas Movilización.		
COMPONENTE Y SUBCOMPONENTE A EVALUAR		
COMPONENTE	SUB COMPONENTES	
Talento humano	Capacitación al personal Contratación de Personal	
Gestión Administrativa	Planeación	

<p align="center">MATRIZ DE CALIFICACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO</p> <p align="center">AUDITORIA DE ADMINISTRATIVA</p> <p align="center">EMPRESA LINKTEL S. A</p>					
<p align="center">EVALUACION DEL CONTROL INTERNO</p>					
<p align="center">AMBIENTE DE CONTROL</p>					
N.	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿La empresa cuenta con misión y visión?	X			
2	¿Cuenta con organigrama estructural?	X			
3	¿Existe plan estratégico anual del año en curso, sobre las actividades a realizarse?	X			
5	¿Todo el personal conoce la Misión y visión de la institución?	X			
6	¿Existe un procedimiento establecido para el control de actividades en cada área de la entidad?	X			
7	¿Se verifica que se cumplan los procesos de contratación?		X		No existe verificación del cumplimiento de los procesos de contratación
8	¿Es correcta y formal la manera en que se informa algún hecho dentro de los departamentos?	X			
9	¿Cuenta la empresa con un plan de capacitaciones?		X		No cuenta con plan de capacitaciones.
10	¿Se realizan capacitaciones al personal frecuentemente?		X		No se realiza capacitaciones frecuentemente pues no existe un plan establecido.

11	¿Existe una forma específica para evaluar los procesos administrativos?	X			
12	¿Hacen un control minuisioso del que se cumplan las normativas que poseen?	X			
TOTAL					

MATRIZ DE RIESGO POR COMPONENTE

COMPONENTE Y AFIRMACIONES AFECTADAS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO		CALIFICACIÓN DEL RIESGO		PROGRAMA DE TRABAJO
	INHERENTE	FUNDAMENTO FACTOR DE RIESGO	CONTROL	FUNDAMENTO DE FACTORES DE RIESGO	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS
Talento humano	Bajo	Capacitación al personal	Medio	La evaluación al desempeño del personal fue poco eficiente	Conocer el plan de capacitación al personal
		Contratación de Personal	Medio	No se da un correcto proceso de contratación.	Solicitar nómina de contratados.
Gestión Administrativa	Medio	Planeación	Medio	Falta de plan estratégico empresarial.	Solicitar plan estratégico

FASE II

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

AUDITORIA				
ADMINISTRATIVA		PA Pág. 1/1		
LINKTEL S. A		Elaborado por:	Galo Ponce Ponce	
		Revisado por	ING. SANDRA TOALA	
PROGRAMA DE AUDITORIA				
Componente: TALENTO HUMANOS				
Subcomponente: CAPACITACION AL PERSONAL				
Objetivo: Conocer si se capacita al personal de la empresa LINKTEL S.A.				
N.	Procedimientos	Ref.	Responsable	Fecha
1	Solicitar el plan de capacitación		G.P. P	
2	Identificar si existe un ambiente laboral adecuado entre los trabajadores.		G.P. P	
3	Analizar si los trabajadores son aptos para su puesto laboral		G.P. P	
4	Verificar mediante documentación pertinente que haya respaldo de capacitaciones brindadas al personal		G.P. P	
5	Elaborar el cuestionario del control interno		G.P. P	
6	Determinar el análisis de los hallazgos encontrados.		G.P. P	
7	Emitir las respectivas recomendaciones para la mejora del departamento.		G.P. P	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
Pág. 1/1

COMPONENTE: TALENTO HUMANO

SUBCOMPONENTE: CAPACITACION AL PERSONAL

N.	PREGUNTAS	SI	NO	CALIF.	POND.	OBSER.
1	El personal que labora dentro de la institución es capacitado		X	0	10	No se capacita al personal administrativo frecuentemente.
2	Es suficiente personal para el desarrollo de actividades y cumplimiento de metas institucionales	X		10	10	
3	Los trabajadores conocen la misión y visión	X		10	10	
4	El personal que laboran en la institución se capacita por sus propios recursos.	X		10	10	
5	Se utiliza algún método para evaluar las capacidades de los trabajadores	X		10	10	
6	Las capacitaciones son de buena influencia para el desempeño de sus actividades encomendadas dentro de la misma.	X		10	10	
7	Se realiza un control sobre el buen desarrollo de actividades del personal	X		10	10	
8	Evalúa al personal periódicamente.	X		10	10	
9	Posee alguna sala de capacitaciones.	X		10	10	
10	Se comunica sobre talleres o capacitaciones fuera de la empresa al personal.	X		10	10	
TOTAL				90	100	

NIVEL DE CONFIANZA DEL CONTROL INTERNO

Nivel de Confianza = calificación total / ponderación total

Nivel de Confianza = $(80/100) * 100$

Nivel de Confianza= **80%**

RANGO	CONFIANZA
15 – 50%	BAJO
51 – 75%	MODERADA
76 – 95%	ALTA

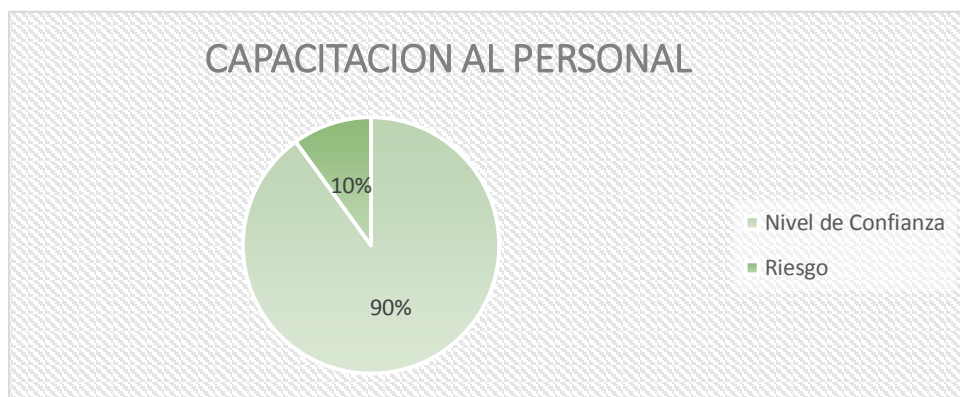
NIVEL DE RIESGO

NR= 100-NC

NIVEL DE RIESGO = **14%**

RANGO	RIESGO
15 – 50%	BAJO
51 – 75%	MODERADA
76 – 95%	ALTA

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de Confianza	90	80%
Riesgo	10	20%
Total	100	100%



Análisis

A través de los resultados obtenidos se determinó que el nivel de confianza es del 90% que se encuentra en un rango alto y el nivel de riesgo el 10% por lo que es bajo.

AUDITORIA ADMINISTRATIVA

PA
Pág. 1/1

LINKTEL S. A

Elaborado por:

**Galo Ponce
Ponce**

Revisado por

**ING. SANDRA
TOALA**

PROGRAMA DE AUDITORIA

Componente: TALENTO HUMANO

Subcomponente: CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Objetivo: Conocer si se lleva un correcto proceso de contratación de personal en la empresa LINKTEL S.A.

N.	Procedimientos	Ref.	Responsable	Fecha
1	Solicitar un plan de contratación		G.P. P	
2	Identificar si se dan a cabo entrevistas para contratar personal		G.P. P	
3	Analizar la documentación que receiptan al contratar		G.P. P	
4	Elaborar el cuestionario del control interno		G.P. P	
5	Determinar el análisis de los hallazgos encontrados.		G.P. P	
6	Emitir las respectivas recomendaciones para la mejora del departamento.		G.P. P	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
Pág. 1/1

COMPONENTE: TALENTO HUMANO

SUBCOMPONENTE: CONTRATACION DEL PERSONAL

N.	PREGUNTAS	SI	NO	CALIF.	POND.	OBSER.
1	El personal que labora dentro de la poseen títulos de tercer nivel o bachiller	X		10	10	
2	Se realizan entrevistas o concursos para la vacante de un puesto en la empresa	X		10	10	
3	El personal se encuentra debidamente asegurado	X		10	10	
4	El perfil del personal se encuentra acorde a sus puestos	X		10	10	
5	Toman en cuenta la experiencia laboral a la hora de contratar	X		10	10	
6	Todo el personal se encuentra legalmente registrado	X		10	10	
7	Se realiza un control sobre la contratación del personal	X		10	10	
TOTAL				70	70	

NIVEL DE CONFIANZA DEL CONTROL INTERNO

Nivel de Confianza = calificación total / ponderación total

Nivel de Confianza = $(70/70) * 100$

Nivel de Confianza= **100%**

RANGO	CONFIANZA
15 – 50%	BAJO
51 – 75%	MODERADA
76 – 95%	ALTA

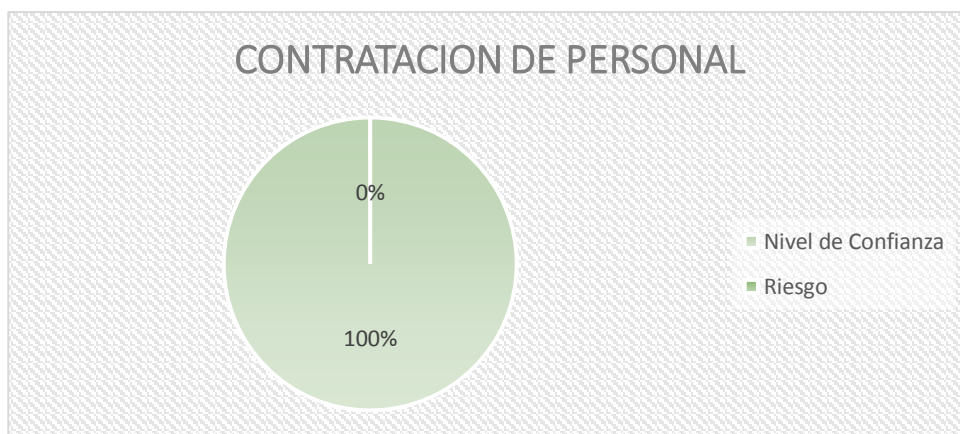
NIVEL DE RIESGO

NR= 100-NC

NIVEL DE RIESGO = 0 %

RANGO	RIESGO
15 – 50%	BAJO
51 – 75%	MODERADA
76 – 95%	ALTA

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de Confianza	100	100%
Riesgo	0	0%
Total	100	100%



Análisis

Se determinó que el nivel de confianza es del 100% por lo que están en rango alto, y el nivel de riesgo en un 0% por lo que se encuentra en un rango bajo.

AUDITORIA ADMINISTRATIVA

PA
Pág. 1/1

LINKTEL S. A

Elaborado por:

**Galo Ponce
Ponce**

Revisado por

**ING. SANDRA
TOALA**

PROGRAMA DE AUDITORIA

Componente: GESTION ADMINISTRATIVA

Subcomponente: PLANEACION

Objetivo: Conocer si se capacita al personal de la empresa LINKTEL S.A.

N.	Procedimientos	Ref.	Responsable	Fecha
1	Solicitar el plan Estratégico		G.P. P	
2	Identificar correcto desenvolvimiento de las operaciones dentro de la institución		G.P. P	
3	Analizar si los trabajadores tienen conocimiento del plan estratégico de la empresa		G.P. P	
4	Verificar mediante documentación la existencia del plan operativo anual		G.P. P	
5	Elaborar el cuestionario del control interno		G.P. P	
6	Determinar el análisis de los hallazgos encontrados.		G.P. P	
7	Emitir las respectivas recomendaciones para la mejora del departamento.		G.P. P	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
Pág. 1/1

COMPONENTE: GESTION ADMINISTRATIVA

SUBCOMPONENTE: PLANEACION

N.	PREGUNTAS	SI	NO	CALIF.	POND.	OBSER.
1	Posee la empresa un plan estratégico		X	0	10	
2	Posee cronograma de actividades	X		10	10	
3	Posee políticas o reglamento interno	X		10	10	
4	Cuenta con organigrama debidamente estructurado	X		10	10	
5	Posee misión y visión	X		10	10	
6	Se aplican estrategias para medir el cumplimiento de objetivos	X		10	10	
7	Se realiza un control sobre las actividades del personal.	X		10	10	
TOTAL				60	70	

NIVEL DE CONFIANZA DEL CONTROL INTERNO

Nivel de Confianza = calificación total / ponderación total

Nivel de Confianza = $(60/70) * 100$

Nivel de Confianza= **42%**

RANGO	CONFIANZA
15 – 50%	BAJO
51 – 75%	MODERADA
76 – 95%	ALTA

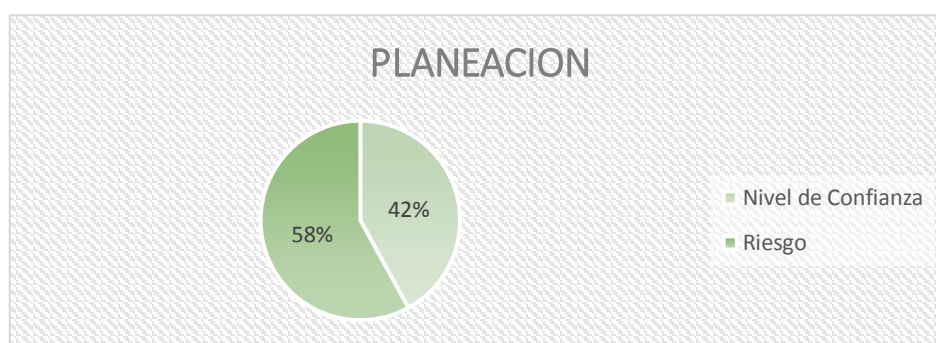
NIVEL DE RIESGO

NR= 100-NC

NIVEL DE RIESGO = 58 %

RANGO	RIESGO
15 – 50%	BAJO
51 – 75%	MODERADA
76 – 95%	ALTA

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de Confianza	42	42%
Riesgo	58	58%
Total	100	100%



Análisis

Se determinó que el nivel de confianza es del 42 % por lo que están en rango bajo, y el nivel de riesgo en un 58% por lo que se encuentra en un rango moderado debido a que no posee un plan operativo anual.

HOJA DE HALLAZGO DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

LA EMPRESA LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA)	HH Pág. 1/2
COMPONENTE: TALENTO HUMANO	
SUBCOMPONENTE: CAPACITACION AL PERSONAL	
CONDICIÓN: De acuerdo a la Auditoria realizada no se realizan capacitaciones al personal que labora en la institución.	
CRITERIO: Según el ART.80 y según el Código de Trabajo Capítulo II de los Órganos Responsables de la Administración del Subsistema de Formación y Capacitación ART. 8, la empresa debe tener un plan de capacitaciones al personal, así como se encuentra también establecido en su reglamento interno	
CAUSA: Falta de presupuesto o capacitadores.	
EFECTO: Poco conocimiento del personal en sus áreas de trabajo.	
CONCLUSIÓN: Al Departamento de Talento Humano no cumplen con impartir capacitaciones al personal para actualizar los conocimientos en estos.	
RECOMENDACIÓN: Al departamento de Talento Humano, incorporar un plan de capacitaciones dentro de la empresa, y comprometerse a realizar capacitaciones a cada una de las áreas, para que exista mayor conocimiento en el personal de las labores que realizan.	

HOJA DE HALLAZGO DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

LA EMPRESA LINKTEL S.A (SUPERCABLE JIPIJAPA)	HH Pág. 1/2
COMPONENTE: Gestión Administrativa SUBCOMPONENTE: Planeación	
CONDICIÓN: De acuerdo a la Auditoria realizada la empresa no cuenta con el plan estratégico.	
CRITERIO: Incumplimiento de lo establecido en el Reglamento Interno establecido en el Capítulo II donde se refiere a la organización de la compañía.	
CAUSA: Falta de conocimiento para realizar un plan de estrategias que permitan el correcto cumplimiento de los objetivos.	
EFEECTO: Falencias y complicaciones para alcanzar las metas de la empresa.	
CONCLUSIÓN: La empresa no posee el plan estratégico institucional	
RECOMENDACIÓN: Al departamento de planificación y Gerente, realizar un plan estratégico en donde se establezcan las metas en empresa y los medios y actividades para cumplirlas a cabalidad.	

HOJA DE ABREVIATURAS

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA		HA Pag 1/1
Abreviaturas	Significado	
IA	Inicio de Auditoria	
CE	Carta de Encargo	
RDP	Reporte de Diagnóstico Preliminar	
PES	Planificación Específica	
PAEPPIT	Programa de Auditoria Equipos de protección personal e instrumentos técnicos.	
CCIEPPIT	Cuestionario del Control Interno Equipos de protección personal e instrumentos técnicos.	
PAEYAF	Programa de Auditoria Espacio y Ambiente Físico	
CCIEYAF	Cuestionario del Control Interno Espacio y Ambiente Físico	
PACA	Programa de Auditoria Capacitaciones	
CCICA	Cuestionario del Control Interno Capacitaciones	
HH	Hoja de Hallazgos	
HA	Hoja de Abreviaturas	

FASE III

INFORME DE LA

AUDITORÍA

OFICIO N°.002-GAPP -AA-2020- 1/2

Jipijapa, 27 de marzo del 2020

Ingeniero.

Henry Ponce

GERENTE DE LA EMPRESA LINKTEL S.A

ASUNTO: INFORME FINAL

Se realizo la Auditoría Administrativa a la Empresa Linktel SA Supercable Jipijapa, según lo que se estableció en la orden de trabajo

La presente Auditoría Administrativa fue realizada en concordancia a las normativas vigentes que son El Código de trabajo, Reglamento Interno de Linktel SA.

Se analizo el componente de TALENTO HUMANO y GESTION ADMINISTRATIVA, como subcomponentes capacitación del personal, contratación del personal y la planeación.

Los resultados son presentados en relación a los hallazgos encontrados, los cuales se encuentran debidamente expuestos con sus respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones, desarrollando un trabajo de calidad y eficiente de conformidad a las disposiciones establecidas, políticas y demás normas y reglamentos que se aplican en la misma. Por lo cual se procede a entregar los resultados de la auditoria esperando que se tomen en cuenta las recomendaciones emitidas para la toma de decisiones y mejora de la institución.

Galo Ponce Ponce

JEFE DE EQUIPO AUDITOR

CAPITULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORIA

g) Motivo de la Auditoria

El motivo para realizar esta la Auditoría Administrativa es para examinar la gestión administrativa y el cumplimiento de todas las normas vigentes para las empresas de telecomunicaciones.

h) Objetivo General

Comprobar que la gestión administrativa que se lleven a cabo dentro de la institución se lleve con normalidad poniendo en práctica leyes y normativas vigentes en la empresa Linktel S.A

i) Objetivos Específicos

- Evaluar la situación actual de lo gestión administrativa de la Empresa Linktel S.A.
- Analizar los tipos de riesgos administrativos a los que está expuesta la Empresa Linktel S.A
- Ejecutar la respectiva auditoria administrativa para mejorar la gestión administrativa en la Empresa Linktel S.A

j) Alcance del examen

La Auditoría Administrativa en la empresa LINKTEL S.A de la ciudad de Jipijapa, cubrirá el periodo comprendido desde marzo del 2020 hasta mayo del 2020

COMPONENTE Y SUBCOMPONENTE A EVALUAR

COMPONENTE	SUB COMPONENTES
Talento humano	Capacitación al personal Contratación de Personal
Gestión Administrativa	Planeación

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

MISIÓN

La empresa Linktel S.A. de Jipijapa es una empresa líder en el mercado de servicios de televisión por cable que cumple con los procesos establecidos para la dotación de sus servicios y así satisfacer las necesidades nuestros usuarios.

VISIÓN

La empresa Linktel S.A. busca expandirse y posesionarse en las diferentes parroquias de Jipijapa con el servicio de televisión por cable, mediante la realización de estudios de mercado en las diferentes parroquias.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Proveer de servicios de televisión por cable a todas las comunidades de jipijapa.
- Dotar del servicio de asistencia inmediata cuando esto lo amerite.
- Realizar extensiones de red donde no se encuentra el servicio de televisión por cable.
- Realizar también la comercialización del servicio.
- Impulsar el desarrollo de cobertura de servicio a todo el cantón.

REGLAMENTO INTERNO

Reglamento Interno De Trabajo De La Compañía Linktel S.A.

- CAPITULO I: REQUISITOS DE ADMISION
- CAPITULO II: DEL CONTRATO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA
- CAPITULO III: DE LAS MODALIDADES DE TRABAJO
- CAPITULO IV: DE LOS HORARIOS DE TRABAJO Y DEL PERSONAL, NORMAS PARA EL PERSONAL DE MONITOREO DE CONTROL INTERNO.
- CAPITULO V: OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA
- CAPITULO VI: OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR
- CAPITULO VII: DE LAS PROHIBICIONES

- CAPITULO VIII: DE LA REMUNERACION Y OTROS EMOLUMENTOS 75
- CAPITULO IX: DEL MANEJO DE FONDOS, VALORES Y OTROS
- CAPITULO X: REGLAS DE SEGURIDAD
- CAPITULO XI: TRASLADOS Y VACACIONES
- CAPITULO XII: DE LA CAPACITACION
- CAPITULO XIII: COMPORTAMIENTO FENRAL
- CAPITULO XIV: DE LOS PREMIOS Y DE LAS SANCIONES
- DISPOSICIONES GENERALES
- DISPOSICIONES ESPECIALES
- DISPOSICION FINAL

e. Base legal

Principios disposiciones legales

Las actividades y operaciones de la empresa Linktel S.A. se rigen por las siguientes disposiciones legales:

- Código del Trabajo
- ARCOTEL
- Reglamento Interno de Trabajadores
- Reglamento de Seguridad e Higiene Ocupacional.

VALORES

Liderazgo de alta Gerencia

Con la visita a la empresa y de acuerdo a lo que se pudo observar podemos determinar que el liderazgo lo maneja el gerente en base a sus órdenes el personal labora dentro de la empresa.

Niveles de Comunicación

Los niveles de comunicación son manejados jerárquicamente.

La cultura de motivación e integración personal

La cultura de motivación dentro de la empresa es poco realizada pero cuando se lo hace los trabajadores sienten que son valorados y mejoran su rendimiento laboral.

La cultura de trabajo en equipo

Cuando se trabaja en equipo fluye un ambiente laboral confortable a pesar que saben cuáles son sus obligaciones según su puesto de trabajo.

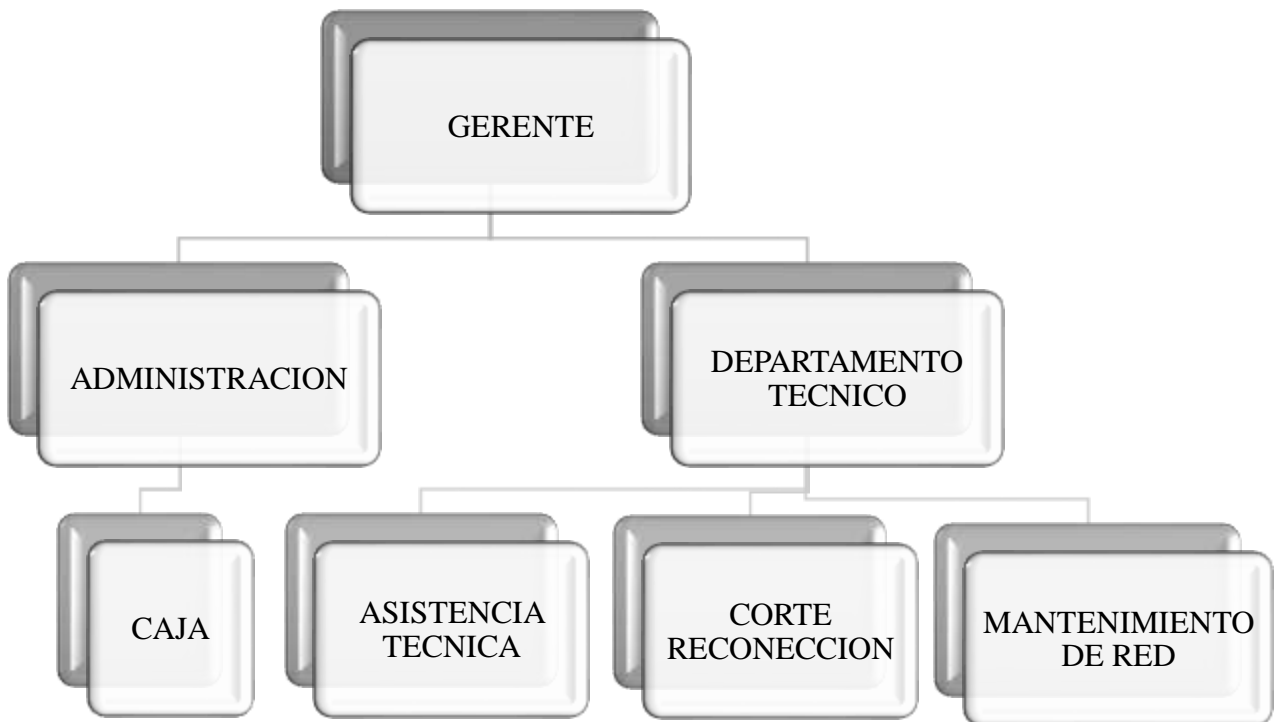
Manejo de conflictos

El manejo de conflictos es solucionado de maneja ágil y responsable por el gerente de la empresa.

Toma de decisiones

Las decisiones son tomadas única y directamente por la gerencia.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



RESULTADOS GENERALES

HALLAZGO #1

COMPONENTE: TALENTO HUMANO

SUBCOMPONENTE: CAPACITACION AL PERSONAL

De acuerdo a la Auditoria realizada no se realizan capacitaciones al personal que labora en la institución.

CRITERIO:

Según el ART.80 y según el Código de Trabajo Capítulo II de los Órganos Responsables de la Administración del Subsistema de Formación y Capacitación ART. 8, la empresa debe tener un plan de capacitaciones al personal, así como se encuentra también establecido en su reglamento interno

CONCLUSIÓN:

Al Departamento de Talento Humano no cumplen con impartir capacitaciones al personal para actualizar los conocimientos en estos.

RECOMENDACIÓN:

Al departamento de Talento Humano, incorporar un plan de capacitaciones dentro de la empresa, y comprometerse a realizar capacitaciones a cada una de las áreas, para que exista mayor conocimiento en el personal de las labores que realizan.

HALLAZGO #2

COMPONENTE: Gestión Administrativa

SUBCOMPONENTE: Planeación

De acuerdo a la Auditoria realizada la empresa no cuenta con el plan estratégico.

CRITERIO:

Incumplimiento de lo establecido en el Reglamento Interno establecido en el Capítulo II
DEL CONTRATO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA

CONCLUSIÓN:

La empresa no posee el plan estratégico institucional

RECOMENDACIÓN:

Al departamento de planificación y Gerente, realizar un plan estratégico en donde se establezcan las metas de la empresa y los medios y actividades para cumplirlas a cabalidad.

FASE IV

FINALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

FINALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

MATRIZ PARA IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES

FIN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
CAPACITACION AL PERSONAL	Establecer un plan de capacitaciones para de esta manera actualizar los conocimientos del personal que labora dentro de la institución y así no incumplir la ley.	Talento Humano	DE INMEDIATO	Físico del plan de capacitación y respaldo de capacitaciones al personal.
PLANEACION	Realizar el plan estratégico que permita cumplir los objetivos que se encuentran previamente establecidos dentro de la empresa.	GERENTE	DE INMEDIATO	Informe donde se realice la socialización del plan estratégico

ANEXOS

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUS DE MANABI

FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS

CARRERA DE INGENIERIA EN AUDITORIA

ENCUESTA DIRIGIDA PERSONAL DE LA EMPRESA LINKTEL S. A

1. **¿Considera que empresa LINKTEL SA. (SUPERCABLE JIPIJAPA) es competitiva en el mercado?**
SI
NO

2. **¿Cree usted que se manejan adecuadamente el proceso administrativo en la empresa?**
SI
NO

3. **¿La empresa LINKTEL SA (SUPERCABLE JIPIJAPA) posee políticas o normativas?**
SI
NO

4. **¿La institución aplica control interno?**
SI
NO

5. **¿Conoce usted que es una auditoria administrativa?**
SI
NO

6. **¿Se ha realizado a la empresa una auditoria administrativa?**
SI
NO

7. **¿Cada que tiempo se realizan auditorias administrativas en la empresa?**
SEMESTRAL
ANUAL
BIMETRAL
TRIMESTRAL

8. ¿Considera importante realizar una auditoria administrativa dentro de la empresa?

SI

NO

9. ¿Se ha evaluado el nivel de eficiencia y eficacia en los procesos de la empresa?

SI

NO

SIN CONOCIMIENTO

10. ¿La empresa posee un código de ética que comprometa al personal?

SI

NO

11. ¿Considera que la empresa esta direccionada a cumplir sus objetivos?

SI

NO

FOTOS DONDE SE RECOLECTO LA INFORMACIÓN, Y ADEMÁS SE OBSERVÓ MINUISIOSAMENTE A LA EMPRESA.






 Document Information

Analyzed document	TESIS GALO PONCE .docx (D110392929)
Submitted	7/12/2021 4:57:00 PM
Submitted by	
Submitter email	materesa2225@gmail.com
Similarity	8%
Analysis address	sandra.toala.unesum@analysis.orkund.com

 Sources included in the report

W	URL: http://docplayer.es/122658527-Trabajo-de-titulacion-tema-autor-tutora-jipijapa-manabi-ecuador.html Fetched: 5/13/2021 5:00:37 AM		1
SA	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ / ANA ROCIO REYES LÓPEZ.docx Document ANA ROCIO REYES LÓPEZ.docx (D77429670) Submitted by: reyes-ana8755@unesum.edu.ec Receiver: erick.baque.unesum@analysis.orkund.com		3
SA	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ / TESIS.docx Document TESIS.docx (D64179430) Submitted by: susanasuarez_98@hotmail.com Receiver: jose.penafiel.unesum@analysis.orkund.com		2
SA	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ / PROYECTO FINAL GENESIS SANTANA AVILES.pdf Document PROYECTO FINAL GENESIS SANTANA AVILES.pdf (D44300985) Submitted by: nina-nini1@hotmail.com Receiver: sandra.toala.unesum@analysis.orkund.com		9
W	URL: http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2863/1/TIGUA%20CHOEZ%20RONY%20AL EXI.pdf Fetched: 5/9/2021 5:57:54 AM		1
SA	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ / TESIS FRANCO YOZA BRYAN Correcciones Realizadas 26.10-20.docx Document TESIS FRANCO YOZA BRYAN Correcciones Realizadas 26.10-20.docx (D89397193) Submitted by: franco-bryan0547@unesum.edu.ec Receiver: sandra.toala.unesum@analysis.orkund.com		2
SA	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ / TESIS ANDREA CASTRO Madrid.docx Document TESIS ANDREA CASTRO Madrid.docx (D110245180) Submitted by: andrea086@hotmail.es Receiver: sandra.toala.unesum@analysis.orkund.com		1
W	URL: http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1452/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2018-33.pdf Fetched: 12/12/2020 6:44:52 AM		2
SA	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ / Tesis Final ...Monse.docx Document Tesis Final ...Monse.docx (D45892671) Submitted by: narrales_monci@hotmail.com Receiver: sandra.toala.unesum@analysis.orkund.com		1
W	URL: http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1515/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2018-64.pdf Fetched: 5/8/2021 12:07:32 AM		1