



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUDITORIA ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTA DE CONTROL  
DE LA GESTIÓN EN EL SECTOR DE LA COMUNICACIÓN.

PLACENCIA SALINAS EDGAR STALIN  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA  
2019



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUDITORIA ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTA DE  
CONTROL DE LA GESTIÓN EN EL SECTOR DE LA  
COMUNICACIÓN.

PLACENCIA SALINAS EDGAR STALIN  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS

MACHALA  
2019



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

AUDITORIA ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTA DE CONTROL DE LA  
GESTIÓN EN EL SECTOR DE LA COMUNICACIÓN.

PLACENCIA SALINAS EDGAR STALIN  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

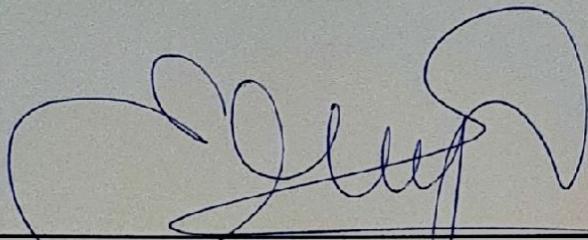
PULLA CARRION EDUARDO VINICIO

MACHALA, 28 DE AGOSTO DE 2019

MACHALA  
28 de agosto de 2019

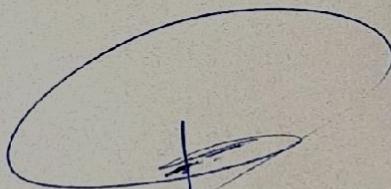
**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado AUDITORIA ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTA DE CONTROL DE LA GESTIÓN EN EL SECTOR DE LA COMUNICACIÓN., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



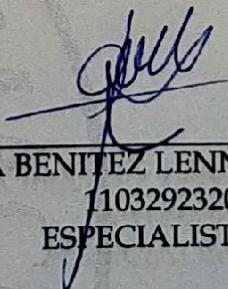
---

PULLA CARRION EDUARDO VINICIO  
1103503809  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

MEDINA CASTILLO WILIAM TRANQUILINO  
0702530023  
ESPECIALISTA 2



---

CAPA BENITEZ LENNY BEATRIZ  
1103292320  
ESPECIALISTA 3

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** PLACENCIA SALINAS EDGAR STALIN\_PT-010419.pdf (D54802929)  
**Submitted:** 8/13/2019 5:50:00 PM  
**Submitted By:** titulacion\_sv1@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 8 %

### Sources included in the report:

PROYECTO DE TESIS AUDITORIA DE GESTION PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA AGROXVEN S.A. VENTANAS.docx (D45558762)  
001 tesis vero - copia.docx (D15067494)  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus05216.pdf>  
<http://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6657244>  
<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v28n70/0121-5051-inno-28-70-115.pdf>  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6353053>  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5761600>  
<http://reci.org.mx/index.php/reci/article/view/54/246>

### Instances where selected sources appear:

12

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, PLACENCIA SALINAS EDGAR STALIN, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado AUDITORIA ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTA DE CONTROL DE LA GESTIÓN EN EL SECTOR DE LA COMUNICACIÓN., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

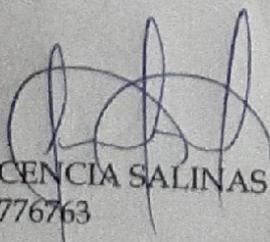
El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante 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 licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 28 de agosto de 2019



PLACENCIA SALINAS EDGAR STALIN  
0705776763

## RESUMEN

La auditoría es una herramienta para todo administrador ya que le permite tomar decisiones correctas, la cual le permitirá corregir la existencia de falencias presentadas en la organización. El auditor debe presentar un informe donde implemente propuestas de mejoras para los procesos administrativos permitiendo así tener un buen control en la gestión.

En el presente caso se procedió a la realización de la auditoría administrativa en una empresa dedicada al sector de la comunicación, cuyo objetivo fue evaluar los procesos administrativos de los mismos, el control de actividades y el servicio que presta con la finalidad de determinar la existencia de posibles falencias. Mediante la indagación previa y posterior se identificó cada una de las anomalías en los procedimientos administrativos mismos que fueron eje central para elevarlo a informe final, el procedimiento de investigación se basó en el método exploratorio cualitativo, cuyo soporte se construyó en base a la recopilación de información bibliográfica. La hoja de hallazgo como parte del instrumento de auditoría se forjó producto de la y detección de las falencias presentadas en la empresa de comunicación, y que recogió la existencia de una distribución incorrecta en las funciones administrativas, la falta de conocimiento de los empleados sobre las metas alcanzar, la inexistencia de un manual de funciones y el servicio de mala calidad. Esto conllevó a la determinación de aspectos claves dentro de la organización que inciden de manera directa en su funcionamiento administrativo y que de manera indirecta tiene repercusión en las actividades externas de la comunicación.

### **Palabras claves:**

Auditoría, Sector de comunicación, procesos administrativos, control de gestión.

## **ABSTRACT**

The audit is an elementary tool for every administrator, since it allows him to make correct decisions on whatever they are, to correct the existence of the flaws specified in the organization. For this, the auditor must submit a report in which he implements proposals for improvements to the administrative processes and thus have good management control.

In the present case, the administrative audit will be carried out in a company dedicated to the communication sector, our objective was to evaluate their administrative processes, the control of activities and the service they provide with the determination to determine the existence of possible shortcomings. Through the previous and subsequent investigation, each of the abnormalities in the administrative procedures themselves that were central axis to raise a final report was identified, the investigation procedure was based on the qualitative exploratory method, our support was built based on the collection of bibliographic information The findings sheet as part of the audit instrument was forged as a result of the detection of the flaws shown in the communication company, and that recognized the existence of an incorrect distribution in the administrative functions, the lack of knowledge of the employees about the goals reach, the absence of a manual of functions and the service of poor quality. This leads to the determination of key aspects within the organization that have a direct impact on its administrative functioning and that indirectly have an impact on the external activities of the communication.

**Keywords:** Audit, sector of communication, administrative processes, management control.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	5
1. DESARROLLO.....	7
1.1 Definición de Auditoría.....	7
1.2 Objetivo de la Auditoría.....	7
1.3 Auditoria Administrativa.....	8
1.4 Auditoría Interna.....	8
1.5 Etapas de la Auditoría.....	9
1.9 Caso Práctico.....	11
1.11 Técnicas de la Recopilación.....	13
2. RESULTADOS.....	16
2.1 Informe de auditoría.....	16
3. CONCLUSIONES.....	18
REFERENCIAS.....	19

## LISTA DE TABLA

Pag.

<b>Tabla 1.</b> Procedimiento de la Auditoría.....	12
<b>Tabla 2.</b> Técnicas de Investigación.....	13
<b>Tabla 3.</b> Procesos Administrativos.....	14
<b>Tabla 4.</b> Elementos Específicos.....	14
<b>Tabla 5.</b> Interpretación de los Hallazgos .....	15

## INTRODUCCIÓN

Al comienzo de las civilizaciones no se creaban los sistemas contables y para evitar o prevenir diferentes maneras de defraudaciones u robo fueron creados diversos modelos de control que permitan mantener una supervisión y vigilancia a obras estatales, en la actualidad a estos modelos de control se los conoce como auditoría (Quishpe, Cárdenas, & Rivera, 2016).

La auditoría es una herramienta fundamental para toda empresa, mediante la cual evalúa si cada área o departamento cumple con las actividades que se deben realizar en cada proceso a su vez permite determinar si la empresa alcanza los objetivos propuestos. Según (Pionce & Soledispa, 2018) La auditoría como gestión de control en la administración es de gran necesidad ya que se encarga de evaluar los procesos o actividades que se realizan dentro una organización, tanto en empresas públicas como privadas. Para que las empresas tengan crecimiento y supervivencia es necesario que aplique un control de gestión con el fin de fomentar un trabajo eficiente, eficaz y conseguir recursos con el propósito de alcanzar los objetivos.

Algunas empresas que no aplican una auditoría pueden tener problemas debido que no realizan una evaluación adecuada, ya que las decisiones dependen netamente de la administración. Según (Gallego Arango, Villa Romero, Zapata Calle, & Castaño Rios, 2017) nos indican que la auditoría no son obligatorias en las empresas ya que las decisiones dependen directamente de la gerencia, pero en la actualidad se ha convertido en un instrumento valioso de control de las actividades con relación a las operaciones de la entidad, permitiendo evaluar los procedimientos con el fin de proponer oportunidades de mejora en base al conocimiento y el análisis de peligro, logrando así mejorar la empresa y a su vez cuidarla.

Para esto se puede determinar que la aplicación de una auditoria administrativa sirve como una herramienta, la cual nos permite obtener un diagnóstico mostrando las fallas encontradas, esta aplicación de auditoría sirve para que las empresas, así como los sectores de comunicación puedan determinar cuál es el método adecuado para realizar sus procesos.

Es por ello que el presente estudio investigación se enfoca en la elaboración de una **auditoría administrativa como herramienta de control de la gestión en el sector de la comunicación**, la cual permitirá a las empresas tener un instrumento que le permite seguir un camino apropiado para los procesos administrativos.

Una vez culminado el proceso de auditoría administrativa el auditor procederá a elaborar el informe en la cual se realicen propuestas detalladas de todos los hallazgos encontrados en la empresa de comunicación asignada, la cual le permitirá establecer estrategias de control para la gestión, los gerentes deberán ejecutar dichas estrategias con el fin de que la empresa pueda cumplir con los objetivos propuestos.

# 1. DESARROLLO

## 1.1 Definición de Auditoría

Toda organización debe contar con un instrumento control que le permita saber en qué grado de riesgo se encuentra la entidad, la misma que le permita hacer un uso adecuado de una evaluación sobre la transparencia de su información y nivel de cumplimiento. Según Martínez, Godoy y Varela (2016), Afirman lo siguiente:

La auditoría, como se sabe, es una recopilación, acumulación y evaluación de evidencia sobre información de una entidad, para determinar e informar el grado de cumplimiento entre la información y los criterios establecidos. Por otra parte, constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la misma para lograr su mejora continua. (pág. 50)

Por otra parte, Téllez, Ramírez y Díaz (2016) nos dan otro punto de vista de la auditoría:

La Auditoría se basa en un proceso de inspección y prueba, sobre las actividades o procedimientos que son ejecutados dentro de una entidad, (...) los procesos son instrumentos (...) que permiten implementar un orden o eliminar alguna dificultad, para mejorar el rendimiento. (pág. 5)

Cuando se realiza una auditoría en las entidades, estas permiten que las empresas adquieran un control permitiéndole así adquirir un orden en la cultura organizacional.

## 1.2 Objetivo de la Auditoría

Las entidades necesitan un apoyo interno sobre las actividades que son realizadas, para lo cual la auditoría le permite generar o mantener un orden. “El objetivo de la auditoría interna consiste en apoyar a los miembros de la organización en el desempeño de sus actividades, para ello la auditoría interna les proporciona el análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente con las actividades revisadas” (Carrión, Mendoza Vincas, y Vera Álava, 2017, pág. 918). Los gerentes administrativos al recibir asesoría adecuada, les ayudará a tomar las decisiones correctas las cuales le servirían para mantener un nivel de competencia.

### **1.3 Auditoria Administrativa**

La aplicación de una auditoría administrativa resulta favorable para los directivos de las empresas, esta herramienta les permite a los gerentes mejorar dentro de sus procesos administrativos. De acuerdo a Godínez (2011) citado por Duran, Alcívar, León y Vélez (2018), indican lo siguiente:

la Auditoría Administrativa revisa los procesos administrativos, busca la detección de fallas dentro de una organización a fin de corregirlas y reducir los riesgos como tal; evalúa las decisiones tomadas por la gerencia dentro de una empresa, en este caso sobre su estructura, políticas, procesos, sistemas de información, entre otras áreas; considerando que los recursos son escasos y se deben tomar las decisiones óptimas en la organización. (pág. 27)

Este tipo de auditoría permita a la gerencia implementar recomendación las cuales le sirvieron para corregir la existen de fallas previstas en la empresa

### **1.4 Auditoría Interna**

La revisión interna ayuda a verifica que los controles sean ideales y correctos para los procesos que se realicen dentro una entidad. Según Hernández (2016) nos permite entender lo siguiente:

La unidad de auditoría interna se encarga de la supervisión y evaluación constante del control interno de la empresa para cerciorarse que dichos controles son idóneos para cada procedimiento, pudiéndose decir que la auditoría interna es el control de los controles. (págs. 18-19)

Manteniendo un control Interno en la empresa se asegurará una eficiente ejecución sobre las actividades que se realicen asegurando así mantener una competitividad de calidad entre

La auditoría interna es encargada de brindar asesoría y seguridad a las empresas con la finalidad que estas realicen sus actividades correctamente y eficientemente a través de una mejora continua, para lo cual mediante la asesoría la gerencia podrá aplicar una adecuada administración (Danescu, Prozan, & Prozan, 2015).

## 1.5 Etapas de la Auditoría

La implementación de una auditoría, lleva a una serie de pasos para lo cual es el deber del autor realizar para poder entrar un informe al final bien elaborado donde incluya recomendaciones necesarias que ayuden al mejoramiento de la empresa. Según Gallego, Hernández y Clavijo (2016), nos indican que la auditora está conformada por 3 etapas, las cuales el auditor las debe de realizar ordenadamente, estas etapas se basan en:

- 1.5.1 *Planeación.* Es el paso inicial para realizar auditorías; en esta etapa se identifican y determinan los criterios con los cuales se va a auditar. Para ello es necesario realizar una propuesta objetiva que involucre el reconocimiento de la entidad auditada, la estructura de capital que posee, entre otros, esta información es posible obtenerla realizando búsquedas independientes, consultas personales o indagando en los libros contables, posterior a esto se debe estimar el objeto de la auditoría en el cual se determina el alcance de la misma y los usuarios potenciales de la información; con ello se debe ser especialmente precavido debido a que es posible generar conceptos errados debido a una inapropiada o escasa información.
- 1.5.2 *Ejecución.* Corresponde a la segunda etapa de una auditoría financiera aquí la información pasa por una serie de análisis para garantizar concordancia y razonabilidad en la misma, se realizan comparaciones entre los estados financieros, en búsqueda de evidencias o indicios sobre un particular, la revisión e interpretación, de los mismos, deben presentarse de manera clara con el propósito de establecer un soporte para la toma de decisiones.
- 1.5.3 *Informe.* Corresponde a la etapa final del proceso de auditoría acá se debe establecer un concepto sobre los estados financieros de la entidad auditada, así como la estructura organizacional y de control con que cuenta, a partir de los indicios establecidos en la fase previa de ejecución se deben generar conclusiones objetivas. (págs. 249-250)

La ejecución de estas fases o etapas permiten al auditor llevar un proceso ordenado lo cual le permitirá realizar un estudio de evaluación de calidad, facilitando así las pautas necesarias que pueda implementar en las debidas recomendaciones.

## **1.6 Auditoría Financiera**

Toda empresa debe cuidar de su financiamiento ya que esta le permite mantenerse y crecer, para lo cual los administradores deben mantener un control contable la cual les permita tener un orden en sus estados financiero. Según Ruiz (2018) indica lo siguiente:

La auditoría financiera centra su atención en las afirmaciones que hacen los administradores de la organización auditada, con respecto a los datos presentados en los estados financieros en relación a las cuentas de orden o nominales y de balance o reales, aseverando así su correcta presentación, a través de las 4 afirmaciones: la Veracidad, Integridad, Valuación Exposición (VIVE). (pág. 11)

## **1.7 Auditoría de Gestión**

La auditoría de gestión dentro una entidad es de gran necesidad, ya que es un apoyo la cual permite mantener un control de calidad en la empresa Desde el puntos de vista de Marrero, Naranjo y Martínez (2015) indican lo siguiente:

La Auditoría de Gestión o Rendimiento, constituye una excelente herramienta de apoyo a la dirección de las organizaciones por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y del conjunto de actividades de la misma. (pág. 102)

## **1.8 Auditoría Integral**

La auditoría integral es la encargada de realizar un estudio de diversas operaciones verificando así el estado de cómo se encuentra la entidad. Según Sarnosa y Párraga (2016) nos permiten entender de qué trata esta auditoría:

consideramos que la auditoría integral es el estudio, evaluación, examen de las diferentes operaciones de una organización tales como: financiera, control interno, gestión y cumplimiento de leyes, con esto se determina de una manera conjunta el estado en el que se encuentra la entidad auditada. (pág. 280)

Esto permite que las empresas enfoquen más atención en las áreas o procesos donde se detectan deficiencia.

## **1.9 Hallazgo**

Las empresas al momento que realizan una auditoría, tienen como resultado pruebas, las cuales determinan los hallazgos encontrados por el auditor asignado, al momento de

realizar las debidas inspecciones y evaluaciones en las diferentes áreas de la empresa. De acuerdo a la University of Toronto (2015) citado por Restrepo (2018) indica lo siguiente:

La academia canadiense ha definido los hallazgos de auditoría como cualquier error, excepción, desviación o deficiencia notada por un auditor como resultado del examen de una evidencia de auditoría, y que están referidos a cumplimiento de políticas, procedimientos y requerimientos legales, adecuación y efectividad de los controles o eficiencia y efectividad de la gestión. (págs. 117-118)

Estos hallazgos permiten al auditor brindar las debidas recomendaciones promoviendo así una mejora en los procedimientos de la empresa.

### **1.9 Caso Práctico**

Para la realización del presente caso práctico se procederá aplicar el método explorativo o cualitativo, el mismo que servirá para determinar las fallas que se encuentran en las empresas del sector o del medio de comunicación.

## 1.10 Procedimiento de la Auditoría Administrativa

El procedimiento se basa en la ejecución de 5 etapas que son integradas en la metodología de la auditoría:

*Tabla 1. Procedimiento de la Auditoría*

<b>ETAPA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Planeación</b>	Se establecen acciones para ejecutar una auditoría de forma ordenada y secuencial, se estudian los proceso administrativo y elementos específico del funcionamiento.
<b>Instrumentación</b>	Se basa en técnicas de recolección mediante la cual se pueda tener información o evidencia necesaria, estas técnicas son: información documental, inspección u observación, accesos a redes de información, entrevistas, cuestionarios, cédulas.
<b>Examen</b>	Permite interpretar los fenómenos presentados del diagnóstico a través de la evaluación realizada, permite conocer el origen del comportamiento de las empresas del sector de la comunicación
<b>Informe</b>	Se lo realiza al culminar el examen, en este se muestran los resultados y se indican las áreas que han sido evaluadas a su vez se establecen conclusiones y recomendaciones mediante los hallazgos encontrados.
<b>Seguimiento</b>	El seguimiento se orienta, mediante la observación del cumplimiento de las recomendaciones aplicas en las áreas afectadas con el fin de prevenir nuevas dificultades.

**Elaborado por:** El Autor

En base al estudio del caso práctico la ejecución de las etapas de la auditoria administrativa les permitirá a las empresas del sector de comunicación tener una herramienta control la cual les permita identificar las existencias de posibles hallazgos que son suscitados dentro de la organización.

Para la identificación de los posibles hallazgos, la información será recolectada a través de la documentación, observación o entrevista que sea realizada a la entidad, mediante la cual se podrá proceder a la realización de una evaluación la cual nos podrá determinar si en cierta área existen falencias o hallazgos para las cuales se podrán realizar estrategias que nos permitan mejorar la ejecución de actividades.

### 1.11 Técnicas de la Recopilación

*Tabla 2. Técnicas de Investigación*

<b>TÉCNICAS</b>	<b>ACTIVIDADES A REALIZAR</b>
<b>Verificación Documental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de documentos adecuados para el aporte de estudio a realizar.</li> </ul>
<b>Observación directa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación de cada área donde se ejecutan las actividades.</li> </ul>
<b>Entrevista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acudir al personal con el fin de dialogar preguntas necesarias, la cual permita obtener información.</li> </ul>
<b>Cuestionarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer preguntas mediante la cual se puede obtener la información desea.</li> </ul>
<b>Cédulas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer formularios mediante escalas de medición para determinar el nivel de desempeño de la empresa.</li> </ul>
<b>Elaborado por: El Autor</b>	

## 1.12 Factores a Revisar

*Tabla 3. Procesos Administrativos*

<b>Etapas</b>	<b>Propósito</b>
<b>Planeación:</b> Visión, Misión, objetivos, metas, estrategias, procesos, políticas, procedimientos.	Determinar el escenario de las actividades de la organización con la finalidad de saber si las cumple.
<b>Organización:</b> Estructura, distribución de funciones, cultura, RRHH, Instrumentos de apoyo.	Verificar si la empresa implementa bien su diseño para el funcionamiento.
<b>Dirección:</b> Liderazgo, comunicación, motivación, equipo de trabajo, toma decisiones, creatividad e innovación.	Verificar si establecen decisiones oportunas la cual permite controlar la gestión de la empresa.
<b>Control:</b> Niveles, procesos, herramientas, calidad, sistemas.	Evaluación de las acciones basadas en el desempeño del personal.

**Elaborado por : El Autor**

*Tabla 4. Elementos Específicos*

<b>Elementos</b>	<b>Propósitos</b>
<b>Coordinación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Como establecen la unidad de las acciones a ejecutar.</li></ul>
<b>Distribución del espacio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar si disponen de espacio adecuado para la ejecución de actividades.</li></ul>
<b>Recursos Financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo adecuado del control de los recursos.</li></ul>
<b>Servicios a clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La calidad con la que brinda cuñas radiales de publicidad o de información</li></ul>
<b>Asesoría Interna</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar si brindan capacitación necesaria para mejorar el desempeño</li></ul>

**Elaborado por: El autor**

## 1.15 Evaluación de las etapas

*Tabla 5. Interpretación de los Hallazgos*

ETAPAS	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
<b>Planeación</b>	Incorrecta distribución en las funciones administrativas cuyo resultado implica a la mala aplicación de actividades, lo cual impide expandirse	Asignar funciones a personas que sean capaces de realizarlas o cumplirlas.	La mala distribución de funciones al personal no le permite crecer a la empresa.	Al no contar con personal adecuado y capaz le impide a la empresa tener mejores ingresos.
<b>Dirección</b>	Cierto porcentaje del personal de trabajo no conoce cuales son los objetivos ni los procesos administrativos de la empresa.	La alta dirección debe comunicar a todo personal cuales son los objetivos a cumplir o llegar.	La escasa comunicación impide que la empresa cumpla con los objetivos.	El no trabajar y comunicarse en equipo impide que la empresa pueda alcanzar sus metas.
<b>Control</b>	La empresa no cuenta con un manual de procesos lo cual les permita tener una guía de cómo realizar las actividades.	Se debe elaborar un manual de guía para que el personal sepa cómo cumplir su actividad.	La inexistencia de una guía impide que el personal realice bien su actividad.	La no existencia de una guía produce errores y retrasos en las actividades a realizar
<b>Servicio al cliente</b>	Debido al desconocimiento de los procesos a realizar el servicio brindado no es de excelente calidad.	Motivar y capacitar al personal lo cual les permita dar un buen servicio.	El no capacitar y motivar al personal produce un bajo rendimiento en su servicio al cliente.	El no brindar un buen servicio provoca que los clientes se alejen

---

**Elaborado por :** El Autor

---

## 2. RESULTADOS

### 2.1 Informe de auditoría

**Alcance:** Departamento de dirección de la empresa de medio de comunicación.

**Objetivo:**

- Evaluar actividades de cada área con el fin de identificar problemas existentes que impiden el buen manejo de las empresas de comunicaciones.

Etapas

**1. Planeación:**

**Recomendación:** La planeación es parte fundamental en la empresa y es realizada por alta dirección ya que es el encargado determinar hacia dónde quieres llegar la empresa, para cual debe asignar personas capaces de cumplir las funciones administrativas y operativas.

**Meta:** Distribuir los procesos y funciones a personas que cuentan o tienen experiencias y son capaces de realizarlas o ejecutarlas.

**2. Dirección:**

**Recomendación:** Mantener un buen diálogo con el personal y darles a conocer que son partes fundamentales para cumplir los objetivos y metas de las empresas

**Meta:** Mantener una buena comunicación con el personal e informales de los propósitos de la empresa

**3. Control:**

**Recomendación:** Elaborar manuales de proceso para que cada persona sepa cómo realizar su actividad con el fin de que no realice errores ni demoras en el proceso.

**Meta:** La ejecución de las actividades sean las correctas y sin existencias de las demoras.

#### **4. Servicio al cliente:**

**Recomendación:** Realizar capacitaciones constantes al personal sobre atención al cliente a su vez motivar para que brinde un buen desempeño en su actividad.

**Meta:** Logra un eficacia y eficiencia al momento de brindar un servicio al cliente.

### 3. CONCLUSIONES

Las empresas de comunicación se encuentran en constante evolución debido a la gran competencia que existe en el mercado, estas buscan brindar un servicio de eficiencia y calidad, permitiendo ser sustentable o algo mucho mejor, que es lograr expandirse; pero si no se logra contar con una herramienta de control adecuada le será complicado poder cumplir con su objetivo, es decir que no podrá lograr las metas planteadas. Mediante la aplicación de auditoría administrativa como herramienta de control realizada en la empresa de comunicación se pudo detectar que existen falencias en las funciones debido al mal manejo de los procesos administrativos.

Los resultados evidenciaron que dentro de los procesos administrativos que realiza la empresa de comunicación existen ciertas falencias que se deben corregir, debido a la mala distribución de las funciones a realizar, al desconocimiento de los objetivos a cumplir y la inexistencia de un manual del proceso que les permita saber cuáles son los pasos para realizar o cumplir una actividad.

Como demuestra la investigación luego de realizar la auditoría administrativa se recomienda, que para mejorar la gestión de la empresa y su servicio se debe; asignar funciones a personal debidamente capacitado y/o que cuentan con experiencia, también se propone que los altos directivos mantengan un buen diálogo o comunicación con su personal, permitiendo así dar a conocer las metas que se deben alcanzar, para esto se elaborará un manual de funciones que facilite el cumplimiento de las actividades y tareas logrando un trabajo de calidad y sin demoras, también se propone capacitar al personal para así brindar un servicio eficiente, logrando que la empresa tenga buenos resultados.

## REFERENCIAS

- Gallego Cossío, L. C., Hernández Aros, L., & Clavijo Bustos, N. (Septiembre de 2016). Evaluación de herramientas tecnológicas de uso libre, aplicadas a procesos de auditoría. *Scientia et Technica*, 21(3), 248-253. Obtenido de <http://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/8997/9801>
- Martínez Calderín, L., Godoy Collado, M., & Varela Izquierdo, N. (Agosto de 2016). Medir los efectos de las auditorías, tarea primordial. *universidad y sociedad*, 8(2), 46-56. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus05216.pdf>
- Carrión, H., Mendoza Vincés, M., & Vera Álava, C. (2 de Mayo de 2017). Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles. *Dominio De La Ciencias*, 3(2), 908-920. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325895>
- Danescu, T., Prozan, M., & Prozan, R. D. (Diciembre de 2015). The valances of the internal audit in relationship with the internal control – corporate governance. *Procedia economics and finance*, 11(13), 960-966. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2212567115009156?token=3F773D2BFAEE1143C631736BACB13A9B05DE427001E824D85636666EB94B9B1990343E9DF07CFEEA2D585D2F12DC27B7>
- Duran Salazar, G. M., Alcivar Cedeño, F., León Cedeño, P. U., & Vélez Alcivar, S. J. (2018). Case study: the administrative audit applied in a company. *INNOVA Research Journal*, 3(7), 26-35. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/508254>
- Gallego Arango, D., Villa Romero, M., Zapata Calle, S., & Castaño Rios, C. E. (30 de Junio de 2017). Mejores prácticas de auditoría interna para gestión y el control de activos fijos. *Revista Science of human Action*, 2(2), 318-345. doi:<https://doi.org/10.21501/2500-669X.2693>
- Hernández P., O. (Julio-Diciembre de 2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable Faces*, 19(33), 15-41. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Marrero Marrero, M., Naranjo Garcia, M. M., & Franco Martinez, E. L. (Abril - Junio de 2015). La Auditoría de Gestión, una alternativa para los auditores internos en las empresas cubanas. *Ciencia, Tecnología e Innovación*, 2(2), 96-104. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756351>
- Pionce, M. E., & Soledispa. (Octubre de 2018). Auditoría de Gestión Administrativa aplicada a la Unidad Educativa Fiscal "Alejo Lascano" en la Ciudad de Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 33-56. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6657244>
- Quishpe, G. S., Cárdenas, M. M., & Rivera, P. V. (2016). La Auditoría de Gestión, una Herramienta Necesaria para. *utciencia*, 95-103. Obtenido de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/46>
- Restrepo Medina, M. A. (2018). Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. *Contabilidad y finanzas*, 28(70), 115-127. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v28n70/0121-5051-inno-28-70-115.pdf>

- Ruiz Alvarado, P. I. (enero-abril de 2018). Auditoría integral a los procesos administrativos y financieros de Pyme. Experiencias en el caso Cooperativa de Ahorro y Crédito. *Revista Killkana Sociales*, 2(1), 9-16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6353053>
- Sornoza Zamora, J., & Párraga Franco, S. (2016). Un acercamiento a los fundamentos teóricos y técnicos para desarrollar una Auditoría Integral. *Dominio de las ciencias*, 2(3), 276-294. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5761600>
- Tellez Barriento, O., Ramírez Hernández, M., & Díaz Alva, A. (Diciembre de 2016). Auditoría de Sistema de TI como medio de aseguramiento de control en las empresas del siglo XXI. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Computacionales e Informática*, 5(10), 1 - 18. Obtenido de <http://reci.org.mx/index.php/reci/article/view/54/246>