



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PROPUESTA DE MODELO DE MEJORES PRÁCTICAS
DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
EN LA ACADEMIA AERONÁUTICA ELIA LIUT**

AUTORA: Andrea Fernanda Zumárraga Martínez

DIRECTOR: Ing. Santiago Jácome, MSc.

2019

Quito-Ecuador

SÍNTESIS

El presente proyecto de investigación tuvo por finalidad mejorar los procesos de gestión administrativo – financiera de ACAEL, con el propósito de hacerla una institución más atractiva para los padres de familia al momento de decidir sobre la educación de sus hijos (as). En el marco teórico se analizó el enfoque de distintos autores respecto del proceso administrativo y financiero, mejores prácticas de gestión administrativa y financiera, así como el proceso de control interno. Dentro del marco metodológico se realiza un enfoque cualitativo y cuantitativo; se analizó mediante el enfoque COSO ERM y se aplicó dentro del proceso investigativo, el nivel de investigación es descriptiva, utilizándose investigación bibliográfica y de campo, se manejó como técnicas e instrumentos la entrevista y la encuesta y se incluyeron cifras estadísticas que permitieron analizar y discutir los resultados, obteniéndose como principales hallazgos: la no existencia de programas de capacitación, ni tampoco evaluaciones de desempeño al personal docente, administrativo y financiero de ACAEL, no existen prácticas de control interno, no hay seguimiento de quejas y reclamos tanto del personal interno como externo lo cual genera malestar, no existe control de información contable presupuestada vs datos reales entre otros.

Palabras Claves: Mejores prácticas gestión administrativa y financiera, control interno.

ABSTRACT

The purpose of this research project was to improve the administrative and financial management processes of ACAEL, with the purpose of making it a more attractive institution for parents when deciding on the education of their children. In the theoretical framework, the approach of different authors regarding the administrative and financial process, best administrative and financial management practices, as well as the internal control process was analyzed. Within the methodological framework a qualitative and quantitative approach is carried out; it was analyzed through the COSO ERM approach and applied within the research process, the level of research is descriptive, using bibliographical and field research, the interview and survey techniques and instruments were used, and statistical figures were included to analyze and discuss the results, obtaining as main findings: the non-existence of training programs, nor performance evaluations to the teaching, administrative and financial staff of ACAEL, there are no internal control practices, there is no follow-up of complaints and claims from both internal staff and external which generates discomfort, there is no control of budgeted accounting information vs real data among others.

Keywords: Best administrative and financial management practices, internal control.