



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2017 – MARZO 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**Ingeniería Comercial**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**Proceso de pago de nómina del personal del GAD cantón (Alfredo Baquerizo  
Moreno) Jujan**

**EGRESADA:**

**Ligia Julesy Bravo Salazar**

**TUTOR:**

**Ing. Sixto Samaniego Soto. MAE**

**AÑO 2018**

## INTRODUCCIÓN

La Municipalidad de Jujan, denominado de forma cooficial como Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Alfredo Baquerizo Moreno, es el nombre del gobierno seccional de la ciudad de Jujan , es cantonizado el 19 de mayo de 1986, siendo el primer Alcalde y cantonizador de Jujan el Señor Constantino Yáñez Castro, el mismo que laboró durante ocho meses en aquel entonces el Municipio estaba ubicado en la Av. Gruta de la Virgen.

Al transcurrir los ocho meses de labor del Alcalde Constantino Yáñez Castro, las oficinas fueron divididas en varios departamentos, dando inicio a las actividades con tan solo 30 trabajadores, se iniciaron las nuevas elecciones quien quedó electo para el nuevo periodo de 4 años fue el Sr. Carlos Lama, quien fue el Alcalde que trasladó el Municipio en la vía del Malecón , tiempo después el Alcalde compró todo el terreno y el edificio que está ubicado frente al parque central de Jujan siendo esta la dirección en donde se encuentra hasta la actualidad.

Al percatarse de la penosa situación de Jujan, provincia del Guayas el Ing. Nicolás Ugalde Yáñez decide participar como candidato para Alcalde del cantón de Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan), quien el 23 de febrero del 2014 gana las elecciones, para cumplir los anhelos de progreso, pero sucede que la administración en el Municipio no se está ejecutando correctamente.

Es por aquello que este análisis se lo está realizando para determinar el grado de efectividad del proceso administrativo, proceso de nómina del GAD (Jujan), el cual refleja en el presupuesto anual, así también en el consumo de las partidas para el aumento o disminución de valores del presupuesto en cada año.

Partiendo del análisis y considerando que este pago es automatizado mediante el sistema público (ESIGEF Y SPRYN), será observado mediante el Método Analítico de este modo se permitirá encontrar determinaciones que pueden influir en el pago de nóminas del GAD (Jujan), así también como el impacto en las partidas presupuestarias debido al aumento del personal.

La sublínea de análisis a usarse es el Modelo de Gestión Administrativa la misma que está relacionada con el cumplimiento y la óptima aplicación de los procesos administrativos y contables.

La recolección de datos se realiza mediante la técnica de la observación, teniendo como instrumento la entrevista, la misma que permitirá tener un contacto directo con el personal del GAD (Jujan) y de esta manera lograr ofrecer propuestas y soluciones favorables para la institución.

El propósito de este análisis es determinar la eficacia del proceso de pago de nóminas del GAD (Jujan) tomando en cuenta el listado del personal con la cantidad entera pagada a tiempo y oportuno, con un porcentaje de error de 5% para evitar malestares en los subordinados servidores, tomando en cuenta todos los valores que benefician sin inconvenientes.

## DESARROLLO

La Municipalidad de Jujan está edificado sobre el terreno de lo que fue propiedad defamilia Piedrahita que está ubicado en las calles Jaime Roldos y José Velasco, el primer cabildo Municipal de Jujan se inició el 25 de octubre de 1986 estuvo conformado por el señor Telmito Piedrahita, Sr. Tomas Elías Santacruz, el Sr Constantino Yáñez Castro, el Sr. Héctor López, el Sr. Simón Job, el Sr. Segundo Figueroa quienes fueron Concejales en el año de 1986.

El municipio de Jujan es un organismo administrativo público, autónomo en proceso de mejoramiento continuo y fortalecimiento institucional, conformado por un grupo humano comprometidos en servir y proyectar el desarrollo económico , sostenible, sustentable, cultural, garantizando el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas Jujanenses, sin distinción social beneficiando de manera equitativa y solidaria a los grupos más vulnerables de los sectores urbanos y rurales, cubriendo las necesidades insatisfechas y contribuyendo al buen vivir con principios éticos y morales (amabilidad, transparencia, eficiencia y tolerancia), respetando las diferencias de criterios, impulsando el trabajo en equipo con cultura de emprendimiento, reciprocidad y responsabilidad social, comprometidos en cumplir y hacer cumplir las ordenanzas y disposiciones reglamentarias para brindar un servicio de calidad y calidez a los usuarios internos y externos, desarrollando la escucha activa, generando una relación directa entre la comunidad y la institución, para solucionar los problemas, logrando el progreso y desarrollo de nuestro cantón.(MUNICIPALIDAD DE JUJAN, s.f.)

La Municipal del Cantón Jujan ofrece varios servicios al cantón, pero el inconveniente que existe es que sus colaboradores no cumplen correctamente sus funciones en sus

puestos de trabajo del establecimiento, esto se debe a que no son remunerados correctamente.

La administración en una entidad pública debe ser ejecutada correctamente, mediante la utilización de los cuatro procesos fundamentales que son la planificación, organización, ejecución y control ofreciendo a los usuarios un servicio de calidad con eficiencia y eficacia tal como se menciona en (MINISTERIO DE TRABAJO DE LA REPÚBLICA DE ECUADOR, s.f.) el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador determina, que la administración pública constituye un servicio a la colectividad, que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

El GAD del Cantón Jujan requiere ser una institución con infraestructura funcional, contando con equipos tecnológicos de calidad, contar con un personal de trabajo altamente capacitado que pueda lograr ofrecerle a la comunidad servicios de excelencia, con credibilidad social, hacia un modelo de gestión donde estén involucrados los ciudadanos en la toma de decisiones, menciona(BIERMAN, BONINI, & HAUSMAN, 2013)Al tomar decisiones empresariales se tiene como requisito instaurar el criterio para la toma de decisiones, seleccionando las alternativas al igual que se debe determinar un modelo y evaluar las alternativas con base en el modelo para seleccionar la mejor idea de todas las que se hayan presentado. (Pg.,7-778)

Para lograr que el equipo de trabajo en el Municipio del Cantón Jujan realice un debate y logre tomar las mejores decisiones para la organización, las mismas que permitan obtener criterios positivos por partes de los empleados, se debe brindar a todo el equipo de trabajo las capacitaciones necesarias, incentivos, momentos de recreación, integración de todas las

áreas del Municipio para que de esta manera logren sentirse a gusto en su lugar de trabajo creando un ambiente saludable en la organización.

Para tener una idea de lo que se argumenta en este caso de estudio se debe realizar un análisis profundo ya que cuando se habla de nóminas se debe destacar la importancia que se le debe dar a este proceso, pues no se trata de un sistema simple de calcular y porcentajes, sino una extensa y detallada explicación del porque los valores a pagar dentro de una remuneración.

Según (AMARU MAXIMIANO, 2013) la nómina es aquella en la que se detalla la suma de todos los registros financieros, es decir el sueldo de los colaboradores de una organización, incluyendo las bonificaciones, las deducciones y los salarios que perciben, la cantidad que se les paga por los servicios que prestan durante un cierto período de tiempo, sin olvidar que la remuneración es uno de los más importantes instrumentos para lograr retener, mantener y motivar a los subordinados de la institución. (Pg., 151-241)

El mecanismo de pago está bajo un ente rector como es el SINFIP, ente estratégico el cual tiene la obligación de hacer cumplir a todas las finanzas públicas el perfecto desempeño basándose en normas y lineamientos ya emitidas por el Ministerio de Finanzas (Subsecretaría de Relaciones Fiscales), solicitando que este mecanismo sea elaborado en un formato para ingresar toda la información de las nóminas de cada una de las instituciones públicas que funcionan en nuestro país. Esto fue creado como una guía fácil de entender tanto como para los sistemas financieros como para los trabajadores, de esta forma detallada se podrá ingresar toda la información requerida Ingresos y Egresos que le corresponden a cada funcionario de la Municipalidad del Cantón Jujan.

Como conocimiento general se pueden destacar los puntos de lineamientos básicos para la elaboración de las nóminas del GAD Jujan, la cual se destaca que en el distributivo sea completado totalmente con letras mayúsculas y lo correspondiente a la numerología es recomendable se haga de caracteres alfanuméricos (letras y números), especificando las cantidades, cifras y valores.

Menciona (CASTILLO APONTE, 2013) La función de remuneración aparece en los orígenes mismos de la Administración de Personal, al punto que junto con el reclutamiento y selección, control de la fuerza laboral son las actividades primarias de la incipiente gestión de personal. Sin embargo, su tecnificación es relativamente reciente, con la aparición de las aplicaciones computacionales matemáticas en la elaboración de la estructura salarial y los distintos incentivos económicos. (Pg., 223-377)

Es de importancia decir que los encargados de la elaboración de nóminas en el GAD de Jujan deben tener un alto conocimiento de Excel y sobre todo de formulación de códigos y descartar correctamente el nombre de la institución, así como el periodo del cual se está calculando, el año, cargo, sueldo y las aportaciones al IESS.

Se debe señalar que todo cálculo a realizar en la nómina tiene que estar debidamente fundamentada y documentada, por ejemplo el cálculo de horas extras (sueldo dividido 240), tiene que estar relacionado con el reporte realizado por recursos humanos y la existencia de cada trabajo considerado si son de lunes a viernes ( 5pm a 00:00 el 50%) y sábados y domingos (extraordinarias el 100%), pues todo valor injustificado será motivo de multas por parte de la Contraloría General del Estado mediante una auditoria.

Es importante también que para definir el valor del sueldo a cancelar a los colaboradores del Municipio de Jujan se deba elaborar la planificación basada en el diseño ocupacional

de trabajo menciona (UNIVERSIDAD PARTICULAR TELESUP, 2013) Aquello que facilita la distribución de puestos en el trabajo es el diseño ocupacional, de tal manera que se le permita al colaborador desarrollar sus habilidades designándole el cargo y las responsabilidades a realizar de acuerdo a su preparación y conocimientos, en primer término, logrando obtener resultados favorables para la empresa. El análisis de diseño ocupacional permite conocer y corregir las funciones con las que debe cada trabajador de la organización y evitar cualquier tipo de conflicto interpersonal en los colaboradores por ejecutar tareas que no van acorde a sus conocimientos. (Pg., 38-154)

En el Municipio de la ciudad de Jujan implementar la planificación y ejecución de un diseño ocupacional sería favorable para la factible distribución de cargos logrando de esta forma designar las actividades y puestos acordes a cada uno de los trabajadores de la empresa, ya que este proceso tiene múltiples beneficios en el ámbito laboral porque permitirá a sus empleados desarrollar sus habilidades eficientemente en aquello que conoce y sabe cómo realizarlo.

Una técnica para obtener la información laboral es la técnica de la observación, la misma que consiste en la inspección que realiza el analista sobre el desempeño de cargos en los puestos de trabajos. Teniendo en cuenta otro método que puede ser factible a usarse es la entrevista, donde se logra tener un contacto directo con el personal, lo mismo que permite obtener mayor información por parte de los colaboradores lo cual es importante al realizar un estudio detallado para determinar las responsabilidades de cada uno de los subordinados.

En el GAD Municipal de Jujan como parte fundamental de la estructura de la empresa es importante que cada cargo tenga la adecuada coordinación y su respectivo supervisor teniendo en cuenta que los colaboradores cumplan con sus obligaciones en el puesto de



trabajo y así como también tengan la responsabilidad de entregar informes semanales de las actividades realizadas, las mismas que deben ser revisadas por el supervisor encargado de cada área.

Aunque se trate de cumplir con todos los objetivos y metas con los que cuenta el Municipio, no ha sido fácil de conseguirlo ya que los colaboradores no se sienten debidamente motivados para cumplir con sus tareas. Al obtener la información necesaria por parte de los colaborados a través de la entrevista y la observación se ha logrado conocer las circunstancias que han permitido que los colaboradores del GAD Municipal de Jujan no puedan laborar de manera eficiente esto se debe a que no existen los recursos necesarios y como punto principal el proceso de nómina del personal del Municipio del Cantón Jujan no está debidamente estructurado, no cumplen con sus obligaciones correctamente, desmotivación, escasa capacitación, escasa comunicación entre jefes y colaboradores.

Uno de los aspectos más importantes de tomar en cuenta es las inconformidades que presentan los trabajadores, ya que no existen exactitud en los pagos de los sueldos ni en el tiempo que corresponde que sean acreditados a la cuenta de los colaboradores, incluso muchas veces las pagas no son en el tiempo estipulado, suelen pasar hasta dos meses esto es aquello que causa molestia, en muchos de los casos existen reclamos de que los valores no son los adecuados esto puede ser por desconocimiento de las normas o reglas.

Menciona (CHIAVENATO, 2013) En una organización, cada persona que realiza las distintas actividades en cada puesto que se le ha asignado tiene un valor de pago individual. Teniendo en cuenta que los valores a pagar a los trabajadores deben ser con justicia y equidad conociendo claramente el valor a pagar por el cargo que ocupa y a la situación actual de la empresa. Las organizaciones son un conjunto de distintos puestos a

nivel jerárquico, así como también está dividido en varias especialidades, por eso es importante que los gestores de recursos humanos tengan un extenso conocimiento sobre el tema de la administración de los sueldos y salarios en una organización. (Pg., 304-518)

En el GAD Municipal de Jujan los encargados de la distribución de los sueldos y salarios tienen déficit de conocimientos del tema la administración de sueldos y salarios, motivo por el cual no saben que este proceso es aquel que trata de obtener y establecer los valores justos y equitativos que corresponden a cada uno de los colaboradores de la organización.

Todos estos inconvenientes hacen que el trabajador no se sienta relajado y conforme, por lo cual hará que su rendimiento en sus funciones no sean las mismas e inclusive llegan a hacer sus trabajos de mala gana y no eficazmente como debería ser. Pues la paga de los empleados es el factor importante que hace posible que los colaboradores satisfagan sus necesidades y la de sus familiares. Para muchos de los trabajadores que cuentan con actitudes instrumentales ante el trabajo este es el motivo principal por el cual toman la decisión de trabajar.

Según (VARELA JUÁREZ, 2013) Toda organización debe tener establecido en sus políticas una regla importante como es el pago equitativo a cada uno de sus trabajadores. Pues es sumamente favorable que, si un puesto con mayor responsabilidad y cumplimiento de actividades que otro es necesario y equitativo que se le pague un poco más a aquel trabajador que asume más responsabilidades que otro. Ya que si en una organización todos los subordinados ganan el mismo sueldo los altos mando desearían ocupar el puesto de mensajería, pues este cargo cuenta con menos responsabilidades que la de un directivo por ende las actividades a realizar serian menos difíciles. (Pg., 179-353)

En la Municipal del Cantón Jujanla teoría de la equidad es un tema al que no se le da mucha importancia, no se tiene en cuenta que es aquello que permite que los empleados busquen un intercambio es decir que su esfuerzo, tiempo y destrezas aplicadas en cada una de las actividades que realizan sean recompensadas de forma equitativa, mientras que si notan que los empleadores no están siendo equitativos con sus pagos ellos no tendrán las ganas ni pondrán el esmero necesario para cumplir con sus tareas lo cual permitirá que se perciba en la empresa una baja en la productividad.

En el GAD del Cantón Jujan no solo se quejan los funcionarios sobre el mal cálculo si no también los encargados de realizar las nóminas alegando que los programas son lentos y en muchas ocasiones se colapsa el sistema dando lugar al error y a las duplicaciones de la información a calcular, esto quiere decir que existe el adecuado interés en mejorar los sistemas de cálculos y sobre todo en mecanismos directos relacionados con cálculos correctos de sobretiempo y comisiones así también como lo son las multas y sanciones que se les realiza a los trabajadores por el con incumplimiento con sus responsabilidades.

El personal de trabajo del GAD del Cantón Jujan se encuentra desmotivado debido a los inadecuados procesos en el pago de sus sueldos, así como también el trato por parte de sus empleadores, no se sienten seguros en sus puestos de trabajo, lo que ha permitido que los colaboradores se encuentren insatisfechos con su trabajo y que lo único que los mantiene a seguir en la organización es por escasos de empleos en el país. Menciona(ROBBINS & JUDGE, COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, 2013)La administración en las empresas debe preocuparse por satisfacer a sus empleados, es importante tener en cuenta que la satisfacción del personal está directamente relacionada con los usuarios.Los estudios que se han realizado demuestran que un trabajador satisfecho logra la fidelidad de los usuarios.Las actitudes de un colaborador satisfecho son notorias ya que es cordial, amable,

responsable. Obteniendo como resultados que los trabajadores permanezcan por bastante tiempo en la empresa lo cual hace que los usuarios tengan caras conocidas al momento de visitar la empresa y sepan que obtendrán resultados rápidos en lo que necesitan. (Pg., 123-755)

En el GAD del Cantón Jujan las facetas primordiales en la satisfacción de los colaboradores no están siendo ejecutadas, pues no existe oportunidad de avanzar y ascender en cargos a los colaboradores, el pago no es debidamente cancelado. Es interesante que en la organización se brinde capacitaciones, independencia, momentos recreativos, se le celebren los cumpleaños, reciban charlas motivacionales, e incentivos.

Según (ROBBINS & JUDGE, COMPROMISO ORGANIZACIONAL, 2013) El sistema para recompensar a los colaboradores en una empresa debe ser rediseñada con la finalidad de estimular y compensar el esfuerzo de los trabajadores. Se debe otorgar ascensos, aumento de sueldos, establecer metas para los trabajadores y quienes tengan el porcentaje más alto de cumplimiento hacerle un tipo de reconocimiento mensual, estimulando de esta forma a que los empleados ejecuten sus tareas con esmero y de formas eficaz y eficiente, realizar este tipo de recompensa puede resultar satisfactoriamente para el cumplimiento de metas y objetivos en la organización. (Pg., 362-712)

El comportamiento organizacional de los trabajadores del GAD del Cantón de Jujan no ha sido correctamente estudiado es decir no se tiene en cuenta que este análisis está basado en estudiar el comportamiento de cada uno de los colaboradores en su puesto de trabajo dentro de la empresa, menciona (NEWSTROM, 2012) El comportamiento organizacional (CO) es un estudio que se realiza de manera cuidadosa para analizar el comportamiento de las personas en una organización. Este tema está enfocado en lograr identificar las actitudes de las personas para conocer como ejecutan sus tareas si es con eficiencia y

eficacia. El comportamiento organizacional en una empresa se trata de una disciplina científica, contando con una base de conocimiento de los colaboradores que conforman una empresa a la misma que se le adiciona un gran número de estudios de investigación sobre avances conceptuales. (Pg., 26-573)

En el GAD del Cantón de Jujan no solo sucede que no tienen en cuenta el tema del comportamiento organizacional, sino que también los colaboradores no cuentan con la motivación adecuada para ejecutar sus tareas según (HELLRIEGEL & SLOCUM, 2014) La motivación es aquello que incorpora la fuerza que existe en una persona, provocando que su comportamiento sea de forma específica, centrada con mira en las metas y objetivos. Pues las actitudes de los empleados influyen en el logro del éxito de la empresa, una de las responsabilidades de los gerentes es que deben tener en cuenta la motivación de sus colaboradores. Pero no hay que perder de vista que la motivación no significa lo mismo que el desempeño, ya que existen empleados muy motivados pero su desempeño no es el adecuado debido a las inadecuadas infraestructuras, sistemas en el lugar de trabajo que no les permite ejecutar sus actividades correctamente. (Pg., 158-643)

Siendo este uno de los motivos originados en el GAD Municipal de Jujan, los colaboradores no cuentan con una distribución correcta en el área de trabajo, no existe la coordinación adecuada para que puedan cumplir con sus responsabilidades, las practicas motivacionales no son ejecutadas correctamente, pues no están establecidas. Definidas las metas para los colaboradores, el desarrollo de retroalimentación no se ejecuta en esta organización, así como tampoco el sistema de recompensas no se ha establecido lo cual ha hecho que los trabajadores no luchan por alcanzar las metas de la empresa.

Otra de las medidas que se pueden establecer en el GAD Municipal del Cantón Jujan es la motivación de los colaboradores a través de las expectativas del desempeño, es decir que

además de incrementar o crear puestos de trabajo que las personas puedan encontrar interesantes, se les motive de la forma en que puedan alcanzar altos cargos si se desarrollan correctamente en los puestos de trabajo que están teniendo a cargo usando una medición por parte de los usuarios donde calificaran al atención y el trato recibido por los trabajadores logrando que de esta forma se note el esfuerzo que han puesto al cumplir con sus tareas aquello que se verá reflejado en la adecuada atención que se les ofrece a los usuarios.

Según(KOTLER & LANE KELLER, 2014) La atención de los clientes en las empresas es la satisfacción de los usuarios aquello que buscan conseguir y tiene como propósito principal cumplirlo. También las organizaciones pueden alcanzar un nivel alto de rentabilidad por otros medios, pero sin descuidar la satisfacción de sus usuarios, siempre ofreciéndoles un trato justo y adecuado logrando que se lleven la mejor de las impresiones de la organización. (Pg., 152-810)

En el GAD Municipal del Cantón Jujan se debe tener como eje principal que la calidad del servicio que se les ofrece a los usuarios es la orientación que deben seguir cada uno de los colaboradores de la organización para obtener como resultado la satisfacción total de los usuarios, teniendo en cuenta que si se trata a los usuarios de manera correcta se logra que se sientan como en casa y se les transmite que la empresa valora su apoyo y fidelidad, estos beneficios hacen posible que la organización obtenga buenos comentarios por los servicios que ofrece haciendo que la imagen del Municipio mejore y se obtenga críticas favorables.

Lo más importante que se obtiene al dar una atención adecuada es que se logra incrementar los niveles de lealtad de los usuarios en la organización. En el GAD Municipal del Cantón Jujan se debe tener en cuenta que un buen servicio origina ahorros para la

organización ya que los colaboradores mejoran la atención y prestación de servicios favoreciendo a que se eliminen las quejas y la insatisfacción de los usuarios, porque se dice que se ahorra gasto esto se debe a que al ir disminuyendo quejas al mismo tiempo se podrá ir disminuyendo las capacitaciones semanales lográndolas hacer una vez al mes, se va reduciendo problemas también en el ámbito de marketing ya que los elogios por parte de los usuarios por la adecuada atención que se les ofrece permite que la imagen de la institución mejore.

Así como también será más fácil que los colaboradores se adapten al cambio, en este caso hace referencia a los nuevos sistemas que deben implementarse al GAD de Jujan, así como es las tareas, estrategias, un nuevo proceso para establecer el cargo y el valor a cancelar para dicho puesto, las capacitaciones y los incentivos para las nuevas metas que se implementaran en cada departamento de la organización con la finalidad de que se mejoren los procesos dentro de la empresa.

Sin olvidar que uno de los graves errores que se comenten en el Municipio de Jujan es la escasa comunicación que existe no solo entre líderes y colaboradores, sino también entre departamentos ya que esta es una organización que necesita que todos estén conectados con la finalidad de ofrecerle a los usuarios una correcta atención y que el servicio que se les ofrece satisfaga sus necesidades.

Según (SLOCUM & HELLRIEGEL , 2013) Toda organización necesita de líderes que estén dispuestos a integrar las metas y objetivos de los usuarios, subordinados y de la organización. Para que una empresa pueda alcanzar sus metas e ideales depende mucho de la persona que lleva a cargo la organización, depende de las habilidades, conocimientos que posee el líder de la empresa, así como también la capacidad que tiene para controlar y hacer que la organización siga en marcha y satisfaga a los usuarios. Un líder efectivo

soluciona sin hacer alarmes cualquier inconveniente que se presente en la empresa, se reúne con todo su personal mantiene una comunicación en busca de soluciones las mismas que se presentan a través de ideas para luego recurrir a la toma de decisiones, eligiendo la mejor opción para enfrentar los inconvenientes que se hayan presentado. La confianza que han depositado los líderes en sus colaboradores hará más fácil el proceso de comunicación permitiendo que todos se encuentren en la misma dirección de cumplir los propósitos de la empresa. (Pg., 50-513)

Menciona(ZEITHAML, PARASURAMAN, & BERRY, 2015)Los líderes que se mantiene cerca de su personal de trabajo se benefician no solo porque sus colaboradores están contentos, alegres, sino porque esto les permite conocer un poco más a sus usuarios. Si el compromiso de los líderes es alto se constituye de esta forma obtener una eficiente comunicación con sus trabajadores obteniendo la clave del éxito para que en conjunto se cumplan todos los objetivos de la organización. (Pg., 99-273)

Los conceptos utilizados en el proceso de investigación correspondiente a las nóminas del Municipio de Jujan se deben enfocar en las propuestas realizadas para el mejoramiento de este proceso a pago, el escaso apoyo e importancia por parte de los líderes podría llevar a producir conflicto no solo dentro de la organización sino también en los usuarios ya que esta entidad pública ofrece varios servicios en beneficios de la ciudadanía Jujense.

Como factor principal se aclara que las nóminas es el pago de una labor realizada, lo cual debe ser elaborada con el margen de error de cero. Se establecen propuestas con la finalidad de que sean consideradas para que se conceptualicen las estrategias en los mejoramientos.



La primera causa de insatisfacción en los colaboradores es el tiempo de acreditación de su remuneración la misma que debe ser al culminar el mes, es decir el pago debe ser puntual y a tiempo, así mismo que todos los pagos sean realizados al mismo tiempo y autorizados debidamente con quien corresponda, en cualquier de los casos que se presente relacionado con el trabajador ya sea por sobretiempos, comisiones, bonos o subrogación que permita la variación en los valores de la nómina, los cálculos realizados deben hacerse con completa eficiencia sin errores y con la cantidad exacta que le corresponde al trabajador.

Es muy común que se susciten problemas de duplicación de pagos o que valores ya calculados surjan en la nómina esto es causado por sistemas automatizados de formulación de cálculos obsoletos o de bajo funcionamiento, es por bien decir que toda institución Pública esta rígidamente basada en programas autorizados por el Ministerio de Finanzas, es por aquello que se propone actualizar programas con menos márgenes de error como se hizo a su tiempo con el Olympto que ejecutaba todos los procesos y luego se realizó la creación del SPRYN que en la actualidad es el que ejecuta los cálculos y pasa al ESIGEF para realizar el pago.

Se sugiere la creación de un nuevo sistema con más agilidad en el procesador de cálculos y que el formato sea más entendible para los trabajadores logrando que tengan mayor tranquilidad y despejen sus dudas.

También es necesario que los colaboradores tengan el completo conocimiento de las políticas de la empresa, aquellas que están relacionadas con las multas y sanciones, si es posible estipularlas en el contrato y que antes de firmarlos se aseguren que está comprendido por ambas partes, esto llega a ser útil incluso para evitar problemas y tener seguridad que existe un error o se ha ejecutado un inadecuado calculo en los pagos.

Otra de las propuestas en este caso de estudio es realizar charlas motivacionales para los colaboradores, elaborar una planificación donde se determine correctamente las áreas que deben ser capacitadas, realizar días de campo con los colaboradores en los cuales se realicen concurso y tengan como premios incentivos, bonos, entre otros fomentando de esta forma la satisfacción en el puesto de trabajo.

## CONCLUSIONES

- El estudio principal de las nóminas GAD del Municipio de Jujan es que no cuenta con sistemas automatizados que contengan mejor procesador de cálculos la cual mejore en resultados más exactos y sobre todo con mayor rapidez.
- Las normas o reglamentos internos no están debidamente compartidos entre los trabajadores lo cual existe una gran confusión a la hora de descuentos o sanciones provocando una gran inconformidad entre los colaboradores.
- En lo que respecta a los respaldos de las nóminas hay que tomar muy en cuenta que los responsables tienen que poseer todos los controles de asistencia automatizada (huella electrónica) la cual reflejara las horas de trabajo y días laborales, logrando de esta forma comprobar las obligaciones del trabajador según lo establecido en las normas legales de la relación laboral.
- Existen errores al momento de calcular los sueldos y salarios en las nóminas, una de las razones es por la inclusión de nuevos trabajadores a esta área y el desconocimiento hace que exista cálculos errados y valores asignados a otros roles, la persona ingresada a esta área debe ser una persona competente, capaz de aplicar con rapidez y eficiencia todos los procesos contables con gran habilidad y conocimientos del uso tecnológico.
- En este caso de estudio se ha logrado especificar los diferentes programas de cálculos de nóminas, cada uno con fortalezas y debilidades claramente identificadas, lo cual fueron expuestas para conocimientos generales a los encargados de las nóminas del GAD del Municipio de Jujan, otorgando opciones y tengan la elección correcta y puedan desarrollar adecuadamente los cálculos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Amaru Maximiano, A. C. (2012). Administración Para Emprendedores (Primera Ed.). (J. L. Servín, Trad.) México: Perason Educación De México. Recuperado El 17 De Enero De 2018

Bierman, ., H., Bonini, C. P., & Hausman, W. H. (2013). Análisis Cuantitativo Para La Toma De Decisiones (Octava Ed.). México: Publicado Por Richard D. Irwin, Inc.

Castillo Aponte, J. (2012). Un Enfoque Hacia La Calidad (Segunda Ed., Vol. Ii). (K. Ltda, Ed.) Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado El 17 De Enero De 2018

Chiavenato, I. (2012). Administración De Recursos Humanos (Octava Ed.). (P. Mascaró Sacristán, & M. D. Hano Roa, Trads.) México: Mcgraw-Hill.

Hellriegel, & Slocum, J. (2012). Comportameinto Organizacional (Décimosegunda Ed.). (J. Reyes Martínez, Ed., P. Mascaró Sacristán, & M. E. Treviño Rosales , Trads.) México: Cengage Learning.

Kotler, P., & Lane Keller, K. (2012). Dirección De Marketing (Decimocuarta Ed.). (M. A. Mues Zepeda, & M. Martínez Gay, Trads.) México: Pearson.

Ministerio De Trabajo De La República De Ecuador. (S.F.). Acuerdos Ministeriales. Recuperado El 17 De Enero De 2018, De Acuerdos Ministeriales: <Http://Www.Trabajo.Gob.Ec/Acuerdos-Ministeriales-2017/>

Municipalidad De Jujan. (S.F.). Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Alfredo Baquerizo Moreno. Obtenido De Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Alfredo Baquerizo Moreno: <Http://Municipiodejujan.Gob.Ec/La-Municipalidad>

Newstrom, J. (2012). Comportamiento Humano En El Trabajo (Decimotercera Ed.). (M. Á. Sánchez Carrión,, M. D. Carril Villareal, & A. Deras Quiñones, Trads.) México: Mcgraw-Hill/ Educación.

Robbins , S., & Judge, T. (2013). Compormiso Organizacional (Decimoquinta Ed.). (L. E. Pineda Ayala, Trad.) México: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2012). Comportamiento Organizacional (Decimotercera Ed.). (J. E. Brito, Trad.) México: Pearson.

Slocum, J., & Hellriegel , D. (2013). Comportamiento Organizacional (Décima Ed.). México: Thomson. Recuperado El 25 De Enero De 2018

Universidad Particular Telesup. (2013). Gestión De Talento Humano Ii. Universidad Telesup, Recursos Humanos. Lima: Publicaciones Telesup.

Varela Juárez, R. A. (2012). Administración De La Compensación (Primera Ed.). (J. Reyes Martínez, Ed.) Méxco: Pearson Educación.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (2012). Calidad Total En La Gestión De Servicios (Quinta Ed.). (C. Soriano Soriano, Trad.) Madrid, España: Ediciones Diaz De Santos.

# **ANEXOS**



### **ANEXO N° 1: ENTREVISTA**

1. ¿Conoce usted cual es el principal problema por el cual el proceso de nómina ha ocasionado inconvenientes al momento de los pagos a los colaboradores?
2. ¿A qué se debe que el mecanismo del proceso de pago de nóminas cuente con altos grados de incertidumbre?
3. ¿Cree usted que la planificación y el proceso de capacitación en los colaboradores permita obtener mejoras en la organización?
4. ¿La satisfacción de los colaboradores del GAD Municipal de la ciudad de Jujan son ejecutados debidamente?



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CATEDRA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



5. ¿Porque existe un alto grado de desmotivación en los colaboradores del GAD

Municipal de la ciudad de Jujan?

6. ¿Está de acuerdo que se brinden propuestas para obtener mejoras en los procesos de

nóminas del GAD Municipal de Jujan?