



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:

“Análisis de los procesos para los pagos que efectúa el departamento financiero del Gobierno autónomo descentralizado Provincial de Los Ríos”

EGRESADA:

Pamela Estefanía Taynys Elizalde

TUTOR:

Ing. Sixto Segundo Samaniego Soto, MAE

AÑO 2018

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS PARA LOS PAGOS QUE EFECTÚA EL
DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS**

Introducción

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Los Ríos es una institución pública que goza de autonomía política, administrativa y financiera, regida por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana. Esta Institución se encuentra organizada por los GADS regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, conformando en conjunto la organización territorial del Estado Ecuatoriano.

Esta institución al igual que otras organizaciones están divididas por departamentos, uno de ellos que se hará mención en este estudio es específicamente el Departamento Financiero, en el cual se detallarán las anomalías y desperfectos que se presentan al momento de realizar los pagos a los funcionarios que laboran en la institución, con respecto a la negligencia o insuficiencia de conocimiento por parte de los encargados del proceso de pagos y al software o sistema informático que estos utilizan.

Este trabajo tiene un enfoque administrativo en el cual está ligado a la línea de investigación denominada “Modelo de Gestión Administrativa” y se realizó mediante la metodología de una investigación cualitativa y cuantitativa que constituirán un método de investigación útil en la identificación y análisis de múltiples problemas, con lo que proporcionará al lector una información relevante y veraz con respecto a todos los pasos o

procesos clarificativos que serán detallados en el desarrollo del presente estudio de caso referente al análisis de los procesos de pagos que efectúa el Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos.

Desarrollo

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos es una institución de carácter público, dedicada a la emisión de obras requeridas por los diferentes GADS municipales de la Provincia de Los Ríos, programas de desarrollo social, cuyo objetivo principal es el bienestar de toda la población Riosense. El Gobierno Provincial de Los Ríos ofrece todos los servicios de trámites de adjudicación de tierras y servicios a la comunidad; se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo en la Avenida Universitaria y Clemente Baquerizo.

Entre las funciones que realiza este GAD se detallan las siguientes: Apoyar el progreso municipal de todos los cantones de la Provincia de Los Ríos y el ordenamiento territorial, planificar el equipamiento, subestructura física y vialidad de la provincia, incitar y promover el desarrollo de las acciones productivas y comunitarias, promover la ordenación como ciudadanos, estimular la preservación del entorno y medio ambiente.

Este GAD al igual que otras instituciones poseen departamentos que aportan de una u otra manera a la consecución de los objetivos organizacionales entre el funcionario y los usuarios, en este caso se hará mención al Departamento Financiero el cual presenta problemas en sus procesos de remuneración por factura hacia todos los funcionarios que laboran en toda la institución.

Este GAD Provincial de Los Ríos presenta inconvenientes en el desarrollo de sus actividades, específicamente en la administración de pagos por facturas, el sistema informático que esta Institución utiliza es OLYMPUS, cuyo programa es actualizado cada año y los pagos por lo consiguiente cada mes, entre los tipos de contrato que efectúa son los que se mencionarán a continuación: contratos civiles, contrato por servicios prestados (estos son por un año), contrato combustible, y contratos de obras por construcción, cabe recalcar que los contratos ya antes mencionados son pagados por emisión de factura, entendiéndose por pago de emisión de factura según él (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2015), indicando “Son pagos en facturas que cumplen los requisitos impuestos por el Servicio de Rentas Internas, con el objetivo de la disminución del uso de papel”.

El funcionamiento del pago por factura electrónica es el siguiente:

El usuario recibe su factura electrónica vía correo electrónico, el mensaje es receptado para que después sea efectivo el pago virtual a la cuenta del Banco en el que este asociado el funcionario. La causa secundaria por la cual no se subsanan estas anomalías es el desinterés que poseen los funcionarios que laboran en el Departamento Financiero, con respecto a buscar alguna manera de evitar que se sigan presentando estos problemas, al igual que el Departamento de Talento Humano el cual en su función de Directorio no gestiona eficientemente su función como líder de la administración del personal del GAD.

El compromiso en los departamentos es otro de los puntos a tratar, debido a que al no existir lineamientos colectivos entre todos los funcionarios en tratar de entablar un enfrentamiento pacífico para erradicar esos problemas, entonces nunca podrán cortar de una vez por todas los conflictos ya existentes, entendiéndose como compromiso laboral según (Werder, 2015), afirma: “Es un acuerdo tangible e intangible que posee una persona hacia el trabajo y la empresa”.

Luego de la definición del autor se puede concretar que existe un ambiente organizacional descoordinado, debido a que la mayoría de los colaboradores no se inclinan o vinculan a los valores y principios que la Institución posee, entre los que se detallan a continuación: Unidad, solidaridad, conexión y corresponsabilidad, subsidiaridad, complementariedad, equidad municipal, participación ciudadana, sostenibilidad y preservación ambiental.

El contrato civil según (Modelo contrato.net, 2015), indica; “Es un acuerdo que se celebra entre personas que no tienen calidad de comerciantes”. El contrato por servicios prestados según (Alanís & Anchondo, 2013) , manifiesta; “Es un contrato por virtud del cual una persona se obliga a realizar, en beneficio de otra, un servicio de carácter técnico o profesional, a cambio de una retribución”. El contrato combustible según (Educación, 2013) indica; “Es uno de los contratos indispensables para la empresa, asegura el aprovisionamiento de materias primas o productos indispensables para la producción”.

El contrato de obras por construcción según (Previa.uclm, 2014), manifiesta; “Es aquel en el que una de las partes encarga a la otra la construcción de un inmueble, con sujeción a un proyecto arquitectónico o de ingeniería previamente definido, obligándose a pagar por ello un precio cierto”.

En la actualidad la mayoría de los funcionarios que prestan sus servicios al GAD mantienen un déficit en los pagos de su trabajo debido al incumplimiento y demora de dichas cancelaciones lo que provoca que terceras personas salgan afectadas al no tener sus recursos económicos a tiempo, siendo en la sociedad uno de los pilares fundamentales para la subsistencia de la población tanto en la alimentación, salud y educación, conociendo que los pagos según (Vadillo, 2015) “Son las remuneraciones que recibe una persona por sus servicios prestados a una determinada institución, empresa u organización”. Hoy en día se ha convertido en un factor relevante ante la sociedad, debido a que esos ingresos son los que solventan a la población en general.

En el transcurso del desarrollo de las actividades financieras del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos se presentan ciertas anomalías en el cumplimiento laboral de dichas actividades por parte del personal que labora en el Departamento Financiero, con una inadecuada responsabilidad empresarial, entendiéndose como responsabilidad empresarial según (Rodríguez, 2015) afirmando; “Es la posibilidad cierta de incidir profundamente en los trabajos que se designen”.

En la actualidad en el GAD se detecta un problema muy latente en el Departamento Financiero, uno de los más importantes como ya se lo ha venido mencionando es el atraso en los pagos para sus empleados y proveedores que cobran por medio de facturas; entendiéndose como atrasos de pagos según (Werder, 2015) “como un modo de extinguir obligaciones a través del cumplimiento efectivo de una prestación debida. El sujeto activo es quien realiza el pago: puede ser el propio deudor o un tercero (quien paga en nombre y representación del deudor)”.

Estos atrasos no son solo de días, sino de meses e inclusive años. El problema desprende desde el personal que labora en esta área, que en muchas ocasiones no se encuentran en sus puestos de trabajo o deciden tomar vacaciones dejando trámites de pagos pendientes, este departamento se encuentra descoordinado generando un mal clima laboral; definiendo clima organizacional según (Rodríguez, 2015) “el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes”, todos estos elementos van conformando lo que denomina Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella.

En muchas ocasiones el Director Financiero que es la persona encargada de entablar las órdenes de pago para la debida aprobación del mismo, no se encuentra en su oficina por largas horas, motivo por el cual se retrasan los pagos. Las personas que cobran por este medio se encuentran insatisfechas y descontentas al no recibir a tiempo su remuneración por sus servicios prestados a la Institución; entendiéndose como Director Financiero según (Fernández, Fernández, & Rodríguez, 2015), manifiestan; “Es la persona encargada de controlar los flujos de dinero que entran y salen de la empresa”.

En este departamento cada fin de mes se genera un caos, se presentan problemas, reclamos por parte de las personas afectadas al no poder efectuar el cobro respectivo de su sueldo fijo; entendiéndose como sueldo fijo según (Navarro, 2016), manifiesta; “Es un tipo de sueldo que consiste en tener un sueldo fijo cada mes, independientemente de las ventas conseguidas. Los costos para la empresa serán esos sueldos fijos más los gastos sociales”. Siendo la empresa la única responsable de mantener la retribución del trabajo devengado de los empleados a tiempo, para que exista una labor responsable.

Las personas deciden acudir al Departamento Financiero a la oficina de Control Previo que es donde se cumplen los debidos procedimientos y acciones que adoptan los niveles de dirección y gerencia de las entidades para cautelar la correcta administración de los recursos financieros, materiales, físicos y humanos, es ahí donde se puede incurrir reclamos pertinentes a la ocasión.

Siendo la oficina de control previo donde las personas acuden para obtener información si su proceso de pago se está ejecutando como es debido, piden explicaciones y hacen reclamos porque la mayoría de veces, solo dan excusas y sin prueba alguna que justifique el atraso de los pagos. La Gerencia Financiera debe brindar un servicio óptimo y de calidad, tal como promueven el interés al funcionario al comenzar sus actividades una vez firmado sus contratos, pero pasa un tiempo y estos siguen repercutiendo a que las actitudes y aptitudes de antes no se propaguen en la actualidad, para lo cual ocasiona inconformidad a quienes son víctima de los atrasos de sus beneficios económicos, conllevando a que exista conflictos familiares.

Mediante una encuesta aplicada a este departamento para poder entender a fondo las causas de la problemática planteada se pudo conocer que aproximadamente 30 colaboradores emiten sus facturas para realizar su cobro mensual, de los cuales más del 80% presenta problemas por el atraso de pagos, se pudo evidenciar que esto afecta a ellos y directamente a sus familiares, debido a que tienen deudas y no cuentan con que cubrir las y asumir sus obligaciones financieras responsablemente, al igual para su subsistencia con respecto a los Gastos personales que una persona cualquiera requiere para poder sobrevivir.

Una persona en especial fue entrevistada, es el caso del Director Financiero el Economista Fernando Chunga quien respondió a la interrogante “¿Qué medidas se tomarán para subsanar los inconvenientes en los pagos por factura?”, manifestando; “Buenas tardes! En primer lugar, no es específicamente problema del personal, también es por el software

que se utiliza, llamado Olympus, ese programa cada mes colapsa haciendo que los pagos a terceros no se logren eficientemente”

Se pudo identificar que una de las causas de atraso de pagos es que no existe una debida revisión de la documentación por el departamento Administrativo, envían con errores al departamento Financiero, y ellos en Control Previo al detectar errores devuelven los trámites interrumpiendo y atrasando el proceso de pago. Siendo uno de los objetivos de la administración financiera procurar que se disponga de efectivo para pagar las cuentas a su tiempo y ayudar a la distribución de los recursos que cuenta la Institución.

En algunas ocasiones se han presentado casos donde las documentaciones de los procesos de pagos al momento de ser enviados a retención al departamento de Talento Humano han sido extraviadas; entendiéndose como Departamento de Talento Humano según (Chiavenato, 2013), manifestando; “Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

El atraso de los pagos se da aproximadamente de uno a dos meses de tardanza y en ocasiones drásticas de un año. Las personas afectadas han pensado en tomar decisiones de aspecto legales, pero no lo han hecho por temor a perder su empleo o ser sancionados por

sus superiores. Ellos manifiestan que las funciones administrativas delegadas a cada subordinado del departamento Financiero no son acatadas, debido a que ellos les dan poca importancia a los reclamos de los empleados; entendiéndose como funciones administrativas según (Chiavenato, 2013), considerando; “Es la administración ejecutante de ciertas actividades llamadas funciones administrativas, entre ellas la Planeación, Organización, Dirección y Control”.

Se pudo conocer todo el proceso que hace un empleado todos los meses para poder hacer su cobro por factura; se debe entregar lo siguiente:

Copia de contrato; entendiéndose como contrato según (Abreu, 2015) , manifiesta; Es un acuerdo oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada”. Ante tal concepto se logró evidenciar el proceso de pagos en el cual lo primero el oficio del director administrativo consecutivamente dirigido al director de recursos humanos y de este al director financiero. Una vez en la dirección financiera el proceso es enviado a la oficina de control previo donde revisan y verifican que todo esté correcto, posteriormente se lo pasa a presupuesto para compromiso, luego retorna a control previo para que el director financiero autorice, de ser así pasan para retención.

Clarificando como retención según (Servicio de Rentas Internas, 2016) “La retención es la obligación que tiene el comprador de bienes y servicios, de no entregar el valor total de la compra al proveedor, sino de guardar o retener un porcentaje en concepto de

impuestos. Este valor debe ser entregado al Estado a nombre del contribuyente, para quien esta retención le significa un prepago o anticipo de impuestos”, orden de pago para contabilidad, luego contabilidad lo pasa a tesorería para hacer el respectivo pago.

Conclusiones

Se puede concluir que el atraso de los pagos afecta directamente a los trabajadores y consecuentemente a sus familias, las personas responsables del cumplimiento de los mismos, les dan poca importancia a los reclamos de los empleados.

En base a las encuestas aplicadas a las personas que reciben pagos de sus servicios prestados a los Gobiernos Autónomos se puede constatar que existen retrasos en la cancelación de sus retribuciones devengadas, sin ninguna acción de mejoramiento para dicho proceso.

En el departamento financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos no cuenta con una buena implementación de gestión administrativa la misma que va a incidir negativamente en el comportamiento organizacional de los empleados.

El Gobierno Autónomo no aporta con charlas de capacitación y socialización sobre la buena administración al personal de cada departamento respectivamente para mejorar sus conocimientos y ser responsables de su trabajo desempeñado. Se detecta falencias en los pagos y cancelaciones de facturas a las personas que prestan servicios a la institución.

Bibliografía

Abreu, G. (10 de Enero de 2015). *Estudios Jurídicos* . Obtenido de <https://estudiosjuridicos.wordpress.com/derecho-civil/el-contrato/>

Alanís, A., & Anchondo, V. (20 de Noviembre de 2013). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/kzjpfswpmmw/contrato-de-prestacion-de-servicios-profesionales/>

Chiavenato, I. (2013). *Administracion de empresas*. Mexico: Linux.

Educación. (15 de Mayo de 2013). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/isiv/derecho-empresario-clase-11-y-12>

Fernández, L., Fernández, S., & Rodríguez, A. (2015). *Las prácticas de las finanzas de empresas* . Bogotá: Delta.

Gelabert, M. P. (2015). *Gestión de personas* . Mexico: Adventure Learn.

Meneses, M. (10 de abril de 2016). *gerenciafinancieraadministrativa.blogspot.com*. Obtenido de [gerenciafinancieraadministrativa.blogspot.com](http://www.eumed.net/libros/2016a/658/GERENCIA%20FINANCIERA%20Y%20ADMINISTRATIVA%20EN%20MANIZALES.htm):
[:http://www.eumed.net/libros/2016a/658/GERENCIA%20FINANCIERA%20Y%20ADMINISTRATIVA%20EN%20MANIZALES.htm](http://www.eumed.net/libros/2016a/658/GERENCIA%20FINANCIERA%20Y%20ADMINISTRATIVA%20EN%20MANIZALES.htm)

Merino, J. P. (20 de MARZO de 2017). *DEFINICION.COM*. Recuperado el 25 de Enero de 2018, de DEFINICION.COM: <http://definicion.de/pago/>

Modelo contrato.net. (11 de Octubre de 2015). Obtenido de <https://www.modelocontrato.net/el-contrato-civil.html>

Navarro, A. (2016). *Dirección de la fuera de ventas* . Mexico: Esic.

Previa.uclm. (258 de Julio de 2014). Obtenido de <https://previa.uclm.es/profesorado/mcgonzalez/pdf/DerechoCivilIII/PresentacionContratoObra.pdf>

R., L. M. (13 de mayo de 2014). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/200a/223/jam.htm>

Rodríguez, A. (2015). *Como hacer responsabilidad social empresarial para la gente*. Caracas: Texto, C.A.

Servicio de Rentas Internas. (11 de Junio de 2016). *Retención de Impuestos*. Obtenido de Retención de Impuestos: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/retencion-de-impuestos>

Servicio Ecuatoriano de Normalizacion. (15 de Noviembre de 2015). *Inem*. Obtenido de <http://apps.normalizacion.gob.ec/tarifario/manual.pdf>

SRI. (28 de SEPTIEMBRE de 2016). *SERVICIO DE RENTAS INTERNAS*. Obtenido de *SERVICIO DE RENTAS INTERNAS*: <http://www.sri.gob.ec/de/retencion>
S. (2015). *Administración de Remuneraciones*. Mexico: Limusa.

Werder, P. (2015). *El nuevo síndrome laboral BOREUT*. España: Penguin Random House.

WorkMeter, E. b. (8 de SEPTIEMBRE de 2014). *EFICIENCIA EMPRESARIAL* .
Recuperado el 22 de JULIO de 2017, de <http://es.workmeter.com/blog/bid/353268/Eficiencia-empresarial-secretos-de-una-empresa-eficiente>

Anexos

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS

QUE TRABAJAN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

PROVINCIAL DE LOS RÍOS

1. ¿Cobra usted por factura en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos?

SI _____

NO _____

2. ¿Tiene usted atraso en el cobro de sus facturas?

SI _____

NO _____

3. ¿Conoce las posibles causas para que surjan estos inconvenientes?

SI _____

NO _____

4. ¿Cuáles son las causas que cree usted por las cuales se da este atraso de pagos en el departamento financiero?

Insuficiencia de personal _____

Incapacidad profesional _____

Falta de recursos _____

5. ¿Cuánto es el tiempo que tardan en poder cobrar su remuneración mensual?

Semanas _____

Meses _____

Años _____

6. ¿Para usted qué departamentos influyen en el proceso de pagos hacia las personas que cobran por facturas?

Departamento de Talento Humano _____

Departamento Financiero _____

Ambos _____

7. ¿Conoce los organismos encargados de solucionar el problema?

SI _____

NO _____

8. ¿Usted como trabajador perjudicado ha presentado su descontento a autoridades?

SI _____

NO _____

9. ¿En que afecta el atraso de los pagos en su vida cotidiana?

Económicamente _____

Psicológicamente _____

Científicamente _____

10. ¿Recibe alguna respuesta por el Departamento Financiero al momento de preguntar el por qué no se dan a tiempo los pagos?

SI _____

NO _____

**SE TOMÓ EN CONSIDERACIÓN PARA LA TABULACION LAS
VARIABLES PRINCIPALES PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO, EN
EL CUAL SE EVIDENCIAN MEDIANTE UN DIAGRAMA DE PASTEL**

¿Tiene usted atraso en el cobro de sus facturas?

SI _____

NO _____



Interpretación: El 80% evidencio que poseen atraso en sus pagos por factura, el 20% restante no. Lo cual evidencia la existencia de un problema para el cobro por facturas de los empleados que laboran en esta institución.

¿Cuánto es el tiempo que tardan en poder cobrar su remuneración mensual?

Semanas _____

Meses _____

Años _____



Interpretación: El mayor porcentaje arroja a que los atrasos sean atrasados por semanas, en consideración a días y meses.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL

JEFE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS

¿Qué medidas se tomarán para subsanar los inconvenientes en los pagos por factura?

¡Buenas tardes! En primer lugar, no es específicamente problema del personal, también es por el software que se utiliza, llamado Olympus, ese programa cada mes colapsa haciendo que los pagos a terceros no se logren eficientemente.

Respuesta de: Eco. Fernando Chunga – Director Financiero del GAD Provincial de Los Ríos.