



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO 2018 – OCTUBRE 2018

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

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

TEMA:

**Gestión administrativa de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno
Autónomo Descentralizado de la Provincia de los Ríos.**

EGRESADA:

Aguirre Coello Daniela Katuska

TUTORA:

C.P.A Caicedo Monserrate Diana Lorena

AÑO 2018

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE
LOS RÍOS**

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Desarrollo Social adscrita al Gobierno Provincial de los Ríos-GADPLR es una organización enfocada en promover, impulsar y ejecutar proyectos encaminados a mejorar la calidad de vida de la población riosense. Creada con el fin de brindar apoyo preferente para la promoción y protección a la niñez, adolescentes, madres solteras, personas adultas mayores y con discapacidades diferente de escasos recursos económicos, especialmente de poblaciones rurales y urbanas marginales de la provincia.

La gestión administrativa realizada por la Dirección de Desarrollo Social presenta contratiempos en procesos que rigen la correcta actuación de la entidad, evidenciándose incorrecta gestión de la documentación y entrega de información administrativa y financiera inoportuna, lo que no asegura que las actividades se realicen correctamente y avancen sin problemas, esto no permite asegurar que la institución consiga los objetivos deseados, dado que no se establecen funciones específicas de planeación, organización, dirección y control.

El presente estudio de caso guarda relación con la línea de investigación “Modelo de Gestión Administrativa” debido a que la problemática planteada se basa en aspectos administrativos. Simultáneamente la metodología aplicada se compone del método descriptivo el cual tiene como finalidad definir y catalogar el comportamiento de las variables objeto de estudio, mientras que como instrumento de investigación se recurrió a la entrevista y a la ficha de observación.

DESARROLLO

La Dirección de Desarrollo Social conocida precedentemente como Patronato de Gestión Social es una institución de derecho público, adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, según informes de auditoría aprobados por (Contaloría General del Estado, 2014) indica:

Fue creada mediante ordenanza administrativa de constitución, organización y funcionamiento, en sesiones ordinarias celebradas el 16 de mayo y 30 de junio de 2011, en primero y segundo debate, respectivamente. En sesiones ordinarias celebradas el 31 de mayo y el 19 de julio de 2013, el Consejo Provincial de los Ríos derogó la ordenanza de creación del Patronato de Gestión Social y creó la Dirección de Desarrollo Social, mediante resolución administrativa 005-A-GADPLR-2013, del 19 de julio de 2013. De acuerdo a esta disposición para fines administrativos y de recursos humanos la resolución entro en vigencia a partir del 1 de enero de 2014. De conformidad con la disposición transitoria la institución tuvo 180 días de plazo para finiquitar todos los procesos contractuales con personas naturales y jurídicas, y, el traspaso de los activos fijos al sistema de control del Gobierno Autónomo Descentralizado provincial de los Ríos. (pág. 03)

La Dirección de Desarrollo Social es una entidad regida por las políticas del Gobierno Provincial que ostenta autonomía administrativa, financiera y de gestión; La cual a través de alianzas estratégicas y coordinación institucional con diversas entidades del sector público y privado se encarga de promover y ejecutar proyectos encaminados a mejorar la calidad de vida de la población riosense tales como: atención integral de niños(as), adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad y diversos grupos vulnerables de la provincia.

La gestión administrativa aplicada en la Dirección de Desarrollo Social se rige en aspectos fundamentales de la gestión del talento humano con el objetivo de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, sin embargo, presenta problemáticas en funciones específicas de control interno como la administración de documentación y gestión de proveedores; puntos que desencadenan en una gestión administrativa ineficaz e improductiva.

Según indica (Anzola, 2002) la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (pág. 70).

El departamento administrativo-financiero de la entidad presenta adversidades en procesos administrativos claves para el desarrollo de las actividades lo que repercute en inconvenientes al momento de presentar y validar información para los procesos de pago de haberes a proveedores y liquidación de proyectos. Según indica (Hurtado, 2008) “La administración, como proceso, comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización” (pág. 31).

Por lo expuesto las actividades de gestión documental reflejan desorganización en las acciones ejecutadas por los funcionarios del departamento presentando desaciertos en la agilización de la tramitación administrativa, entiéndase por gestión documental según (Gallo, 2009) Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.

Según (Guevara, 2018) La definición que nos proporciona la ISO 15489-1:2001 (E) Información y documentación – Gestión documental es la siguiente: *“La gestión documental consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos”*. (pág. 332)

La Dirección de Desarrollo Social realiza liquidación y finiquito de cada uno de los proyectos ejecutados por la entidad, este proceso se sujeta bajo los respectivos documentos habilitantes que se generan en la ejecución de los proyectos entre los que se encuentran: hojas de rutas de promotores, asistencias de usuarios, informes de cobertura, actas de entrega y recepción e informes técnicos los cuales reflejan el control de las actividades planificadas.

Según afirma (Morales, 2013) Los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en las administraciones públicas quedan plasmados principalmente en documentos. Éstos recogen las actuaciones, decisiones y resoluciones administrativas que evidencian el cumplimiento de los distintos pasos de la tramitación y son el principal soporte de la interrelación que tiene lugar con los administradores. (pág. 04)

Se evidencian inconvenientes en este proceso principalmente por la desorganización de la documentación administrativa y financiera de manera que los archivos activos no se encuentran organizados de forma homogénea y eficaz para el correcto uso de los mismos, según afirma (Aguilar, 2007) “los archivos se consideran de gestión o activos si se hace referencia a ellos con frecuencia” (pág. 76). La inadecuada foliación produce dificultad y confusión en la comprensión de los informes y por consiguiente repercute en la pérdida de tiempo de la tramitación administrativa.

Lo expuesto se origina debido a que el técnico financiero al recibir los respectivos documentos habilitantes para los trámites pertinentes estos no son foliados de manera oportuna, generando inconvenientes al momento de localizar un documento; pongo por caso el archivo de las asistencias SIIMIES que registran los promotores, esta documentación refleja la cobertura de cada una de las unidades de atención, datos necesarios para que los analistas financieros realicen los procesos de finiquito y liquidación de los respectivos proyectos con el objetivo de gestionar y garantizar el pago a proveedores y de la misma manera presentar los informes correspondientes a las diferentes entendidas de control para así suscribir y mantener los convenios establecidos.

(Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2018) la Plataforma SIIMIES es un Sistema Integral de Información que pertenece al Ministerio de Inclusión Económica y Social el cual captura, almacena, procesa y suministra datos y/información para que sea utilizada eficientemente y brinde soporte a los procesos de control, análisis y visión estratégica de la institución.

El analista financiero recibe del técnico de proyecto un reporte de asistencias SIMIES por cada promotor a su liderazgo; esta información indica la unidad de atención del proyecto y la cobertura o asistencia de cada uno de los usuarios atendidos, al ser un archivo impreso desde la plataforma digital no puede ser modificado de manera que todos los documentos presentados por los diferentes promotores son similares en forma y contenido, por esta razón para la presentación final de los informes se solicita que la documentación sea sumillada con el nombre del promotor a cargo de la respectiva unidad de atención con el objetivo de facilitar la tramitación administrativa, sin embargo estos documentos no son presentados conforme a lo solicitado.

Se evidencia que los informes son recibidos pero no siempre se cumple el proceso adecuado, pues estos deben ser revisados, clasificados, sumillados y foliados en orden cronológico para luego proceder a archivarlos, por esta razón al momento de realizar la respectiva tramitación administrativa y financiera se contempla la pérdida de tiempo como consecuencia del inadecuado archivo de los documentos y la no foliación de los mismos. Según (Rojas, 2018) la definición sobre foliación proporcionada por una de las ediciones del Diccionario de la Real Academia Española es la siguiente “Serie numerada de los folios de un escrito o impreso”.

A través de los instrumentos de investigación se determinó que los analistas financieros justifican la no revisión de la documentación como consecuencia de que en reiteradas ocasiones los informes no son recibidos por ellos sino por una auxiliar administrativa, debido a que los analistas financieros se encuentran en reuniones, presentas permisos justificados o se encuentran laborando en la oficina auxiliar de la ciudad de Quevedo, tal es el caso de uno de los analistas financieros quien tiene a cargo los proyectos de la zona norte de la provincia este realiza sus labores tanto en las oficina matriz de la ciudad de Babahoyo como en la agencia auxiliar de la ciudad de Quevedo.

De manera general la dilación de la tramitación administrativa y financiera del proceso de liquidación y finiquito de proyectos se da como consecuencia del extravió y tras papeleo de la documentación de respaldo debido a las inconsistencias en la identificación de los folders de archivo de los respectivos proyectos a causa de la carencia de clasificación y codificación correcta de los mismos lo que genera además el deterioro o la pérdida definitiva de la información.

Se vislumbra que continuamente los documentos son archivados en distintos folders los cuales no se encuentran organizados cronológicamente por proyectos o presentan errores en sus viñetas de identificación provocando que al fichar los informes en el archivo incorrecto la información se traspapele, esto repercute negativamente en el proceso en consecuencia, los analistas financieros no realizan la entrega de información oportuna por la pérdida de tiempo al momento de localizar un archivo o documento, según (Aguilar, 2007) “el manejo general de documentos es básico para el buen funcionamiento de un negocio o una empresa” (pág. 08).

Referente a la inconsistencia de la codificación de los folders las viñetas de identificación externa detallan el nombre y logo de la institución, nombre y código del proyecto además de los meses de ejecución, modalidad de atención, año y número de folder, entiéndase por viñeta de identificación según (Unidad de Gestión Documental , 2017) del Gobierno de El Salvador como “Rotulación asignada para identificar de manera uniforme la organización física de la información contenida de forma electrónica o impresa” (pág. 03).

Se observa que en las viñetas de identificación de varios de los folders los códigos no coinciden con el nombre del respectivo proyecto o carecen del detalle de la modalidad de atención, lo que genera confusión al momento de archivar los documentos debido que la institución ejecuta proyectos en varias modalidades de atención tal es el caso del programa de adultos mayores el cual se realiza en modalidad de atención diurna y visitas domiciliarias, entre ellos se encuentran los proyectos de compartiendo experiencias y sabidurías, adultos por el buen vivir, mis mejores años entre otros.

Por otra parte, los folders no cuentan con índices o tablas de contenidos con sus respectivas subdivisiones que faciliten la búsqueda de la información y el correcto archivo de la documentación, asimismo, estos archivos no cuentan con separadores de hojas visibles para poder identificar la documentación correspondiente a cada mes de trabajo, además se evidencia que las etiquetas presentan tachaduras o correcciones de forma manual sobre las viñetas impresas, generalmente estas correcciones se presentan en el detalle del número del folder donde se puede percibir hasta tres correcciones en el mismo asunto.

Otro de los inconvenientes que se presentan en el proceso es la incompleta documentación de respaldo al momento de generar los respectivos informes administrativos y financieros debido a la insuficiencia de las actas de entrega-recepción de suministros, la ausencia de esta información se da como consecuencia de la realización inoportuna de los respectivos documentos. En relación a este argumento, los técnicos para la ejecución de las actividades planificadas en los proyectos requieren de diversos suministros los cuales son solicitados a la institución mediante una solicitud de requisición de materiales dirigida a la máxima autoridad para su aprobación, de acuerdo con (Coral, 2014) “esta puede ser en varios formatos que cambia según la empresa, estos nombres con que se conoce a la requisición tienen un objetivo solicitar al departamento la adquisición de un requerimiento” (pág. 198).

Una vez aprobada la solicitud de requisición el funcionario encargado del área de bodega realiza la entrega de los materiales solicitados y para ello debe elaborar un acta de entrega-recepción la cual detalla cada uno de los materiales entregados y la firma de ambas partes, sin embargo se observa que regularmente este procedimiento no es realizado correctamente, dado que los suministros son entregados sin la elaboración del respectivo documento de control.

El funcionario encargado de este procedimiento no elabora el respectivo documento en el momento adecuado lo que acarrea la acumulación de documentos por generar y repercute en el proceso administrativo, cuando el analista financiero realiza la solicitud de las actas estas no se encuentran elaboradas generando pérdida de tiempo de manera que, los informes no pueden ser elaborados por la carencia de esta documentación.

Los funcionarios de la entidad indican que los inconvenientes que se presentan se dan por la carencia de un sistema o software de gestión documental que facilite el archivo de grandes cantidades de documentos, indican que otras instituciones ya cuentan con un software de este tipo, sin embargo la dirección de desarrollo social no puede adquirir este tipo de tecnología a pesar de ser una entidad con autonomía tanto administrativa, financiera y de gestión al ser adscrita al Gobierno Provincial depende de las decisiones administrativas que se tomen en esta cartera de estado.

Se determinó además, que los funcionarios de la entidad expresan que desconocen si la institución cuenta con políticas de gestión de documentación, según expresa (Verde & Rico, 2017) “En cualquier organización se debe optar por un sistema de clasificación y ordenación documental, que permita a la empresa recoger y encontrar la información clasificada y archivada en el momento que la necesite” (pág. 127) .

En otro orden de ideas, mediante la investigación realizada en la institución se determinó que otro de los puntos que afecta al proceso de liquidación y finiquito de proyectos es la carencia de equipos de oficina específicamente equipos de impresión y copiado, entiéndase, por equipo de oficina según (Bartolomé Pérez, 2018) “Conjunto de aparatos y maquinas necesarios para el desarrollo de la actividad de una empresa” (pág. 103).

La Dirección de desarrollo social se encuentra fraccionada en tres áreas las cuales son: Departamento Administrativo-Financiero, Departamento de Talento humano y Área de proyectos, estas áreas mencionadas anteriormente cuentan con un solo equipo de impresión y fotocopiado el cual debe abastecer a toda la entidad, se recalca que este equipo se encuentra ubicado en el área de proyectos de la institución.

Para la presentación de los informes de liquidación y finiquito de proyectos se debe contar con un archivo original y dos copias certificadas las cuales son presentados a los diferentes organismos de control como el Consejo Provincial y el MIES, el analista financiero debe trasladarse al área de proyecto donde se encuentra el equipo de copiado e impresión para realizar las respectivas actividades, la problemática surge en vista de que al ser una documentación considerable de duplicar se interrumpen las acciones de impresión, copiado y escaneo de las otras áreas provocando molestias entre los funcionarios.

Se puntualiza que este dilema resulta desagradable para los funcionarios del departamento administrativo-financiero, puesto que manifiestan que habitualmente han tenido que permanecer en las oficinas de la institución hasta altas horas de la noche para realizar las acciones de copiado y escaneado de documentos, dado que deben pactar entre ellos turnos para la utilización del respectivo equipo. Los funcionarios indican que para ellos sería factible poder trasladar los documentos a sus hogares para continuar con el trabajo, pero se sienten forzados a permanecer en el establecimiento posterior a sus horas de trabajo debido a que la documentación es confidencial por lo tanto no puede ausentarse de las oficinas de la institución, expresaron además que en reiteradas ocasiones han tenido que recurrir al establecimiento en días no laborables para concluir con las actividades necesarias y poder realizar la entrega de la información oportuna.

Se observa que la entidad cuenta con otros equipos de impresión los cuales no se encuentran en funcionamiento debido al deterioro por el incorrecto mantenimiento de los mismos, la dirección administrativa manifiesta que estos equipos se encuentran en estado de obsolescencia y la entidad requiere de equipos de oficina y computo actualizados dado que se procesa cantidades considerables de documentación y de acuerdo con (Mantilla, 2013) “el uso de tecnología avanzada hace parte de una solución formal de control interno”. Sin embargo no se evidencia ningún documento o requerimiento hacia el GAD Provincial el cual manifieste la necesidad de adquirir un equipo de impresión para la dirección de desarrollo social.

En definitiva, en las instituciones tanto públicas como privadas la mayor parte de su trabajo se sustenta en los documentos administrativos por ello es importante la correcta gestión de la documentación con el fin de contar con información disponible y localizable en cualquier momento puesto que, según la plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia (IsoTools, 2017) “la gestión documental descontrolada, produce caos, y este caos puede traer consecuencias que, en muchas ocasiones, son graves. Como, por ejemplo, la pérdida de dinero por sanciones al no cumplir un plazo o no disponer del documento requerido”.

Con respecto a la gestión de proveedores surgen problemáticas a causa de una incorrecta gestión de la información, específicamente en el proceso de pago a proveedores de servicios externalizados de alimentación, entiéndase por gestión de la información según (Gallo, 2009) “Actividades relacionadas con la obtención de la información, su precio, el tiempo de recuperación y el lugar donde se guarda”. Los impases en este proceso se dan

debido a que la institución no realiza la entrega de información financiera y administrativa oportuna al GAD Provincial el cual es encargado de realizar los desembolsos de pagos.

Según indica (Ayala, 2016) La gestión de proveedores es la encargada de generar un clima adecuado entre la empresa y los proveedores. Para las empresas el poder tener una relación de confianza con los suministradores les reporta grandes ventajas y les facilita mucho el proceso de compra (pág. 56).

Para la ejecución de procesos logísticos de los proyectos de CDI y Centros de atención a adultos mayores la institución cuenta con suministradores de servicios externalizados de alimentación, servicio brindado a través de asociaciones o catering quienes entregan 4 jornadas de raciones alimenticias a los beneficiarios de los proyectos. Es importante destacar que la contratación de proveedores se da a través del SNCP, evaluando principalmente la capacidad de producción de los proveedores así como la calidad eficacia y eficiencia de sus servicios.

Según indica (SERCOP) El Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP) es la entidad rectora del Sistema Nacional de Contratación Pública (SNCP), responsable de desarrollar y administrar el Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador y de establecer las políticas y condiciones de la contratación pública a nivel nacional.

En el caso de los centros de desarrollo infantil las coberturas surgen a partir de la asistencia de cada uno de los niños y niñas que asisten a estos establecimientos, los proveedores suministran cuatro raciones alimenticias al día por cada usuario las cuales están divididas en: desayuno, media mañana, almuerzo y media tarde.

(Ministerio de Inclusión Económica y Social , 2014) “Los centro de desarrollo infantil: son servicios de atención ejecutados por el MIES, sea de administración directa o a través de convenios, dirigido a niñas y niños de 12 a 36 meses de edad, incluyen acciones de salud preventiva, alimentación saludable y educación, en corresponsabilidad con la familia y la comunidad y en articulación intersectorial”.

La Dirección de Desarrollo social es una entidad con autonomía financiera y administrativa sin embargo, al ser adscrita al Consejo Provincial depende de esta cartera de estado para realizar desembolsos y pagos a proveedores. Por ello la principal problemática de esta gestión es debido a que los informes administrativos y financieros presentan inconsistencias en relación a coberturas, emisión de facturas y/o falta de firmas en actas de entrega-recepción, generando que los procesos de pagos no sean validados y por lo tanto se retrasen las acciones administrativas y financieras.

Los informes para el proceso de pago son efectuados por el analista financiero de cada programa o proyecto el cual recibe informes por el técnico ejecutor quien emite actas de cobertura especificando fechas, cantidades y validando firmas de entrega-recepción, con esta información se procede a realizar la tramitación para el proceso de pago y se envían los respectivos documentos a la dirección financiera del GAD Provincial.

Los documentos enviados al GAD Provincial acontecen una revisión exhaustiva por parte del departamento con el fin de que los informes no presenten fallas, al momento de que estos documentos son revisados comúnmente se evidencia que varios informes presentan inconsistencias en las coberturas lo que origina que el tramite sea suspendido y la documentación no sea validada.

Por lo expuestos los funcionarios indican que estos inconvenientes en coberturas se dan debido a que el técnico de proyecto toma en consideración la asistencia de los usuarios al momento de la verificación de la recepción de las ingestas y proceden a recibir las respectivas firmas de las actas de entrega-recepción, pero constantemente los beneficiarios asisten o abandonan los establecimientos en distintos horarios y esta incidencia no es registrada ni informada por la coordinadora encargada quien en el caso de los CDI pertenece al MIES, por lo tanto los proveedores emiten informes con su respectiva factura sin considerar estas incidencias lo que origina errores en el total de las coberturas.

En relación, a los desaciertos en la emisión de facturas se generan a partir de las inconsistencias que se presentan en los totales de las coberturas, dado que como se explicó anteriormente los proveedores emiten las facturas con el total de ingestas entregadas mensualmente sin considerar las incidencias que se presenten con los usuarios, mientras que los informes técnicos de coberturas se consideran a partir de las asistencias de los beneficiarios; y en cuanto a la falta de firmas en las actas de entrega-recepción esta problemática se produce con poca frecuencia a causa de descuidos de los técnicos.

Como consecuencia de los inconvenientes explicados que se presentan en este proceso la documentación no es validada para presentar los informes de pago al GAD provincial y que se proceda al desembolso de los respectivos valores de las facturas, por lo tanto, los proveedores en conjunto a los técnicos deben reunirse para verificar toda la información presentada y encontrar los errores e incidencias para proceder a elaborar nuevos informes y continuar con los trámites administrativos y así se cumplir con el proceso de pago a los respectivos suministradores.

Se ha observado que debido a que la gestión de proveedores no se realiza de forma eficaz los proveedores optan por acudir constantemente a la institución con el fin de averiguar el estado del proceso, esto genera inconformidad por parte de los funcionarios del departamento debido a que interrumpen sus jornadas de trabajo. Además, se identificó que los procesos de pago han alcanzado hasta tres meses de retraso, generando inconformidad por parte de los suministradores de servicios de alimentación, dado que indican deben recurrir a préstamos para solventar gastos de materias primas y sueldos, puesto que al retrasarse los pagos su capital disminuye.

La dirección administrativa argumenta que en relación a este inconveniente usualmente aunque la información sea enviada de forma oportuna el retraso de los pagos se da por la falta de la tramitación de los informes en las oficinas principales del Gobierno Provincial, lo cual no depende directamente de la dirección de desarrollo social puesto que una vez enviada la respectiva documentación esta se sujeta a la prioridad que le den al trámite en las oficinas del GAD, por lo que los proveedores deben esperar a que esta cartera de estado realice los respectivos desembolsos.

Se expone además, que el analista administrativo habitualmente se dirige a las oficinas del Gobierno provincial para solicitar la agilización de los trámites, sin embargo en vista de que las oficinas de DDS y el GAD se encuentran en establecimientos diferentes el funcionario no puede acudir constantemente a realizar los requerimientos ya que, debe realizar otros tramites igual de importantes en la institución. Adicionalmente se indica que otro factor que repercute en el seguimiento de los trámites es la carencia de una línea telefónica en la institución la cual permita comunicarse de manera eficaz y oportuna con los diferentes departamentos de interés que se encuentran en el edificio principal del GAD.

En definitiva, la gestión administrativa de la institución debe incorporar cualidades inherentes para toda gestión que se enfoquen en la transparencia y control de calidad, según indica (Pardo, 2016) “Las expectativas y estándares de calidad se vuelven aún más exigentes respecto a lo que la administración pública debe ser capaz de aportar para ayudar a resolver problemas sociales, mejorar las estructuras y el funcionamiento de los gobiernos”.

Por lo manifestado, es indispensable que la institución haga énfasis en la correcta gestión de la documentación asegurando así la entrega de la información financiera oportuna a los respectivos organismos de control en este caso al Consejo Provincial. Además de garantizar una gestión íntegra de los archivos puesto que se evita pérdida de tiempo en la búsqueda de información y favorece la productividad empresarial reflejando una buena organización interna puesto que según indica (Peñaherrera, 2013) “los empleados públicos tienen que prestar servicios con calidad, ser capaces profesionalmente, pero sobre todo, deben ser servidores transparentes y honestos”.

CONCLUSIONES

Como resultado del análisis de la gestión administrativa llevada a cabo en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo descentralizado de la Provincia de los Ríos se concluye que:

- La gestión de la documentación es el soporte principal para los procesos en las administraciones públicas, sin embargo la institución no cuenta con políticas de administración de documentos así como la carencia de un software de gestión documental, lo que acarrea a la desorganización de la información y falta de control en los procesos de liquidación y finiquito de proyectos.
- La administración de proveedores carece de adecuados procesos de supervisión y control lo que repercute en el retraso de los pagos a causa de las inconsistencias que se presentan en los informes de coberturas emitidos por los suministradores y los técnicos de los proyectos.
- Globalmente la entidad presenta falencias en los procesos administrativos de organización y control los cuales son necesarios para el cumplimiento y evaluación de las metas propuestas, así como para la implementación de las acciones necesarias para determinar la eficiencia y eficacia de las actividades planificadas y ejecutadas.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, M. A. (2007). *Administración de la Información* . Editorial Universidad Estatal a Distancia .

Alles, M. (2016). *Selección por competencias: atracción y reclutamiento en las redes sociales/entrevista y medición de competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas* (Segunda Edición ed.). México: Editorial McGraw Hill.

Ayala, J. M. (2016). *La selección de proveedores (Gestión de compras)* . Editex .

Bartolomé Pérez, S. (2018). *Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial*. Madrid: Editorial CEP.

Contaloría General del Estado. (2014). *Exámen especial a los gastos de publicidad y propaganda incurridos en el Patronato de Gestión Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos, por el período comprendido entre el 29 de Noviembre de 2013 y el 15 de Enero de 2014*. Babahoyo: Contraloría General del Estado.

Coral, A. S. (2014). *Administración de Compras: Adquisiciones y abastecimientos*. México: Editorial Patria S.A de C.V.

Gallo, P. R. (2009). *Gestión documental en las Organizaciones* . Barcelona: Editorial UOC.

Guevara, M. Á. (2018). *Técnicas de recepción y comunicación*. Tutor Formación.

Hurtado, C. (2008). *Principios de Administración*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.

IsoTools. (22 de Noviembre de 2017). *8 consejos para mejorar la gestión documental en las empresas*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de IsoTools Excellence:
<https://www.isotools.org/2017/11/22/8-consejos-para-mejorar-la-gestion-documental/>

Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Ministerio de Inclusión Económica y Social . (2014). *Norma Técnica de desarrollo Infantil Integral* . Recuperado el 27 de Julio de 2018, de <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/Vista-Previa-Norma-Te%CC%81cnica-CIBV-15x21-32-pag-Final-05-03-142.pdf>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). *InfoMIES*. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de <https://info.inclusion.gob.ec/infomies/index.php/ct-menu-item-19/ct-menu-item-33/ct-menu-item-21>
- Morales, E. G. (2013). *Gestión de Documentos en la e-Administración* . Barcelona: Editorial UOC.
- Pardo, M. d. (2016). *Una introducción a la Administración Pública* . México : El Colegio de México, A.C.
- Peñaherrera, C. C. (01 de Octubre de 2013). *Hacia una gestión pública eficiente*. Recuperado el 30 de Julio de 2018, de Ekos Negocios:
<http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=2505>
- Rojas, A. (02 de Febrero de 2018). *Argentina | Enciclopedia Jurídica Online Gratuita y Libre* . Recuperado el Julio de 2018, de <https://argentina.leyderecho.org/foiliacion/>
- SERCOP. (s.f.). Recuperado el Julio de 2018, de Servicio Nacional de Contratación Pública:
<https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/la-institucion/>
- Unidad de Gestión Documental . (2017). *Procedimiento de resguardo de información calificada como reservada o confidencial* . Recuperado el Julio de 2018, de Gobierno de El Salvador :
<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mag/documents/210931/download>
- Verde, D. F., & Rico, E. F. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid-España: Parainfo.

ANEXOS



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

**ANEXO 1: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
 A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

1. ¿En qué año inició sus actividades como Directora de la Dirección de Desarrollo Social del GADPLR?

.....

2. ¿Qué tipo de productos o servicios ofrece la institución?

.....

3. ¿En qué aspectos se enfoca la gestión administrativa de la empresa?

.....

4. ¿En que procesos considera usted que la gestión administrativa presenta falencias?

.....

5. ¿Considera usted que la gestión documental en la institución se lleva a cabo de manera eficaz y oportuna?

.....

6. ¿Explique cuáles son los principales problemas que se dan en el proceso de liquidación y finiquito de proyectos?

.....

7. Se observa que la institución cuenta con un solo equipo de impresión y copiado en funcionamiento ¿considera usted necesario la adquisición de otro equipo de esta índole?

.....

8. ¿Explique si la institucion cuenta con otros equipos de impresión y copiado y porque no se hace uso de ellos?

9. ¿Qué tipo de gestión se ha realizado para adquirir un nuevo equipo de impresión y copiado?

.....
.....

10. ¿Indique que tipo de inconvenientes se presentan en la gestión de proveedores?

.....
.....

11. ¿Con que frecuencia se retrasan los pagos a proveedores

.....
.....

12. ¿Qué tipo de gestión se realiza para agilizar los procesos de pago a proveedores?

.....
.....



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

**ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
A LOS ANALISTAS FINANCIEROS**

1. **¿En qué año inició sus actividades como funcionario de la DDS?**
.....
.....

2. **¿Indique los documentos necesarios para el proceso de liquidación y finiquito de proyectos?**
.....
.....

3. **¿De qué manera se gestionan los archivos activos?**
.....
.....

4. **¿Indique cómo son recibidos los informes de soporte del proceso de liquidación y finiquito de proyectos?**
.....
.....

5. **¿Explique si los informes recibidos cumplen el proceso adecuado de revisión y control?**
.....
.....

6. **De manera general ¿Indique las causas del retraso de la tramitación administrativa y financiera del proceso de liquidación y finiquito de proyectos?**
.....
.....

7. **¿Considera usted que la documentación de respaldo para los procesos administrativos y financieros es entregada a tiempo?**
.....
.....

8. **¿Qué tipo de documentos no son elaborados a tiempo?**
.....
.....
9. **Porque considera usted que se presentan inconvenientes en la gestión de la documentación?**
.....
.....
10. **Considera usted que la institución requiere un equipo de impresión y copiado adicional al que posee?**
.....
.....
11. **Que inconvenientes ha tenido usted debido a que la entidad solo cuenta con un equipo de impresión y copiado?**
.....
.....
12. **¿Considera usted que el retraso de la tramitación administrativa y financiera se genera por la falta de equipos de impresión y copiado?**
.....
.....
13. **¿Por qué se retrasan los pagos a proveedores?**
.....
.....
14. **Con respecto a las coberturas de ingestas explique ¿Por qué se presentan inconsistencias en los informes de los técnicos y los proveedores?**
.....
.....
15. **¿Qué acciones se realizan para gestionar los inconvenientes que se presentan en este proceso?**
.....
.....



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

**ANEXO 3: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
 A PROVEEDORES**

1. **¿Qué tipo de servicios brinda usted a la Dirección de Desarrollo Social?**

2. **¿Indique que tipo de inconvenientes ha tenido usted con esta institución?**

3. **¿Ha tenido usted retraso en el pago de sus facturas?**

4. **¿Durante que lapso de tiempo se han retrasado el pago de sus facturas?**

5. **¿Detalle cuáles han sido los inconvenientes que se presentan por el que se retrasan los pagos?**

6. **¿Qué acciones se realizan para gestionar los inconvenientes que se presentan en este proceso?**

7. **¿Qué acciones ha tomado usted para agilizar el proceso de pago?**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL

ANEXO 4: FICHA DE OBSERVACIÓN

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	EXC	MB	B	R	M
Adecuados procesos de gestión documental				X	
Organización de la documentación administrativa y financiera				X	
Adecuada foliación de documentos				X	
Documentos presentados conforme a lo solicitado			X		
Proceso adecuados de revisión y archivo de informes					X
Folders correctamente codificados y clasificados				X	
Adecuados separadores de hojas en los archivos					X
Disposición de la documentación				X	
Estado de viñetas de identificación de archivos				X	
Suficiencia de equipos de trabajo (impresión y copiado)					X
Estado de equipos de trabajo (impresión y copiado)					X
Eficacia y eficiencia de tareas				X	
Armonía entre funcionarios y proveedores			X		
Manejo de conflictos			X		
Entrega de información administrativa y financiera oportuna			X		

Elaborado por: Daniela Aguirre



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL

ANEXO 5: ABREVIATURAS

GADPLR: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos

DDS: Dirección de Desarrollo Social

MIES: Ministerio de Inclusión económica y social

SIIMIES: Sistema integral de información del Ministerio de Inclusión Económica y Social

CDI: Centros de desarrollo Infantil

SERCOP: Servicio Nacional de Contratación Pública

SNCP: Sistema Nacional de Contratación Pública