



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO 2018 – OCTUBRE 2018**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

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

**TEMA:**

**Control Interno A Los Procesos De Pagos En La Dirección De Talento Humano De  
La Universidad Técnica De Babahoyo.**

**EGRESADO:**

**Orlando Ronaldo Gavilanes Acosta**

**TUTORA:**

**C.P.A. Diana Lorena Caicedo Monserrate,MAE**

**AÑO 2018**

## INTRODUCCIÓN.

El presente estudio de caso realizado en la Universidad Técnica de Babahoyo, con el fin de detectar los diferentes factores que causan el retraso de los pagos al personal y así determinar las falencias dentro de la Dirección de Talento Humano. El departamento antes mencionado es una de las áreas con mayor relevancia dentro de cualquier institución que priorice a su personal, debido a que esta planea, organiza, capacita, busca la comodidad, la salud y seguridad de sus colaboradores; el control que se realice en esta área es fundamental para que los procesos sigan su curso normal de acción sin ningún inconveniente ni retraso.

Los problemas que se determinan dentro de esta institución de educación superior, es el retraso de los pagos a los diferentes colaboradores ya sean estos administrativos o docentes, también la falta del control interno dentro del área de Talento Humano incumpliendo las normas establecidas por la Contraloría General del Estado, la falta de capacitación en relación a la forma que deben de presentar sus procesos para el pago de su remuneración puesto que si este contiene errores se retrasará el proceso de cobro.

El estudio de caso se acoge a la línea de investigación “Modelos de Gestión Administrativa” porque el control interno es parte del proceso administrativo. Se utilizó el método analítico el cual permitirá proporcionar un marco referencial de las causas que originan los retrasos en los procesos de pago y que afecta la calidad del servicio institucional. Los datos se obtuvieron mediante una entrevista con el personal encargado de la revisión de la documentación en el proceso de pagos de pago dentro de la Dirección de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo.

## DESARROLLO

La Universidad Técnica de Babahoyo, es un centro de estudios superiores que está ubicada en la provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo, cuenta con extensión y seis facultades, en las cuales se ofrecen diferentes carreras para la población que habita en la ciudad, la provincia y el país; impulsando la investigación, el desarrollo educativo y crea vínculos con la comunidad, aportando de este modo al progreso, crecimiento y desarrollo del país.

El Departamento de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, además de realizar las actividades relacionadas con el manejo del personal, es el órgano encargado de gestionar y solicitar los pagos de los docentes y personal administrativo que trabajan dentro de esta institución bajo la modalidad de nombramientos, contratos ocasionales y contratos profesionales. El problema radica, en los retrasos de los pagos gestionados por la dirección, en consecuencia a continuación se detalla las causas y efectos que se generan:

Una de las causas por las cuales se genera el problema, es la falta de control interno dentro del Departamento de Talento Humano por parte del personal encargado de la revisión y análisis de la información recibida o documentación habilitante de los procesos que serán remitidos a la Dirección Financiera para la ejecución de pagos, lo cual provoca que los procesos se retrasen al no cumplir con la legalidad y especificaciones, según lo establecen las normas de la Contraloría General del Estado.

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que forma coordina se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su informe financiera, promover

la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas presentadas por la administración. (Luna, 2013)

Existe un solo control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo específico. (Gaitan, 2015)

Como resultado de la problemática antes mencionada, la documentación habilitante debe proporcionar la seguridad y legalidad necesaria para poder ser ejecutado el pago, cuando las actividades de control no se realizan, se genera el incumplimiento de los pagos dentro los tiempos normales, es decir, si un proceso no es revisado en el departamento de talento humano y pasa al área financiera con inconsistencias, éste es devuelto para que se realicen las debidas correcciones, lo que genera retrasos en los pagos.

Otra causa que se puede determinar, es la falta de capacitación al personal contratados bajo la modalidad de servicios profesionales, debido a que ellos desconocen el proceso que deben seguir que va desde, la solicitud de pago por parte de su jefe inmediato hasta el informe de actividades y las evidencias que deben presentar en el Departamento de talento Humano, lo que conlleva a que no sigan los procedimientos adecuados y se tornen confusiones en la generación de los documentos habilitantes.

La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellos. (Delagación Federal del Trabajo, 2015, pág. 2)

Capacitación: es una actividad que debe ser sistemática, planeada, continua y permanente que tienen el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y forma. (López, 2013, pág. 3)

Como consecuencia de la falta de capacitación del personal relacionado al proceso de pago, se generan inconsistencias en la documentación presentada, por ejemplo los informes de actividades o los periodos de labores no tienen correspondencia con las obligaciones establecidas en el contrato, las facturas presentan errores en el llenado, entre otros inconvenientes.

Con relación a los procedimientos de pago de sueldos y remuneraciones a los docentes, administrativos con nombramiento y contratos ocasionales, una de las causas de retraso son las falencias presentadas en la información de la nómina, las mismas que son generadas mensualmente a través del Sistema del Ministerio de Finanzas, Módulo SPRYN (Subsistema de pago de remuneración y nóminas). Mientras que para realizar el pago por contratación profesional, se debe solicitar a la Dirección Financiera el registro del pago en el Sistema de Administración Financiera del Ministerio de Finanzas (e-SIGEF) y posterior ejecución del mismo, por lo tanto la Dirección de Talento Humano es quien debe realizar la recepción de los documentos habilitantes de pago y revisión de los mismos, con el fin de solicitar dicho pago.

Según el artículo 51 del Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor de Educación Superior; Honorario del personal académico que no está bajo relación de dependencia.- En todas las instituciones de educación superior, el personal

académico no titular podrá ser contratado bajo la modalidad de servicios profesionales o mediante contratos técnicos especializados sin relación de dependencia, únicamente, cuando se justifique que las actividades de docencia e investigación son de carácter específico, no puedan ser realizadas por el personal académico titular de la propia institución. (Consejo de Educación Superior, 2014, pág. 18)

La sanción administrativa es el acto impuesto por un órgano estatal que deriva de un evento dañoso, actuando en función administrativa, como consecuencia de la violación de un deber impuesto por la norma. (Aguero, 2013)

El resultado de la causa mencionada, es la falta de razonabilidad en la información habilitante de los pagos que se deben registrar en los diferentes módulos del Sistema de Administración Financiera, lo que conlleva a que puedan generarse posteriores observaciones por parte de los órganos reguladores, es decir, la información de nóminas o pagos proporcionados por Talento Humano que no goce de la legalidad necesaria puede provocar algún tipo de sanción administrativa o penal para los responsables del registro y aprobación de los pagos.

La problemática ya antes mencionada tiene entre sus causas la mala distribución de los horarios de labores de los servidores auxiliares de seguridad en la Universidad Técnica de Babahoyo, lo que conlleva que se generen pagos por concepto de horas extraordinarias y/o suplementarias en exceso.

Según el código de trabajo en el artículo 55: remuneración por horas suplementarias y extraordinarias.- Por convenio escrito entre las partes, la jornada de trabajo podrán exceder el límite fijado en los artículos 47 y 49 de este código,

siempre que se proceda con autorización del inspector de trabajo y se observen las siguientes descripciones:

1. Las horas suplementarias no podrán exceder en cuatro en un día, ni de doce en la semana.
2. Si tuvieran lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador pagara la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más un cincuenta por ciento de recargo. (Comisión de Legislación y Codificación , 2012, pág. 25)

El tiempo de trabajo viene definido como todo periodo durante el cual el trabajador permanezca en el trabajo, a disposición del empresario y en ejercicio de su actividad o de sus funciones, de conformidad con las legislaciones y/o practicas nacionales. (Cuixart, 2013)

El efecto de la causa mencionada es que actualmente, alguno de estos trabajadores no están cumpliendo con la jornada ordinaria de trabajo debido a que laboran en horarios no regulados por el Ministerio de Trabajo y se consideran jornadas especiales como horas extraordinarias.

La falta de aplicación de la evaluación de los proceso es otra de las causas que se desglosa del problema principal, como esta mencionado en El Reglamento De Control Interno generado por la Contraloría General del Estado, puesto que nose evalúan las consecuencias de la ineficiencia e ineficacia al momento de no cumplir con las actividades encomendadas o pre establecidas por el manual de funciones de la organización, en este caso por la Universidad Técnica de Babahoyo.

El trabajo de las servidoras y servidores será evaluado permanentemente, su rendimiento y productividad serán iguales o mayores a los niveles de eficiencia previamente establecidos para cada función, actividad o tarea.

La evaluación de desempeño se efectuará bajo criterios (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo y de las asignadas en los planes operativos de la entidad. (Contraloría General del Estado, 2014, pág. 38)

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del valor que una persona demuestra, por sus características personales y/o por sus prestaciones, a la organización de que la forma parte, expresada periódicamente conforme a un preciso procedimiento conducido por una o más personas conocedoras tanto de la persona como del puesto de trabajo. (Gan, Evaluación del desempeño individual , 2013)

El incumplimiento de las actividades encargadas a los diferentes funcionarios del Departamento de Talento Humano es consecuencia de la problemática antes mencionada , puesto que si no existe una evaluación constante por parte del jefe de área, estos funcionarios no realizan de manera eficiente sus labores, también causa retrasos en las actividades con los diferentes departamentos que están relacionados con el proceso de pago a los diferentes funcionarios ya sean estos administrativos o docentes.

Dentro del proceso investigativo se pudo determinar como causa la pérdida de un ambiente de control interno, en relación a la falta de apoyo en el cumplimiento de las normas establecidas, de este modo se pierden los valores, y en diferentes casos existen conductas inadecuadas dentro del espacio laboral. De este modo si no existe



un ambiente de control interno no se podrá cumplir con los objetivos y metas propuestas en el Departamento.

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva de control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. (Contraloría General del Estado, 2014, pág. 4)

La base de una buena administración comienza con el desarrollo de un buen ambiente de control interno. El ambiente de control interno es afectado por las acciones de los empleados, esto es debido a que no siempre se reconoce, no se entiende, no se comunica y no es establecido adecuadamente por la gerencia. (Gutierrez, 2012)

La pérdida de un ambiente de control genera como consecuencia el incumplimiento del objetivo principal del proceso de pago que sería, como antes ya se mencionó, el no pago de los sueldos en las fechas establecidas a los colaboradores, lo que conlleva a que se cree un ambiente donde no existe control interno previo ni concurrente.

La falta de compromiso por parte de los funcionarios es otra problemática encontrada dentro de este departamento, el personal administrativo incumple con las normas establecidas, sobre las diferentes tareas que estos deben cumplir lo cual se ve reflejado en los resultados de sus actividades. Su falta de compromiso con la institución merma la relación con los beneficiarios del pago, ya que ven que no cumplen con su horario laboral, no cumplen con sus responsabilidades.

El compromiso laboral es uno de los elementos que tiene como recursos humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma. (Peña, 2013)

El compromiso organizacional “es una expresión que hace referencia al compromiso conjunto de los colaboradores de una organización en relación con los objetivos, la visión y la estrategia que esta ha definido, como se identifican con dichos conceptos y que consistencia tiene este compromiso con respecto al futuro”. (Alles, 2015, pág. 118)

Como resultado se determina que los funcionarios no cumplen con sus actividades, ya que en diversas ocasiones existe ausentismo laboral por parte de los mismos, retraso en los procesos realizados por los ausentes e inconformidad por parte de aquellos que sí cumplen con los horarios y funciones establecidas.

El ausentismo por parte del jefe de área es otra de las causas de la problemática, el mismo que muchas de las veces dentro de una semana laboral no se encuentra en su área de trabajo, al ser el Director de Talento Humano es esencial que el mismo esté en su departamento no solo para cumplir con sus actividades en relación a la solución de problemas con los profesionales que laboran dentro de la Universidad Técnica de Babahoyo, también para que realice la supervisión correspondiente a las actividades que realizan el personal bajo su mando.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el ausentismo laboral como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas. Se trata del producto

negativo entre el tiempo para el cual un trabajador fue contratado y el tiempo que realmente desarrollo su tarea. (Sanchez, 2015)

Absentismo es la situación que se produce cuando la presentación a la que se compromete el trabajador en su contrato de trabajo no es entregada en el momento y tiempo que se espera, además, esa falta de entrega y, por tanto, de cumplimiento de la obligación contractual, no es compensada en modo alguno a la otra parte. (Puing, 2013, pág. 8)

Como producto del ausentismo del jefe de área, los funcionarios del Departamento de Talento Humano al no ser supervisados constantemente no cumplen con las actividades que se le otorgan y retrasan procesos que son de gran importancia, al mismo tiempo estos también se ausentan de su puesto de trabajo, debido a que no existen llamados de atención u otras sanciones relacionadas con la falta de cumplimiento de las obligaciones del personal.

La problemática además genera como consecuencia que el clima laboral este deteriorado, dentro de las áreas donde laboran, el personal que esta acogido a este régimen se torna desfavorable ya que el no pago de su correspondiente salario mensual, causa incomodidad e innumerables quejas al respecto.

Según Federico Gan el clima laboral “Es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, lo estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneración, hasta la identificación de cada persona con la labor que realiza... sin agotar ni muchísimo menos la larga

lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral.” (Gan & Triginé, Clima Laboral , 2013, pág. 3)

En base a la encuesta realizada al Analista de Talento Humano, supo explicar que las funciones que realiza dicha dirección son la selección, capacitación, evaluación, desarrollo y movimiento del personal.

Hace referencia a que los documentos que ingresan por el proceso de pago por contratación profesional sí son previamente revisados, pero a pesar de esto surgen inconvenientes en este proceso. Da a conocer que los directivos de esta dirección, sí realizan el control interno correspondiente a todos los funcionarios para que cumplan con sus respectivas actividades.

La supervisión de los procesos y operaciones se los realizara constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución. (Contraloría General del Estado, 2014, pág. 11)

Explica que los errores dentro de la documentación entregada a la Dirección de Talento Humano, suceden con mayor frecuencia en el llenado del informe y también en las facturas entregadas, las cuales están caducadas, rotas o contienen fallas en el detalle de las mismas.

Los departamentos y facultades de la institución, no se han preocupado por la capacitación de estos funcionarios al momento de llenar la documentación correspondiente, excepto el Centro de Admisiones y Nivelación de la UTB, que realiza una revisión previa de la documentación antes de enviarla a la Dirección de

Talento Humano e informa constantemente a los docentes como deben de ser entregados los informes.

La revisión de los documentos se tarda un aproximado de 20 minutos por docente o funcionario administrativo, esto dificulta de gran manera ya que el personal que esta acogido a este régimen es numeroso.

Al momento de la revisión si existiera un error en cualquier documento recibido, el analista de Talento Humano, es el encargado de contactar al docente o funcionario administrativo que está solicitando su pago. Dependiendo el tiempo que este tarde realizando las debidas correcciones, esta documentación pasará al Departamento Financiero.

En algunas ocasiones los procesos enviados al Departamento Financiero regresan hacia la dirección de Talento Humano, para que realice las correcciones, esto tarda aproximadamente 3 días, este tiempo se suma al que se vuelva a enviar la documentación al departamento financiero, hasta que se apruebe el pago, este se retrasa aproximadamente de 7 hasta 15 días e inclusive meses, dependiendo de las falencias encontradas.

Es común también que el personal que brinda sus servicios profesionales, no realice estos cambios ni correcciones en los procesos, por el trabajo que implica volver a generar la información y a recoger las firmas de responsabilidad en cada documento

## CONCLUSIONES

Se puede concluir que dentro del Departamento de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, no existe un control interno en los procesos de pagos a favor de los diferentes colaboradores que prestan sus servicios en la institución, incumpliendo así no solo con lo establecido en las normativas y reglamentos vigentes; sino también se incumple con los tiempos normales para el pago mensual de los honorarios profesionales o pagos de nóminas de sueldos u horas extras.

Por otra parte la falta de socialización de las formas de presentación de los documentos habilitantes para el pago, a los diferentes colaboradores bajo la modalidad de contratación profesional es otra de las falencias que se pudieron detectar, porque el desconocimiento del proceso que se lleva a cabo para el pago de su sueldo, hace que se presenten documentos con errores, siendo esta la principal causa del retraso de su pago.

El hecho de que no exista una evaluación de los procesos dentro de este departamento, permite que los funcionarios del mismo no realicen sus actividades como están establecidas en el manual de funciones, lo cual genera retrasos en los procesos y produce una mala comunicación entre departamentos de la institución.

Se pudo determinar que la falta de compromiso laboral es otra de las problemáticas que se pueden observar en este departamento y se suman a la problemática general, los colaboradores no se sienten obligados a cumplir con sus actividades por esto se presentan los retrasos en los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de este departamento.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguero, V. L. (2013). *Sanciones Administrativas* . Corrientes : UNNE .
- Alles, M. A. (2015). *Cuestiones sobre gestion de personas*. Granica: Mexico .
- Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador . (2017). *Codigo Organico administrativo* .
- Comisión de Legislación y Codificación . (2012). *Codigo de Trabajo* .
- Contraloria General del Estado. (2014). *Normas del Control Interno de la Contraloria General del Estado* .
- Cuixart, C. N. (2013). *jornadas y horarios de trabajo* . Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Delagación Federal del Trabajo. (2015). *Implementacion del proceso del capacitador*.
- Gaitan, R. E. (2015). *Control Interno y Fraudes*. La emprenta editores: Bogota .
- Gan, F. (2013). *Evaluación del desempeño individual* . Ediciones Días de Santos .
- Gan, F., & Triginé, J. (2013). *Clima Laboral* . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gillén, C. M. (2013). *La Gestión Empresarial* . Ediciones Días de Santos.
- Gutierrez, M. (2012). *El Ambiente del Control Interno* .
- López, J. M. (2013). *EL PROCESO DE CAPACITACIÓN, SUS ETAPAS E IMPLEMENTACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES*.

Luna, O. F. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control -IICO.

Peña, J. A. (2013). *COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA CENTRAL DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA QUE OPERA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, SEGÚN SEXO*. Guatemala.

Puing, R. A. (2013). *Como gestionar el absentismo en mi empresa*.

Sanchez, D. C. (2015). *AUSENTISMO LABORAL: UNA VISIÓN DESDE LA GESTIÓN*.



## ANEXO

## ENCUESTA DIRIGIDA HACIA ANALISTA DE TALENTO HUMANO

<b>CONTROL PREVIO A LA DOCUMENTACIÓN DE PAGOS POR CONTRATACIÓN PROFESIONAL DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA UTB.</b>	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
¿Cuáles son las funciones del Departamento de Talento humano de la Universidad Técnica Babahoyo?	
¿Cuál es la diferencia entre los tipos de contratación el profesional y el ocasional?	
¿Cuál es la base legal aplicada en la contratación profesional?	
¿Se verifica constantemente los documentos que llegan para la gestión de pago por contratación profesional?	
¿Se realiza un control por parte de los directivos de este departamento para que sus colaboradores realicen sus labores?	
¿Cuáles son los documentos que presentan los docentes o funcionarios administrativos mensualmente para su revisión y aprobación de pago mensual?	
¿Cuáles son los errores más comunes en los documentos que presentan los docentes o funcionarios administrativos?	
¿Se ha socializado la información requerida para el pago que recibe la Dirección de Talento Humano a todas las dependencias de la institución?	

¿Cuál es el tiempo utilizado en la revisión de la documentación entregada por los docentes o funcionarios administrativos?	
¿Al momento de la revisión de los documentos si existiere cualquier tipo de error o inconsistencia cual es el procedimiento a realizar?	
¿Cuál es el documento de mayor relevancia en este proceso?	