



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

APOYAR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN DISEÑO DE GUÍA DE
USUARIO PARA EL PAGO DE HORAS EXTRAS EN LA UNIDAD DE NÓMINA EN EL
MINISTERIO DEL INTERIOR, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO DM, 2015.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración Bancaria y Finanzas

Autora: Segovia Inca Rosario Stefania

Tutora: Ing. Pinto Irene

Quito, Octubre 2015

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Rosario Stefania Segovia Inca portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 171454736-9 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *"La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato"*; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: "APOYAR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN DISEÑO DE GUÍA DE USUARIO PARA EL PAGO DE HORAS EXTRAS EN LA UNIDAD DE NÓMINA EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO DM, 2015."
" Facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA

NOMBRE

CEDULA

Quito, a los 20 de octubre de 2015

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto primero a Dios y a la Virgen de la Dolorosa por haberme dado la fuerza y la fe para cumplir mis objetivos y llegar a las metas planteadas.

A mi madre Martha Inca por haber estado conmigo siempre ayudándome para llegar a cumplir mis retos inculcándome valores y principios y sobretodo brindándome su amistad y su amor incondicional.

A mi padre Edgar Segovia que aun que no está a mi lado se que desde el cielo siempre me cuida y me protege.

A mi mejor amiga Ana Tiscama que me ayudado y me a regañado para siga adelante.

A mi prima Andrea Salazar que me ayudado, me aconsejado y sobretodo me ha escuchado y me acompañado cuando la he necesitado.

A Ronald Landi que fue mi apoyo, la persona que me insistió día a día por que culmine mis estudios fuiste quien más estuvo a mi lado ayudándome y quien deseaba este momento llegara para que al fin culmine mis estudios, ahora que llego el día te doy las gracias por todo.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco al Instituto Tecnológico Superior Cordillera por haberme brindado la oportunidad de continuar con mis estudios.

A mi madre por ser mi pilar fundamental para seguir mis estudios, por su apoyo incondicional y su amor, y sobre todo agradezco a todos mis profesores que en los 3 años me brindaron sus conocimientos de cada uno de ellos me llevo algo muy especial.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
CAPITULO I:	1
ANTECEDENTES	1
CAPITULO II:	5
ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	5
2.1 Mapeo de involucrados	5
2.2 Matriz de Análisis de Mapeo de Involucrados.....	6
2.3 Análisis de Involucrados	8
CAPITULO III.....	9
PROBLEMAS Y OBJETIVOS	9
3.1 Árbol de Problemas.....	9
3.2 Árbol de Objetivos	11
CAPITULO IV.....	14
PROBLEMAS Y OBJETIVOS	14
4.1 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	14
4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	20
4.04. MARCO LÓGICO	22
CAPITULO V	27
PROPUESTA.....	27
5.1 ANTECEDENTES.....	28
GUÍA DE USUARIO	29
TIPOS DE GUÍA DE USUARIO	29
FUNCIONALIDAD	29
5.01.03 Valores	31

5.02 DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA METODOLOGÍA	39
5.03.01. INTRODUCCIÓN	70
5.03.02 OBJETIVO GENERAL	71
5.03.03 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	71
5.03.04 ALCANCE DE LA PROPUESTA	71
5.03.05 IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA	71
5.03.05.01 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO PARA EL PAGO DE HORAS EXTRAS EN LA UNIDAD DE NOMINA	72
CONOCIMIENTOS	73
HABILIDADES.....	73
ACTITUDES	73
5.03.05.02 Flujograma de Actividades	73
PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO	75
Diseño de la propuesta	76
Mensaje	76
Temática.....	76
Concepto	77
Formato	77
Colores	77
Tipografía.....	77
Distribución.....	77
Presentación del manual	78
CAPITULO VI.....	79
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	79
6.01 ASPECTO ADMINISTRATIVO	79
6.01.01 RECURSO ADMINISTRATIVO.....	79
a. Humanos	79
b. Materiales.....	79
d. Financieros.....	80
PRESUPUESTO	81
CRONOGRAMA.....	82
CAPITULO VII	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83

7.1 Conclusiones.....	83
7.2 Recomendaciones.....	84
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	85
BIBLIOGRAFÍA	86
Bibliography	86
ANEXOS	88
Encuesta N° 1.....	88
Encuesta N° 2.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 01 Matriz T	3
Tabla Nro. 02 Matriz de Análisis de Mapeo de Involucrados	6
Tabla Nro. 04 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	18
TABLA Nro. 05 Matriz Marco Lógico	23
Tabla Nro. 06 Presupuesto De Capacitación Por Proyecto	76
Tabla Nro. 07 Presupuesto.....	81

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 01 Mapeo de involucrados.....	5
Ilustración N° 02: Árbol de problemas	10
Ilustración N° 03: Árbol de objetivos	12
Ilustración N° 04 Flujograma de Actividades.....	74
Ilustración N° 05 Cronograma	82

RESUMEN

La elaboración de una guía de usuario para la Unidad de Nómina de la Dirección Financiera del Ministerio del Interior, abarca conceptos sobre la temática y el diseño de la guía práctica y útil con los pasos a seguir dentro del sistema SPRYN para poder pagar las horas extras.

Aborda conceptos generales del desarrollo que justifican la creación de la guía, contiene análisis de los involucrados, nuestros problemas, objetivos y las matrices de alternativas propuestas para la justificación del presente proyecto.

Mediante el análisis que desarrollamos de la investigación formulamos nuestra propuesta justificando el porqué de esta implementación, explicando cada uno de las acciones que se pretende implementar con esta manual tales como inducciones, perfiles a contratar de empleados para así generar esta herramienta útil optimizando tiempo y agilitando el proceso de capacitación para los empleados de esta Cartera de Estado.

ABSTRACT

Developing a user guide for Payroll Unit of the Finance Department of the Ministry of Interior, covers concepts on the issue and design of practical and useful guide with the steps in the SPRYN system to pay overtime.

It addresses general concepts of development which justify the creation of the guide contains stakeholder analysis, our problems, objectives and arrays of alternative proposals for the justification of this project.

Through analysis we develop research formulate our proposal justifying why this implementation, explaining each of the operations to be implemented with the manual such as inductions, profiles to hire employees in order to generate this handy tool optimizing time and support the training process for the employees of this Ministry.

INTRODUCCIÓN

Se realizó la investigación necesaria para poder obtener el título de Tecnóloga en Administración Bancaria y Financiera a través de la implementación de una guía de usuario en la Unidad de Nómina del Ministerio del Interior.

Este proyecto está enfocado en el sistema SPRYN con el fin de manejar adecuadamente el pago de horas extras dentro de dicho sistema y de apoyar a los empleados nuevos que no conocen el proceso y agilizando así el tiempo de demora.

Prolonga a largo tiempo la aplicación de esta herramienta como retroalimentación para los servidores que van ingresando a esta unidad brindando así los conocimientos básicos para realizar paso a paso la creación de una nómina de horas extras.

CAPITULO I:

ANTECEDENTES

1.1 Contexto

El 15 de enero del 2007 mediante la firma del decreto 410 por parte del presidente de la República del Ecuador, Economista Rafael Correa Delgado se creó el Ministerio del Interior. Con la creación de esta cartera de Estado se cerró el Ministerio de Gobierno, Cultos, Policía y Municipalidades que funcionó desde 1831. Ecuador fue de los últimos países de América Latina en crear el Ministerio del Interior ya que países vecinos lo habían hecho años atrás como Chile, Perú y Colombia.

Esta cartera de gobierno tiene un departamento administrativo financiero el cual se encarga de realizar los diferentes pagos y cálculos de rubros a cancelar a todos los funcionarios, y este basa su procedimiento en el Sistema Presupuestario de Remuneraciones y Nómina (SPRYN). Aunque el sistema es el mismo para el resto de ministerios y entidades públicas, el proceso de cálculo varía por los métodos utilizados para este fin.

Según a lo expuesto nace la necesidad de implementar herramientas de consulta y manejo, que faciliten la gestión, cálculo y control en nómina del rubro encerrado bajo el término de “horas extraordinarias y suplementarias”. Guiada a facilitar un apoyo interno al personal del sector público que se

encarga de estos procesos, siendo así que se incurriría en un beneficio en términos de aprovechamiento de la información.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El tema motivo de la presente investigación marca su originalidad y nivel crítico a que se relaciona con aportar con herramientas de consulta y trabajo de personal de Nómina de la Dirección Financiera del Ministerio del Interior que se encarga del cálculo de horas extraordinarias, suplementarias y requieren de material que aporte a la inducción en el manejo del sistema (SPRYN) en cuanto a los procesos inherentes.

En torno al beneficio que se espera a partir del proyecto propuesto, este va direccionado a permitir una capacitación oportuna, directa y especializada en el cálculo de horas extras, que aporte a un desarrollo eficiente de los procesos relacionados.

Es así que el principal impacto esperado a partir del desarrollo del manual propuesto es aportar al desarrollo y cumplimiento eficiente y eficaz del cálculo de horas extras a la vez que se muestra como una fuente de capacitación inmediata de fácil acceso.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)

En la Matriz T se identificará la situación actual de la Institución basándonos en el problema establecido. En la siguiente tabla se define un rango de calificación para la Intensidad (I) y para el Potencial Cambio (PC), se tomara en cuenta el valor más bajo 1 y el valor más alto el número 5.

Tabla Nro. 01 Matriz T

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
El desconocimiento del proceso genera pagos erróneos	Deficiencia de un proceso efectivo en el cálculo de horas extras.				Un cálculo y pago de horas extras correctas ajustadas a la normativa y el (SPRYN)
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Mejora de los procesos	2	5	4	1	Desconocimiento de herramientas de mejora
Capacitación oportuna y adecuada en los procesos	1	4	5	3	Personal sin capacitaciones adecuadas y un proceso de inducción deficiente
Conocimiento adecuado del manejo del sistema	3	5	5	2	Falta de capacitación en el sistema SPRYN
Preparación en torno a normativas vigentes que rigen el cálculo de horas extras	2	5	4	2	Desconocimiento de la normativa vigente que rige el cálculo de horas extras
Aprovechamiento oportuno de los recursos tecnológicos para el cálculo de horas extras	1	4	4	1	Mal utilización de los sistemas de operativos para el cálculo de horas extras

Elaborado por: Stefania Segovia

Fuente: Investigación propia

1.3.1 Análisis Matriz T

A partir del desarrollo de la matriz es posible evidenciar que el problema central de la institución es la falta de capacitación, la cual genera un desconocimiento del proceso de pago de horas extras, con este planteamiento se pretende mejorar el proceso y optimizar tiempo para el respectivo pago.

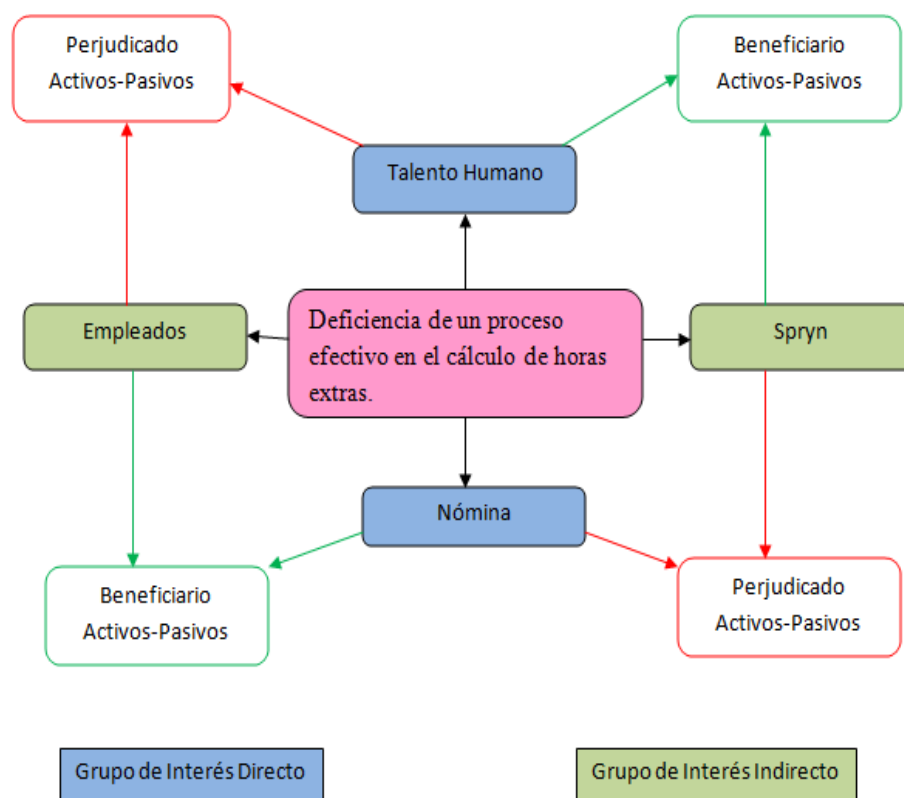
De tal forma que, las principales fuerzas impulsadoras se relacionan a la mejora de los procesos, dominio de la normativa vigente en relación al cálculo de horas extras y el conocimiento de la operación y manejo del sistema informático determinado como la única fuente aceptable.

Siendo así que, las principales fuerzas bloqueadoras a mitigar se relacionan al desconocimiento de las herramientas de mejora, como fuente de mejoramiento continuo y la mala utilización del sistema informático, debido a capacitaciones deficientes, lo que genera que los recursos y tiempos no sean optimizados, evidenciando errores frecuentes que retrasan el desarrollo normal del cierre de los procesos.

CAPITULO II: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.1 Mapeo de involucrados

Ilustración N° 01 Mapeo de involucrados



Elaborado por: Stefania Segovia

Fuente: Investigación propia

2.2 Matriz de Análisis de Mapeo de Involucrados

Tabla Nro. 02 Matriz de Análisis de Mapeo de Involucrados

Actores Involucrados	Interés sobre el problema	Problemas Percibidos	Recursos mandatos y capacidades	Mitigación	Conflictos potenciales
Talento Humano	ELABORAR UNA HERRAMIENTA PARA CAPACITACIÓN EN LOS PROCESOS DE PAGOS DE HORAS EXTRAS	Bajo nivel de conocimientos teóricos del manejo del sistema para pagos de horas extras	Recursos: económicos Capacidades: Aprobación oportuna en la implementación de nuevas herramientas	Plan de capacitación en el manejo del sistema informático y normativas	No adoptar el manual como herramienta de mejora limitando su aplicación
Nómina		Personal sin capacitación, conocimientos mínimos en base a experiencias	Recursos: económicos y Talento Humano Mandatos: políticas de capacitación mínima	Programas de Inducción y capacitación con el apoyo de herramientas	Resistencia al cambio y a los procesos de inducción
Empleados		Incremento de tiempo de espera para su pago respectivo	Recursos: Talento Humano eficiente Capacidades: información	Control del cierre del proceso con evidencia del mismo	Desconfianza e inconformidad con el procesos de pago de horas extras

			oportuna y eficiente del proceso		
SPRYN		Errores de pagos mal realizados que alteran los informes finales	Recursos: Tecnológicos y económicos Mandato: políticas de auditoría de procesos frecuentes	Generar un solo pago por mes, aportando un registro más exacto y confiable	Ajustes no permitidos por el sistema, que generen reprocesos

Elaborado por: Stefania Segovia

Fuente: Investigación propia

2.3 Análisis de Involucrados

La matriz en su desarrollo permite identificar la problemática percibida en la actualidad, la cual se desprende de los grupos de interés permitiendo preparar acciones guiadas al cumplimiento de los intereses de los mismos, sobre el problema percibido.

Siendo así que los beneficiados o perjudicados directos son el Departamento de Talento Humano y los empleados de la sección de nómina sea, nuevos o quienes desconocen del proceso correcto y eficiente del pago de horas extras del Ministerio del Interior, para quienes la herramienta propuesta por el presente proyecto, se muestra como una guía necesaria, como instrumento de inducción oportuno y de fácil comprensión; aportando al desarrollo de procesos eficientes.

Herramienta que acompañada de capacitación en manejo del sistema informático; permitirá enmendar las causas iniciales de los errores frecuentes cometidos en torno al cálculo y pago de horas extras, dentro de la Institución que apoya al desarrollo del presente proyecto.

CAPITULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.1 Árbol de Problemas

Según el sitio web (RODRIGUEZ F. , 2005) el árbol de problemas es:

Una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión. Esta cadena de problemas permite mejorar el diseño, efectuando un monitoreo de los "supuestos" del proyecto durante su ejecución y, una vez terminado el proyecto, facilita la tarea del evaluador, quien debe determinar si los problemas han sido resueltos (o no) como resultado del proyecto. (RODRIGUEZ F. , 2005, pág. 1)

El mismo sitio web y su autor manifiestan la secuencia para una correcta aplicación de la herramienta, dentro de los siguientes pasos:

PASO 1: Identificar los principales problemas con respecto a la situación en cuestión.

PASO 2: Formular en pocas palabras el problema central.

PASO 3: Anotar las causas del problema central.

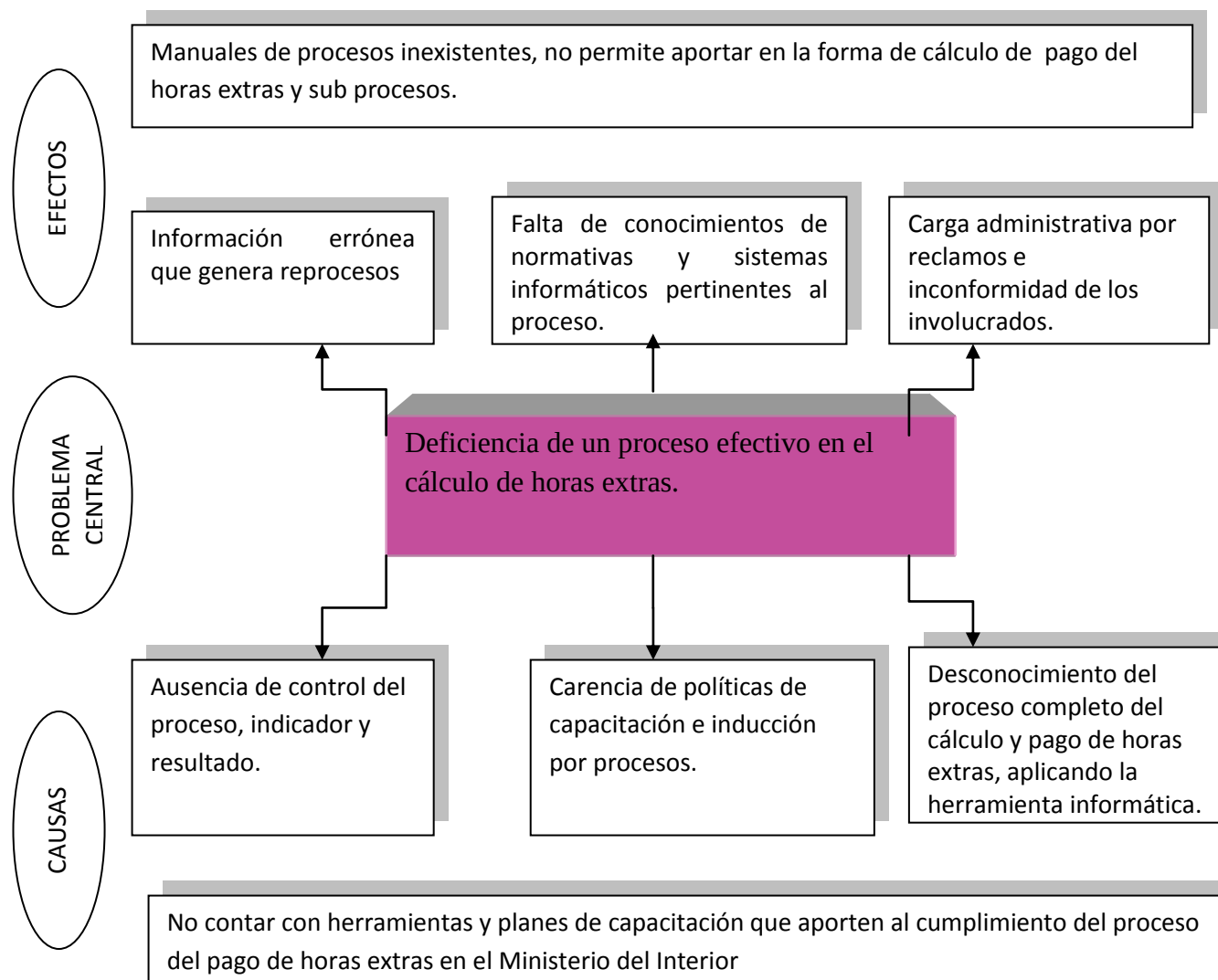
PASO 4: Anotar los efectos provocados por el problema central.

PASO 5: Elaborar un esquema que muestre las relaciones de causa y efecto en forma de un Árbol de Problemas.

PASO 6: Revisar el esquema completo y verificar su lógica e integridad.

(RODRIGUEZ F. , 2005, pág. 1)

Ilustración N° 02: Árbol de problemas



Elaborado por: Stefania Segovia
Fuente: Investigación propia

Análisis.

El árbol de problemas claramente indica las falencias que originan la problemática central que actualmente conlleva el no contar con un instructivo para el proceso de pago de horas extras; el cual genera tardanzas en los pagos y reclamos por parte de los empleados que reciben dicho pago lo que conlleva a un malestar tanto para el empleado o como el empleador, representado por el departamento a cargo del personal que ejecuta dichos procesos.

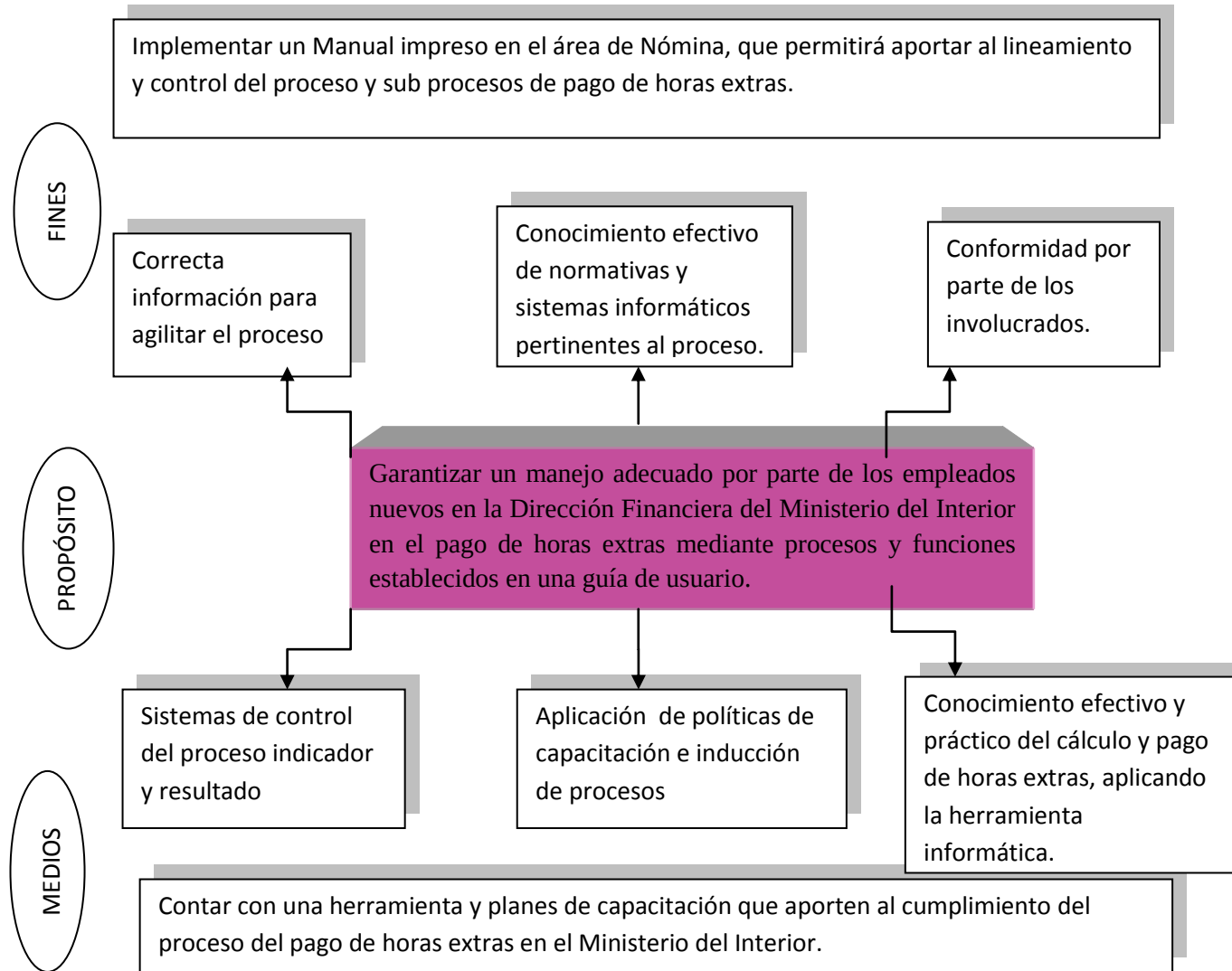
3.2 Árbol de Objetivos

Según el sitio web (AREVALO, 2010) el árbol de problemas es:

Se debe hacer la formulación de los objetivos en forma de árbol y luego se debe hacer una evaluación de los mismos, la cual pretende evaluar la importancia relativa de los objetivo

1. Se debe integrar el grupo buscar un lugar adecuado para desarrollarlo, debe haber un líder o facilitador que dirija el grupo.
2. El facilitador debe explicar brevemente la dinámica del trabajo y el grupo debe ponerse de acuerdo en cuanto a los límites del sistema a analizar, su funcionamiento, la problemática y el uso del lenguaje común.
3. Se solicita a los miembros del grupo que expresen o precisen mediante una lluvia de ideas el objetivo general del sistema, basado en la lista y mediante un proceso de síntesis el grupo define el objetivo general.
4. A partir del objetivo general, el proceso de construcción se realiza desde arriba, se debe reflexionar que se quiere hacer ósea lo necesario para que se cumpla el objetivo general del sistema, formulamos las metas y las acciones que son objetivos específicos. así se desarrolla el árbol de objetivos y por último hacemos una evaluación de los objetivos. (AREVALO, 2010)

Ilustración N° 03: Árbol de objetivos



Elaborado por: Stefania Segovia
Fuente: Investigación propia

Análisis:

Las empresas actualmente se ven obligadas a contar con políticas de capacitación e inducción efectivas, a fin de incorporar la gestión administrativa en la ejecución de departamentos, tomando en cuenta el diseño personalizado de aquellos procesos o puestos que requieran de un tratamiento personalizado.

Con frecuencia el personal no conoce plenamente los procesos que ejecuta, realidad aportada por un conocimiento y aplicación de los mismos de forma empírica, es por esto que se requiere utilizar herramientas que permitan que el proceso no se estanque ni se retrase ya que genera malestar en los empleados.

Con la implementación del Manual de Procesos de pagos de horas extras en el sistema SPRYN, se pretende que los empleados cuenten con aun apoyo didáctico y práctico para poder realizar su trabajo, generando procesos efectivos, que aporten a la satisfacción determinada por los resultados.

CAPITULO IV

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

4.1 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Según Cato Haugland en su trabajo de investigación en colaboración con otros autores, manifiestan que el “(...) propósito del análisis de alternativas es identificar posibles opciones, valorar sus posibilidades de ser llevados adecuadamente a la práctica y acordar una estrategia de proyecto.” (pág. 30).

Tabla Nro. 03 Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Disminuir el tiempo de capacitación	4	4	4	5	5	22	Alta
Implementar una guía de usuario para el pago adecuado de horas extras como una herramienta de apoyo.	5	4	4	5	4	22	Media Alta
Evitar errores en el cálculo de horas extras para agilizar procesos.	4	5	5	4	4	22	Alta
Minimizar quejas por parte de los empleados	4	3	4	5	5	21	Alta
TOTAL						87	Alta

Elaborado por: Stefania Segovia
Fuente: Investigación Propia

Análisis de la matriz de alternativas

La matriz en su desarrollo permite valorar los objetivos mediante el propósito y la factibilidad del proyecto, permitiendo medir el impacto que se obtendrá.

Por medio de la matriz se identifica que las principales alternativas de cambio dentro del organismo es evitar errores al momento de realizar los pagos de horas extras, y las quejas por parte de los empleados de la institución, siendo estos los principales ejes para la ejecución del proyecto. Cabe recalcar que se debe dar una breve inducción de uso y manejo adecuado del sistema que se utiliza para ingresar las horas extras en esta dependencia del Estado.

El mayor impacto que se obtendrá mediante el análisis es hacia los usuarios (empleados-empleadores) que hacen uso del sistema, permitiendo que no existan inconvenientes al momento de ingresar al sistema.

4.2 ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

Según el documento del sitio web (MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2001) nos dice:

Los objetivos son logros o éxitos esperados que están orientados a resolver problemas que se han detectado. Los objetivos se plantean en diferentes niveles 4, desde lo más general o macro (fin) hasta lo más detallado o micro (actividades). Los niveles (filas) pueden ser variables pero se recomienda entre 4 o 5. De esta forma, la matriz puede transformarse en una de 5x4 o 6x4, lo que dependerá de la complejidad o tamaño del proyecto.

El texto alude al lenguaje que se utiliza en el marco lógico que permite:

(...) definir los niveles de objetivos es: fines, propósitos, componentes y actividades. Otro nivel pudiera ser "sub-componentes", por ejemplo. Los objetivos se definen en frases precisas y breves usando el participio pasado. Las denominaciones de "objetivos generales", "de desarrollo", "específicos", "misiones", no son parte del lenguaje del marco lógico. (MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2001)

Tabla Nro. 04 Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto de género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Disminuir el tiempo de capacitación, mediante una inducción breve	El área de nómina ahorra tiempo.(4)	Apoyo para hombres y mujeres dentro de la institución (4)	No provoca impacto.(1)	Beneficio para el empleado y empleador .(4)	Trabajo adecuado a corto y largo plazo .(4)	21	Medio alto
Implementar una guía de usuario para el pago adecuado de horas extras como una herramienta de apoyo.	Aportar a la gestión administrativa e impartir conocimiento por parte de los empleados. (4)	Perfeccionar la inducción de hombres y mujeres .(4)	No provoca impacto.(1)	Ayuda a la institución a economizar en la capacitación de los empleados. (4)	Crear un ambiente cordial, entre los clientes internos y externos. (4)	21	Medio alto
Evitar errores en el cálculo de horas extras para agilizar	Mayor eficiencia al realizar los pagos. (4)	Optimiza tiempo el empleado a cargo del proceso(4)	Consumo de hojas de papel reducido. (1)	Los empleados contarán con su cobro a	Buen clima laboral entre áreas involucradas. (4)	21	Medio alto

procesos.				tiempo. (4)			
Reducir quejas por parte de los empleados y empleadores .	Agilidad para ejecutar pagos puntuales.(4)	Satisfacción en hombres y mujeres de la empresa. (4)	No provoca impacto. (1)	Empleados satisfechos. (4)	Conformidad para los empleados que reciben los rubros a tiempo. (4)	21	Medio alto
TOTAL						84	ALTO

Elaborado por: Stefania Segovia

Fuente: Investigación Propia

La matriz permite revisar los objetivos planteados en el desarrollo del proyecto, valorando así el impacto de género y ambiental en relación al entorno laboral enfocándose en el medio ambiente con un aporte positivo en el presente trabajo.

Se examinan las relevancias y la sostenibilidad que generan estos objetivos puntualizando los niveles de acuerdo a la valoración que se dan en cada uno de ellos, llegando a un nivel alto mediante el cual se demuestra la factibilidad que se tiene para el desarrollo de dicha guía de usuario dentro del Ministerio del Interior.

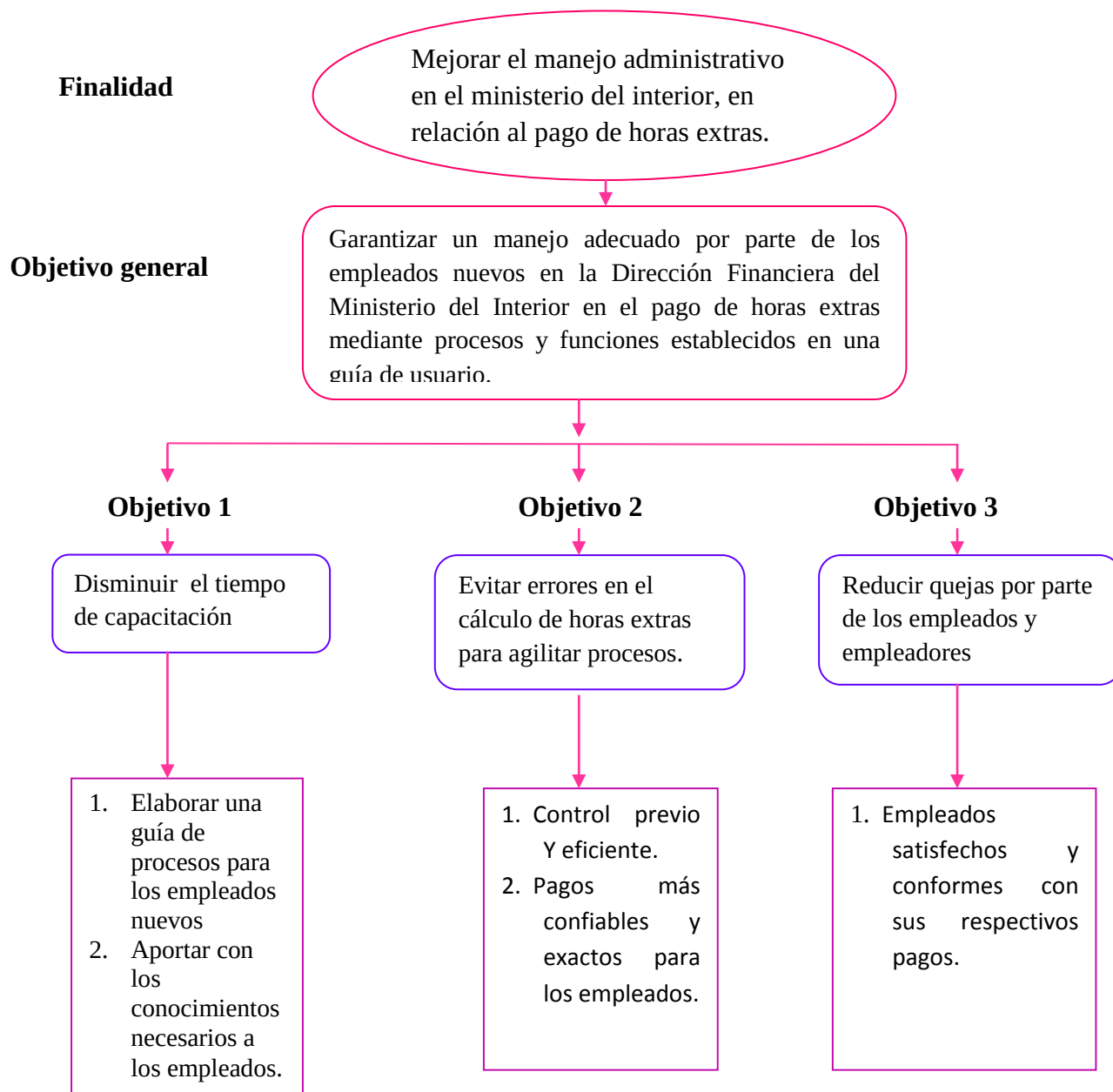
4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

Según Luis Antonio Pacello plantea que en esta etapa las estrategias permiten:

- Identificar las diferentes estrategias posibles para alcanzar un Objetivo Específico.
- Seleccionar la estrategia que se adoptará para efectuar la intervención.

En el diagrama de los objetivos, los diferentes “conjuntos” de objetivos de la misma naturaleza se denominan estrategias. Se debe identificar la estrategia o estrategias que serán asumidas por la futura intervención.” (pág. 17)

DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS



Elaborado por: Stefania Segovia

Fuente: Investigación Propia

Análisis del diagrama de estrategias

En este diagrama podremos observar la relación entre nuestros objetivos generales y su finalidad, para el desarrollo y cumplimiento del objetivo general del presente proyecto, planteando los resultados que esperamos obtener mediante la implementación de esta guía de usuario para los empleados nuevos de la Dirección Financiera.

4.04. MARCO LÓGICO

Luis Antonio Pacello en su libro “Marco Lógico” explica que el Marco Lógico es un conjunto de:

“(…) conceptos interdependientes que describen de modo operativo y en forma de matriz los aspectos más importantes de una intervención. Esta descripción permite verificar si la intervención ha sido establecida correctamente. Asimismo, facilita el seguimiento y proporciona una evaluación más satisfactoria. Swdddr1°gffess

Se trata de una estructuración del contenido de una intervención presentando de forma sistemática y lógica los objetivos, resultados y actividades de una intervención y sus relaciones causales (lógica vertical).

Esta estructuración sólo será posible una vez efectuado un análisis profundo de los datos disponibles (problemas, objetivos y posibilidades).” (pág. 27)

TABLA Nro. 05 Matriz Marco Lógico

Finalidad	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Mejorar el manejo administrativo en el ministerio del interior, en relación al pago de horas extras.	• Ayuda a realizar un control previo y un pago eficiente. • Antes de socializar esta guía los empleados nuevos no conocen el proceso para el pago y mucho menos el manejo del sistema SPRYN con esta guía ellos conocerán mas el manejo de sistema para estos pagos.	• La Verificación se realizara mediante la implementación de la guía de pago de horas extras con los empleados nuevos comprobando la utilidad de dicha guía.	• Empleados no utilizan oportunamente la guía informativa para gestionar el proceso correcto para dicho pago.
Propósito	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Garantizar un manejo adecuado por parte de los empleados nuevos en la dirección financiera del ministerio del interior en el pago de horas extras mediante procesos y funciones establecidos en una guía de usuario.	• Disminuirá los errores y los retrasos en los pagos. • Después de socializar la guía los empleados sabrán del proceso y la tendrán a la mano para poder retroalimentarse o consultar cualquier, duda que se plantee en el futuro.	• Se observará el comportamiento de los usuarios en cuanto al manejo y uso de la guía para realizar el proceso de pagos.	• Los empleados conocerán las políticas y-procesos para optimizar tiempo en los pago.

Componentes	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
1. Disminuir el tiempo de capacitación. 2. Evitar errores en el cálculo de horas extras para agilizar procesos. 3. Reducir quejas por parte de los empleados y empleadores	- Los empleados podrán revisar paso a paso la generación del pago en sistema SRYN y podrán tener más agilidad para el pago. - Al disminuir falencias como devoluciones en el proceso, se creará eficiencia y agilidad en el pago puntual de los rubros a los empleados - El personal estará mejor informado sobre sus valores pagados y generará bienestar mes a mes.	- Se vigilará de manera continua que los usuarios utilicen la guía como material de apoyo entendible para el proceso de pago. - Los empleados podrán solicitar sus roles de pago para revisar el desglose del valor a recibir.	Mediante evaluaciones sobre la guía, se determinará que grado de aceptación tuvo la guía y que acciones se pueden implementar para complementar al material de apoyo para el proceso de pago de horas extras dentro de esta dependencia, ya no todos los empleados pretenden retroalimentarse.

Actividad	Resumen del Presupuesto	Medios de Verificación	Supuestos
1.1. Elaborar una guía de procesos para los empleados nuevos 1.2. Aportar con los conocimientos necesarios a los empleados. 2.1. Control previo más eficiente. 2.2. Pagos más confiables y exactos para los empleados. 3.1. Empleados satisfechos y conformes con sus respectivos pagos.	Gastos Corrientes - Impresiones. Gastos de inversión - Computador. Aportación - Contribución del autor. - Contribución por parte del Ministerio del Interior. -	• Perfil de personal a contratarse. • Explicaciones continuas sobre los procesos dentro de la Dirección Financiera.	• Empleados nuevos no conocen las bases sobre el sistema de pagos en el sector público. • Falta de retroalimentación por parte de empleados que desconocen de los procesos. • Aprobación más rápida por parte del control previo sobre los cálculos realizados. • Reducir las quejas por parte de los empleados en los retrasos del pago de horas extras.

Elaborado por: Stefania Segovia

Fuente: Investigación Propia

La matriz ayuda a identificar los aspectos importantes que se analizan para la implementación de la guía, sus consecuencias y supuestos siendo estos positivos o negativos me permitirá verificar posibilidades para el desarrollo de la guía dentro de la Unidad de Nómina en la Dirección Financiera del Ministerio del Interior.

Mediante esto se pretende optimizar tiempo, y crear un ambiente laboral adecuado para la satisfacción de los empleados con pagos justos y bien calculados, así se pretende crear confianza entre empleados ya que no tendrán quejas ni reclamos.

CAPITULO V

PROPUESTA



5.1 ANTECEDENTES

Dentro del Ministerio del Interior en el año 2014 se incorporó el sistema SPRYN durante su vigencia se experimentó, rotación de personal a medio año, el cual retraso los proceso de pago ya que al ingresar personal nuevo, no cuentan con el conocimiento y capacitación pertinente para el programa antes mencionado debido a que es un sistema de implementación reciente, cabe recalcar que desde el año 2009 manejaban el sistema eSIPREN.

Es por esto que al manejar este sistema existen falencias por las diferentes actualizaciones que pueden generar errores y modificaciones dentro del proceso, en el transcurso del año 2014 al 2015 el programa SPRYN se ha manejado por 4 funcionarias diferentes por lo cual los pagos han sufrido retrasos -manejando este pago el cual por retrasos a generado varias quejas por parte del empleado que cuentan mensualmente con este rubro.

En base a lo expuesto se pretende crear una guía la cual permita a las autoridades conocer el proceso que se lleva dentro de esta cartera de estado para realizar dichos pagos; también permitirá que las personas que lleguen a laborar en esta institución puedan tener acceso a esta información, ya que con el tiempo cada vez que ingresan personas nuevas al área de nómina las autoridades tiene que volver a capacitar al personal para que puedan estar al corriente cómo llevar el pago de horas extras. La función principal del manual es optimizar tiempo y recursos se recomienda mantenerlo a la vista y alcance del personal de nómina, para ser compartido las sub-unidades que llevan el control previo para poder ser aprobadas.

GUÍA DE USUARIO

Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa. Un usuario es, por otra parte, la **persona que usa ordinariamente algo** o que es destinataria de un producto o de un **servicio**. (de, Definición de manual de usuario, 2015)

TIPOS DE GUÍA DE USUARIO

- Guías de Motivación
- Guías de Aprendizaje
- Guías de Comprobación
- Guías de Síntesis
- Guías de Aplicación
- Guías de Estudio
- Guías de Lectura
- Guías de Observación: de visita, del espectador, etc.
- Guías de Refuerzo
- Guías de Nivelación Etc.

FUNCIONALIDAD

Guías de Motivación: Utilizar imágenes o textos que permitan a los alumnos y alumnas a realizar una reflexión frente a un determinado tema, permitiéndoles de esta forma nuevos estados de motivación.

Guías de Aprendizaje: Es la más común de las guías.

- Presenta nuevos conceptos a los alumnos.
- Requiere de la ayuda del profesor para explicar y aclarar conceptos.
- Cuenta generalmente con textos, imágenes y ejercicios.

- Puede ser evaluada en la medida que se considere que los alumnos están por primera vez frente a los contenidos.

Guías de Comprobación

- La finalidad principal es poder verificar el correcto uso de conceptos y habilidades por parte los alumnos.
- Puede incorporar ejercicios de completación, asociación y preguntas de alternativa.
- Debe ser una guía que contemple tiempo de desarrollo y revisión.

Guías de Síntesis: Son guías que sirven como resumen de una unidad y que permiten al alumno tener una visión global de lo que se ha tratado en varias clases.

- Un esquema con los conceptos principales o un listado de definiciones pueden ser una buena alternativa.

Guías de Aplicación: Son guías cuya intención es practicar algún concepto o procedimiento a través de actividades.

- Los alumnos en el ejercitar irán adquiriendo mayor dominio de lo que se le solicita.
- Es necesario que la guía de aplicación considere los tiempos de concentración y el modelado previo por parte del docente.

Guías de Estudio: Se pueden considerar guías de estudio aquellas que le permiten al alumno realizar un trabajo de aprendizaje más autónomo sobre un tema ya conocido y tratado en clases.

Guías de Lectura: La intención principal de este tipo de guía es facilitar lectura complementaria al alumno.

- Puede usarse para ejercitar, simplemente la lectura, o para ampliar algún tema que se esté revisando en clases. (SlideShare, 2011)

5.01. FILOSOFÍA EMPRESARIAL

5.01.01. MISIÓN

Ejercer la rectoría, formular, ejecutar y evaluar la política pública para garantizar la seguridad interna y la gobernabilidad del Estado, en el marco del respeto a los derechos humanos, la democracia y la participación ciudadana para contribuir al buen vivir.

5.01.02 VISION

Ser la institución rectora y coejecutora de la política integral de seguridad ciudadana y convivencia en el marco del respeto a los derechos, libertades fundamentales y participación ciudadana promoviendo la convivencia y apropiación pacífica de espacios públicos para reducir el delito y erradicar la violencia, garantizando la construcción de una sociedad democrática.

5.01.03 Valores

- Promover las condiciones para la seguridad ciudadana, mediante un diálogo social abierto y transparente;
- Mejorar las condiciones para la seguridad ciudadana, mediante el cumplimiento de objetivos, políticas y estrategias;
- Prevenir y atender, mediante diálogo y concentración, los conflictos sociales;
- Trabajar de manera coordinada con otras instituciones e instancias del Estado;
- Proponer y ejecutar gestión operativa para prevenir la violencia y la criminalidad.

5.01.01.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Proporcionar un manual de procesos a los empleados nuevos para el pago interno en el sistema SPRYN, para ello se elabora la presente guía práctica que permitirá la consulta de dichas funciones.

A partir de esta política se plantean los siguientes objetivos:

APOYAR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN DISEÑO DE GUÍA DE USUARIO PARA EL PAGO DE HORAS EXTRAS EN LA UNIDAD DE NÓMINA EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO DM, 2015.

- Aumentar el nivel de satisfacción del cliente.
- Disminuir las inconformidades detectadas en el proceso.
- Controlar el desempeño de sus colaboradores en el área de nomina

5.01.01.4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL MINISTERIO DEL INTERIOR

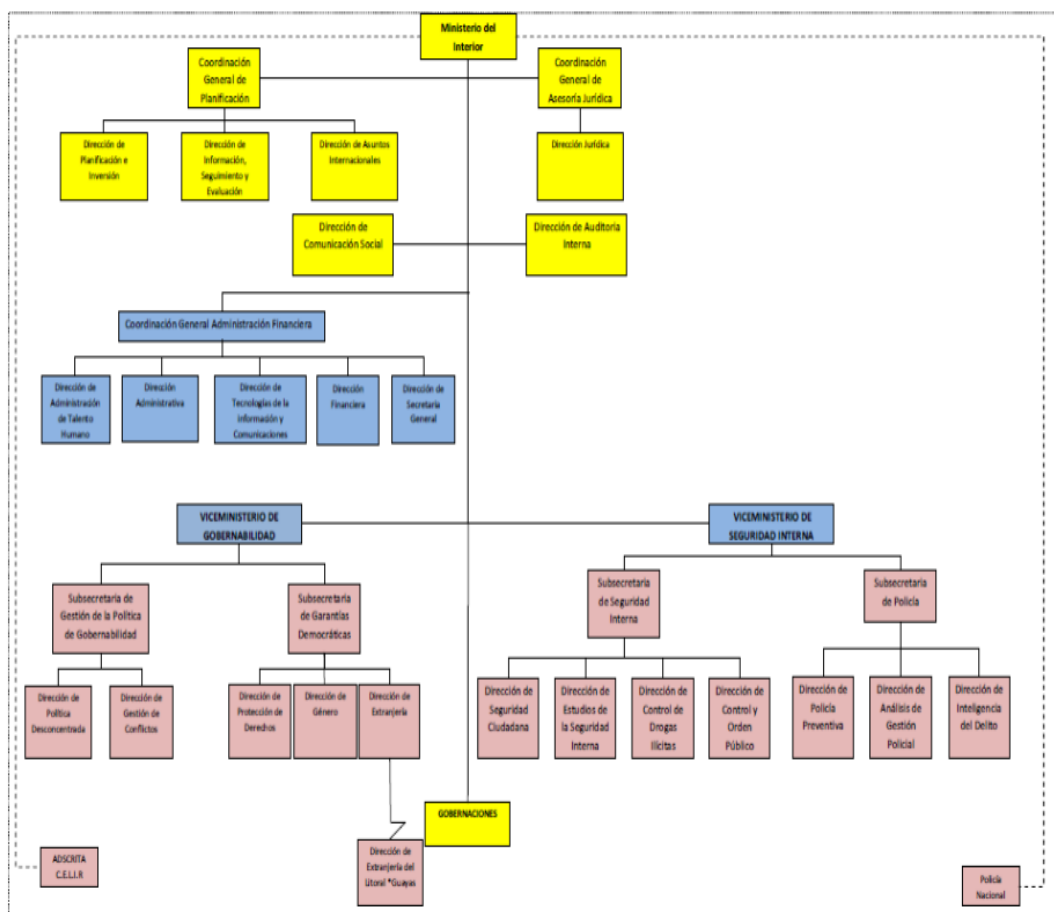
El organigrama se utiliza para organizar las tareas y responsabilidades de los integrantes de la organización. También establece los flujos de comunicación entre los distintos sectores de la estructura organizacional.

Gráfico 2. Organigrama estructural del Ministerio del Interior

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

Literal a1) Estructura orgánica funcional

c. ESTRUCTURA ORGANICA – PLANTA CENTRAL:

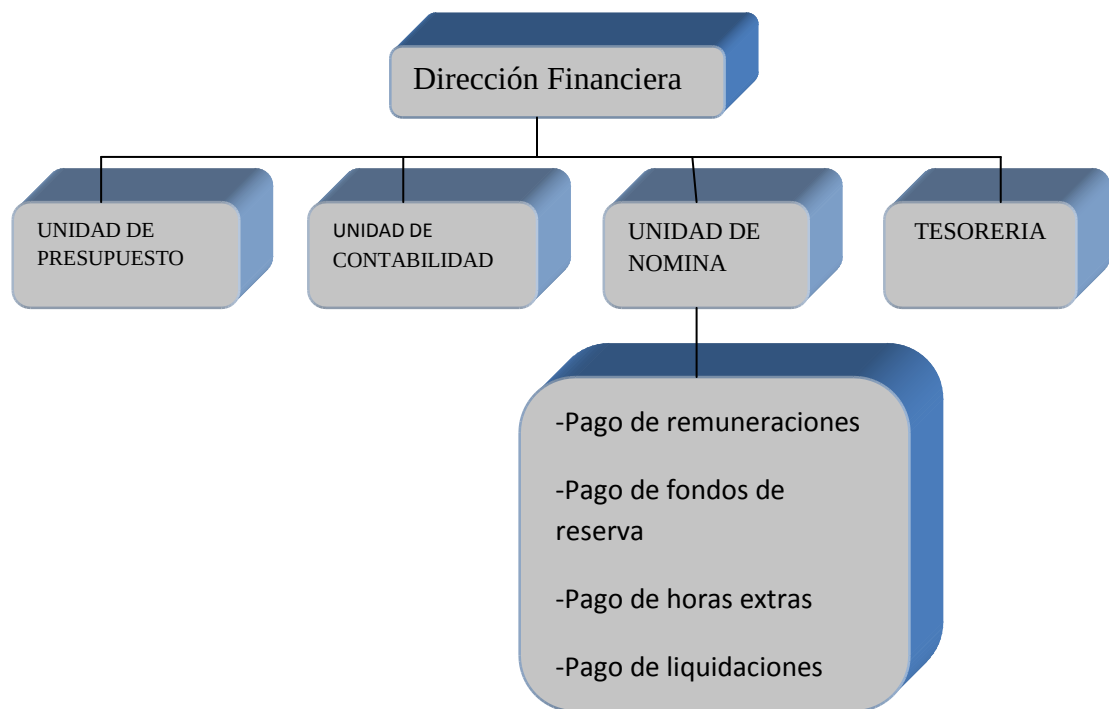


Fuente: Ministerio del Interior:

Elaborado por: Ministerio del Interior

APOYAR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN DISEÑO DE GUÍA DE USUARIO PARA EL PAGO DE HORAS EXTRAS EN LA UNIDAD DE NÓMINA EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO DM, 2015.

Gráfico 2. Organigrama estructural de la Dirección financiera



Elaborado por: Stefania Segovia
Fuente: Investigación propia

5.01.01.5 DESCRIPCIÓN POR ORDEN DE JERARQUÍA DE LOS DEPARTAMENTOS

FUNCIONES

Director financiero

Según la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES) las actividades de un Director Financiero son las siguientes:

- Autoriza solicitudes de pago.
- Dirige la ejecución de registros contables y presupuestarios.
- Administra la disponibilidad presupuestaria.
- Dirige el análisis, estructuración, codificación y cuantificación del presupuesto de la Institución
- Controla la generación del proceso de nómina.
- Supervisa la liquidación y pago de fondos de terceros - IESS.
- Administra y ejecuta el presupuesto institucional.
- Dispone la elaboración de modificaciones presupuestarias. (GUBERNAMENTAL, 2012, pág. 171)

Contador General

Según la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES) las actividades del Contador General de una institución pública son las siguientes:

- Ejecuta y supervisa las funciones de contabilidad.
- Supervisa el control previo de todo trámite previo al pago.

- Analiza los Estados Financieros.
- Suscribe los Estados Financieros.
- Analiza el movimiento de las cuentas contables.
- Controla la información de ingresos de autogestión.
- Revisa informes contables.
- Las demás que le asigne el jefe inmediato. (GUBERNAMENTAL, 2012, pág. 169)

Tesorero Institucional

Según la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES) las actividades del Tesorero Institucional son las siguientes:

- Supervisa los procesos de custodia de recursos económicos y financieros, especies valoradas, y demás documentación negociable.
- Efectúa el control del movimiento económico y financiero de ingresos, egresos, transferencias, pagos de obligaciones, fondos rotativos
- Regula el pago y la legalización de obligaciones de la institución.
- Emite lineamientos para la elaboración del programa de inversiones del fondo rotativo y los cuadros de recaudaciones.
- Supervisa y elabora la generación y registro de pago de obligaciones por prestación de servicios o entrega de bienes a los diferentes clientes internos y externos
- Emite informes técnicos legales para devolución de trámites de pago no ajustados a las disposiciones legales.
- Emite el programa del flujo de caja.
- Las demás que le asigne la autoridad. (GUBERNAMENTAL, 2012, pág. 170)

Asistente Financiero

Según la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES) las actividades del Asistente Financiero son las siguientes:

- Participar en la generación del proceso de nómina
- Participar en realización de los registros contables y presupuestarios
- Participar en la elaboración de modificaciones presupuestarias.
- Participar en la Ejecución de la administración de los fondos (viáticos, cajas chicas y fondos a rendir);
- Participar en realización de la constatación Física de Bienes, suministros y Materiales
- Participar en la realización de la liquidación y pago de fondos de terceros – IESS
- Las demás que le asigne el jefe inmediato. (GUBERNAMENTAL, 2012, pág. 166)

Analista Financiero 3

Según la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES) las actividades del Analista Financiero 3 son las siguientes:

- Coordina y ejecuta liquidaciones de haberes por cesación de funciones
- Revisa trámites de transferencias de las remuneraciones mensuales unificadas y otros rubros económicos.
- Controla y elabora la emisión de certificaciones de fondos.
- Coordina las transferencias interbancarias de los pagos a proveedores y a otras instituciones del Estado por concepto de impuestos, tasas fiscales u otras obligaciones asumidas por l
- Coordina y ejecuta la liquidación de viáticos nacionales.
- Coordina la emisión de comprobantes de pagos.

- Coordina para que la información contable esté de conformidad con las normas vigentes.
- Coordina la realización de la proforma presupuestaria institucional; PAI, PCC, PMD. (GUBERNAMENTAL, 2012, pág. 168)

Cláusulas del contrato

Según el Reglamento General a la ley Orgánica del servicio público nos indica en sus artículos las cláusulas de los contratos de servicios ocasionales.

Art. 146.- Terminación de los contratos de servicios ocasionales.- Los contratos de servicios ocasionales terminarán por las siguientes causales:

- a) Cumplimiento del plazo
- b) Mutuo acuerdo de las partes
- c) Renuncia voluntaria presentada
- d) Incapacidad absoluta y permanente de la o el contratado para prestar servicios
- e) Pérdida de los derechos de ciudadanía declarada judicialmente en providencia ejecutoriada
- f) Por terminación unilateral del contrato por parte de la autoridad nominadora, sin que fuere necesario otro requisito previo
- g) Por obtener una calificación regular o insuficiente establecida mediante el proceso de la evaluación del desempeño
- h) Destitución
- i) Muerte. (Delgado, 2012, pág. 53)

Cabe indicar que también el Artículo 143 nos dice que

(...).El plazo máximo de duración del contrato de servicios ocasionales será de hasta doce meses o hasta finalizar el ejercicio fiscal en curso, y podrá ser

renovado por única vez hasta por doce meses adicionales en el siguiente ejercicio fiscal.

Se podrán suscribir varios contratos de servicios ocasionales entre la misma institución y la o el mismo servidor, durante un ejercicio fiscal en curso, que se pueden renovar dentro del consecutivo ejercicio fiscal, por necesidad institucional solo hasta 12 meses adicionales. Superado este plazo ya no se podrán contratar con la o el mismo servidor; y, pasado un ejercicio fiscal se podrá contratar nuevamente. (Delgado, 2012, pág. 51)

5.02 DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA METODOLOGÍA

En la creación de la guía de usuario, la metodología a usar será la investigación de campo y la observación, buscando así implementar una herramienta practica para los nuevos empleados que procesaran este pago.

Hugo Cerda Gutiérrez en su libro “Los elementos de la Investigación” explica sobre el trabajo de campo y la observación.

“(…) todo el proceso de recolección de datos a nivel social es el producto de un trabajo que tradicionalmente se denomina “de campo”, y que además se utiliza para identificar toda actividad que se efectúa sobre el terreno.

(…) prácticamente la ciencia inicia su procedimiento de conocimiento por medio de la observación, ya que es la forma más directa e inmediata de conocer los fenómenos y las cosas.

Tradicionalmente el acto de “observar” se asocia con el proceso de mirar con cierta atención una cosa, actividad o fenómeno, o sea concentrar toda su capacidad sensitiva en algo por lo cual estamos interesados. A diferencia del “mirar”, que comporta sólo un fijar la vista con atención en algo, la “observación” exige una actitud, una postura y un

fin determinado en relación con las cosas que se observa (Gutiérrez, 1991, págs. 232-237).

5.02.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto utilizamos la investigación mixta ya que nos ayuda la investigación descriptiva y la investigación explicativa.

Con la investigación descriptiva “se utilizara las variables del lenguaje científico (escritos, gráficos, simbólicos, etc.) o sea, todos aquellos signos o señales empleados usualmente para comunicar mensajes, transmitir conocimientos o información” (Gutiérrez, 1991, pág. 72). Mediante la guía se pretende que los nuevos empleados cuenten con una herramienta informativa basada en la información recolectada del proceso para el pago de horas extras en el sistema SPRYN.

Nos ayudamos con la investigación explicativa ya que explicamos para poder dar a comprender el los procesos y funciones para el pago de horas extras en la unidad de nómina así iremos desarrollando poco a poco la guía aclarando paso a paso el manejo de dicho sistema que se utiliza para realizar el pago.

5.02.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante las investigaciones descriptiva y explicativa se trabajara para poder buscar una solución al problema, que se planteó en este desarrollo del proyecto, factor por el cual se está creando la guía de usuario práctica con explicaciones de procesos y funciones para el pago de horas extras en el sistema SPRYN, en el cual se pretende que los servidores públicos nuevos se apoyen mediante las descripciones y explicaciones para poder optimizar tiempo y ahorrar capacitaciones que generan quejas por parte de los empleados que se benefician de dicho rubro.

5.02.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para realizar la encuesta se tomó una población de 1500 empleados del Ministerio del Interior en la provincia de Pichincha. Con esta población se calcula la muestra representativa por medio de la fórmula.

$$n = \frac{S^2}{Z^2} + \frac{E^2}{N}$$

$$n = \frac{(0,4)^2}{(1,65)^2} + \frac{(0,05)^2}{1500}$$

n= Tamaño de la muestra. (1500)
Z α /2= Margen de confiabilidad o número de unidades de desviación estándar. (1.65)
S= Desviación estándar. (0,4)
E= Diferencia máxima o error entre la media población y la media muestra. (5%)

$$n = \frac{0,16}{2,7225} + \frac{0,16}{1500}$$

$$n = \frac{0,16}{0,00091827} + \frac{0,16}{0,00010667}$$

$$n = \frac{0,16}{0,00102494}$$

$$n = 156 \quad \text{EMPLEADOS}$$

Nivel confianza =	70%	75%	80%	85%	90%
Zc =	1,04	1,15	1,28	1,44	1,65

Se realizara 156 encuestas a los empleados beneficiados con el rubro de horas extras y 6 encuestas a los empleados que se encuentran vinculados con el pago de las horas extras.

MODELO DE ENCUESTAS

Encuesta N° 1

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

**PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE UNA GUÍA DE USUARIO DEL
PROCESO DE PAGO DE HORAS EXTRAS DENTRO DE LA DIRECCIÓN
FINANCIERA EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR**

Nombre: _____ Fecha: _____

1. En que unidad labora actualmente

2. ¿En su unidad cuenta con un jefe directo que le guíe?

SI..... NO.....

3. ¿Las cargas de trabajo en su área se encuentran repartidas adecuadamente?

SI..... NO.....

4. ¿Cuál es su formación académica actual?

5. ¿Tenía usted experiencia previa de las labores que desempeña actualmente?

SI..... NO.....

6. ¿Cuentan con políticas y reglamentos dentro de la Institución?

SI..... NO.....

7. ¿Se siente participe de los éxitos o fracasos dentro de la unidad de trabajo?

APOYAR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN DISEÑO DE GUÍA DE USUARIO
PARA EL PAGO DE HORAS EXTRAS EN LA UNIDAD DE NÓMINA EN EL MINISTERIO DEL
INTERIOR, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO DM, 2015.

☐ Bastante ☐ Suficiente Poco ☐

8. ¿Considera qué su clima organizacional es el adecuado?

Mucho	Poco	Nada
1	2	3

9. ¿Se encuentra conforme con el cargo que desempeña actualmente?

Poco Inconforme	Conforme	Muy Conforme
1	2	3

10. ¿Cuál es el número de horas que labora diariamente?

de 4 a 8 Horas	de 8 a 10 Horas	
de 10 a 12 Horas	Otros	

11. ¿Considera usted que cuenta con capacitaciones y herramientas adecuadas para desempeñar sus funciones?

Deficiente	Neutro	Adecuada
1	3	5

Encuesta N° 2

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Encuesta para empleados beneficiados del pago de horas extras

Estimados funcionarios para el presente proyecto es muy importante conocer qué opina usted sobre el pago de horas extras en la Dirección Financiera del Ministerio del Interior

Nombre: _____

Fecha: _____

1. Califique el pago de horas extras: (favor marcar con una X)

	Excelente	Bueno	Malo
a. Conocimiento adecuado del cálculo por parte de los analista_	☐	☐	☐
b. Pagos a tiempo mensualmente_____	☐	☐	☐
c. Cálculos de pago exactos_____	☐	☐	☐
d. Aclaración de dudas sobre los pagos recibidos_____	☐	☐	☐

2. Esta usted satisfecho con el pago de horas extras: (favor marcar con una X)

☐ Bastante ☐ Suficiente Poco ☐

3. A usted le interesa la implementación de una guía de usuario para mejorar el proceso de pago de horas extras:

SI..... NO.....

4. Conoce usted sobre el reglamento de pago de horas extras:

SI..... NO.....

5. Lleva usted un registro del valor a recibir por sus horas extras:

SI..... NO.....

6. En qué fecha desearía usted el pago de horas extras: (favor marcar con una X)

Del 1al 15 del mes		Del 15 al 30 del mes	
--------------------	--	----------------------	--

7. La institución cuenta con organización en sus procesos

SI..... NO.....

8. ¿Se realizan reuniones dentro de su trabajo para determinar falencias?

Nunca	De repente	Siempre
1	2	3

9. ¿Cuentan con capacitaciones dentro de la Institución?

SI..... NO.....

10. ¿Está de acuerdo usted con la forma de cálculo de horas extras?

Poco Inconforme	Conforme	Muy Conforme
1	2	3

TABULACIÓN

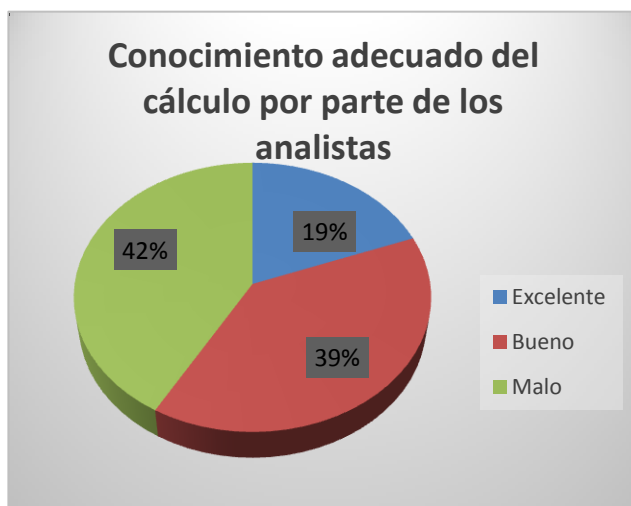
Encuesta N° 1

1. Califique el pago de horas extras:

Pregunta Conocimiento adecuado del cálculo por parte de los analistas

Muestra 156

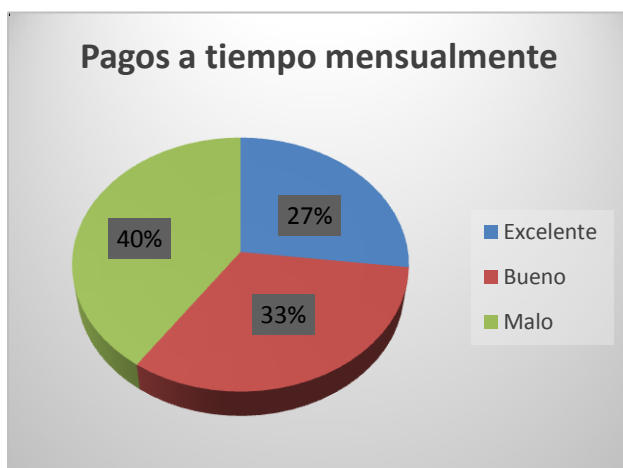
Respuestas	Resultado	Porcentaje
Excelente	30	19%
Bueno	61	39%
Malo	65	42%
Total	156	100%



Pregunta Pagos a tiempo mensualmente

Muestra 156

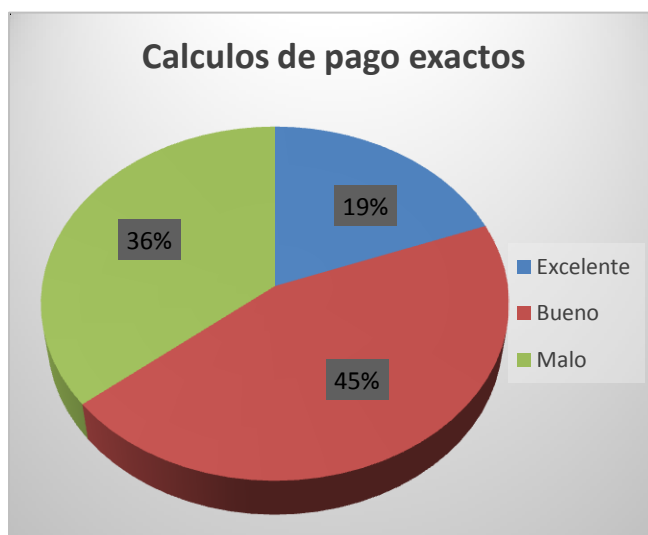
Respuestas	Resultado	Porcentaje
Excelente	42	27%
Bueno	51	33%
Malo	63	40%
Total	156	100%



Pregunta Cálculos de pago exactos

Muestra 156

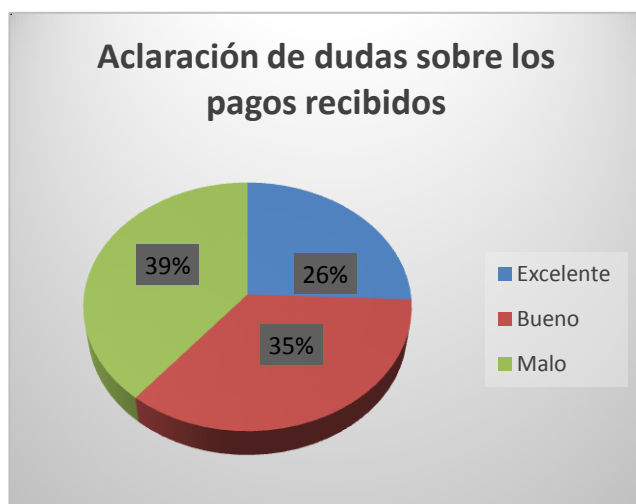
Respuestas	Resultado	Porcentaje
Excelente	30	19%
Bueno	70	45%
Malo	56	36%
Total	156	100%



Pregunta Aclaración de dudas sobre los pagos recibidos

Muestra 156

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Excelente	40	26%
Bueno	55	35%
Malo	61	39%
Total	156	100%



En el resultado de las tabulaciones podemos ver que no todos los funcionarios están de acuerdo con el pago de horas extras debido a los inconvenientes que se genera en todos los aspectos planteados anterior mente ya que la mayoría lo señalan como un proceso deficiente, ya que en el transcurso de cambios de personal se generado muchas novedades y equivocaciones.

2. Esta usted satisfecho con el pago de horas extras:

Muestra 156

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Bastante	35	22%
Suficiente	50	32%
Poco	71	46%
Total	156	100%

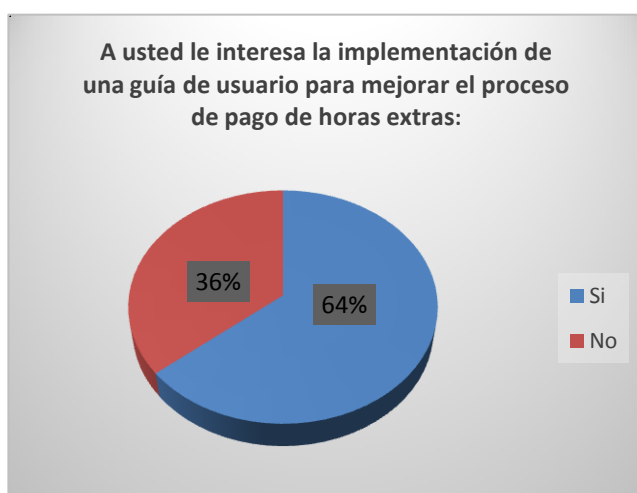


Podemos observar que la mayor parte de funcionarios están conformes con sus pagos esto se debe a que los empleados han recibido mensual mente sus pagos y por el momento se han mantenido los empleados que llevan el proceso.

3. A usted le interesa la implementación de una guía de usuario para mejorar el proceso de pago de horas extras:

Muestra 156

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Si	100	64%
No	56	36%
Total	156	100%



Es evidente que la mayor parte de los encuestados respondieron que les gustaría la implementación de una guía de usuario para el pago de horas extras, lo cual es muy positivo para el presente proyecto.

4. Conoce usted sobre el reglamento de pago de horas extras:

Muestra 156

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Si	110	71%
No	46	29%
Total	156	100%



Del 100% de funcionarios el 71% de funcionarios conocen el reglamento de horas extras y están muy pendientes de su pago y el 29% no conocen el reglamento.

5. Lleva usted un registro del valor a recibir por sus horas extras:

Muestra 156

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Si	90	58%
No	66	42%
Total	156	100%



El 58% de encuestados llevan su registro de horas extras ya que para que su pago sea aprobado deben presentar su informe mensual de que hicieron en el tiempo que se quedaron a trabajar horas extras y el 42% no realizan su registro de horas extras.

6. En qué fecha desearía usted el pago de horas extras:

Muestra 156

Respuestas	Resultado	Porcentaje
del 1 al 15	120	77%
del 15 al 30	36	23%
Total	156	100%

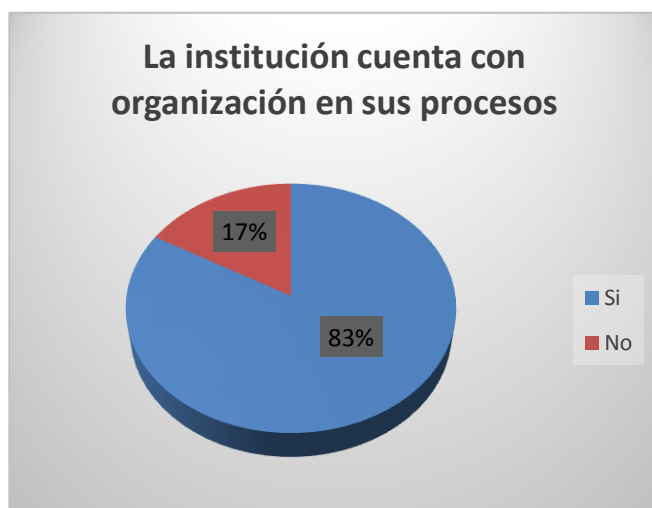


El 77% de encuestados desean el pago entre los primeros días del mes, esto es posible si lleva un buen proceso y se gestiona adecuadamente este proceso, el 23% desea el pago en los 15 días finales del mes.

7. La institución cuenta con organización en sus procesos

Muestra 156

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Si	130	83%
No	26	17%
Total	156	100%



Las encuestas reflejan que el 83% de empleados consideran que los procesos que hay en esta dirección tienen su respectiva organización y solo un 17% consideran que no hay organización.

8. ¿Se realizan reuniones dentro de su trabajo para determinar falencias?

Muestra 156

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Nunca	60	38%
De repente	56	36%
Siempre	40	26%
Total	156	100%



Se puede observar que no hay muchas reuniones en las aéreas, sería muy conveniente que entre áreas se reúnan y se pongan de acuerdo para la implementación de herramientas prácticas para los analistas.

9. ¿Cuentan con capacitaciones dentro de la Institución?

Muestra 156

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Si	90	58%
No	66	42%
Total	156	100%

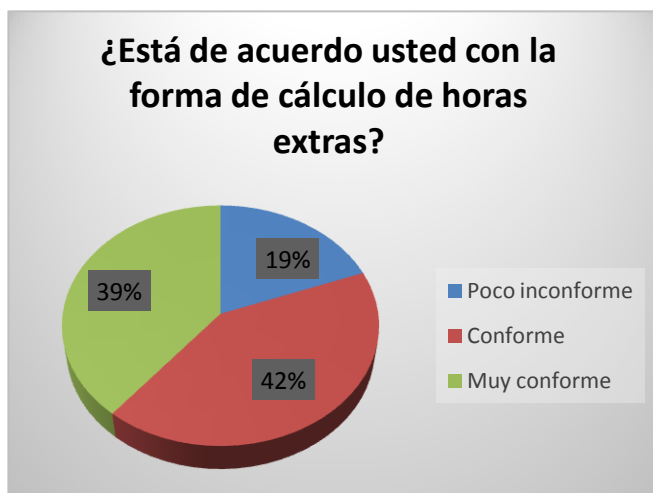


En el Ministerio cuenta con el 58% de capacitaciones para los empleados que trabajan aquí, uno de los factores que se retrasan los procesos es por esto ya que deben dan capacitaciones a los nuevos empleados o piden permiso para poder asistir a capacitaciones.

10. ¿Está de acuerdo usted con la forma de cálculo de horas extras?

Muestra 156

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Poco inconforme	30	19%
Conforme	65	42%
Muy conforme	61	39%
Total	156	100%



La mayor parte de encuestados se ve están conformes con el pago de horas extras ya que casi la mayoría de empleados conocen la ley y el sistema se encuentra parametrizado con la ley, este proceso consiste mas en saber cómo utilizar el sistema de pagos.

Encuesta N° 2

Pregunta 1. En que unidad labora actualmente

Muestra 6

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Contabilidad	2	33%
Nomina	4	67%
Total	6	100%

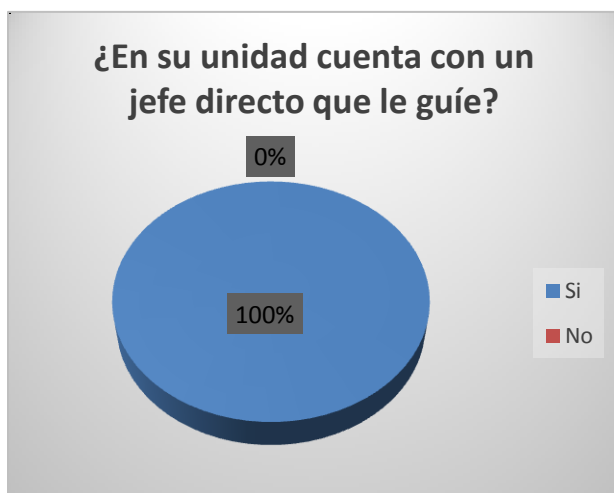


Como podemos observar de los 6 encuestas que realizamos los cuatro funcionarios son de la unidad de nomina y dos de la unidad de contabilidad, estas personas son las que llevan el proceso de horas extras.

Pregunta 2. ¿En su unidad cuenta con un jefe directo que le guíe?

Muestra 6

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%



El 100% de encuestas reflejan que cada área cuenta con su jefe.

Pregunta 3. ¿Las cargas de trabajo en su área se encuentran repartidas adecuadamente?

Muestra 6

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Si	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%



Del 100% de las encuestas, el 67% de empleados consideran que la carga de trabajo está repartida adecuadamente y el 33% está inconforme con la repartición de tareas dentro de su unidad.

Pregunta 4. ¿Cuál es su formación académica actual?

Muestra 6

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Estudiante	5	83%
Universitario	1	17%
Total	6	100%



El 83% de empleados que trabajan en el proceso de horas extras aun están estudiando solo el 17% ya son universitarios es por esto que muchos de ellos en ocasiones por sus estudios necesitan permisos y retrasan sus actividades.

Pregunta 5. ¿Tenía usted experiencia previa de las labores que desempeña actualmente?

Muestra 6

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Si	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%



Del 100% de empleados el 83% entraron a trabajar sin experiencia previa es por esto que nuestra implementar una guía de usuario sería muy necesario para todos los empleados nuevos que vayan a llevar este proceso ya que solo el 17% de ellos han contado con experiencia previa.

Pregunta 6. ¿Cuentan con políticas y reglamentos dentro de la Institución?

Muestra 6

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Si	5	83%
No	1	17%
Total	6	100%



Del 100% de empleados el 83% considera que dentro de la institución si hay políticas establecidas y reglamentos internos y el 17% considera que no existen reglamentos internos.

Pregunta 7. ¿Se siente participe de los éxitos o fracasos dentro de la unidad de trabajo?

Muestra 6

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Bastante	4	67%
Suficiente	2	33%
Poco	0	0%
Total	6	100%

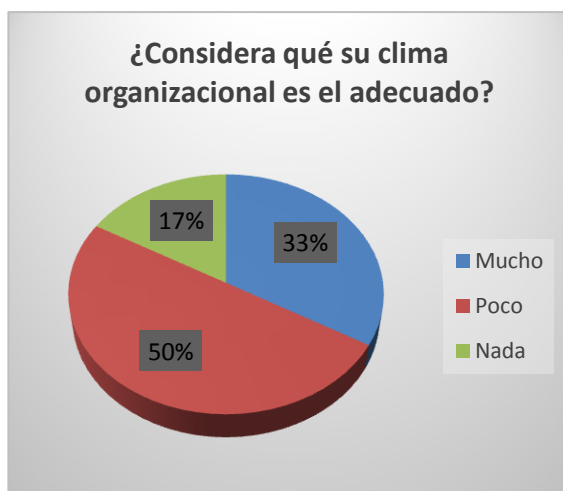


La mayoría de encuestados se sienten partícipes de los logros de su unidad ya que de acuerdo a su trabajo la unidad puede avanzar en sus procesos y puede realizar los pagos a tiempo.

Pregunta 8. ¿Considera qué su clima organizacional es el adecuado?

Muestra 6

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Mucho	2	33%
Poco	3	50%
Nada	1	17%
Total	6	100%

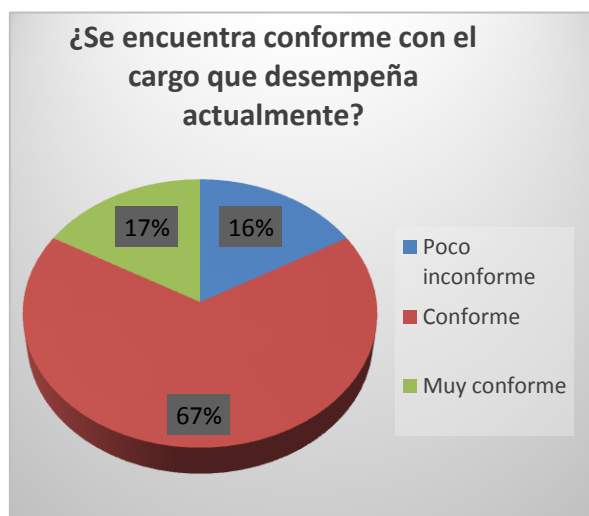


En su mayor parte los funcionarios están de acuerdo que cuentan con un clima organizacional adecuado para realizar sus funciones ya que de las personas encuestadas sola una persona opina que el clima dentro de la institución malo.

Pregunta 9. ¿Se encuentra conforme con el cargo que desempeña actualmente?

Muestra 6

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Poco inconforme	1	17%
Conforme	4	67%
Muy conforme	1	17%
Total	6	100%

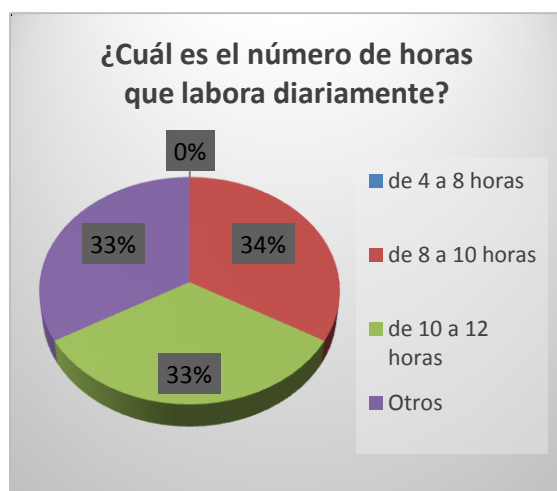


El 67% de empleados están conformes con sus labores dentro de esta institución ya que todos los empleados trabajan por que necesitan el empleo y pertenecen al área en la cual tiene conocimiento.

Pregunta 10. ¿Cuál es el número de horas que labora diariamente?

Muestra 6

Respuestas	Resultado	Porcentaje
de 4 a 8 horas	0	0%
de 8 a 10 horas	2	33%
de 10 a 12 horas	2	33%
Otros	2	33%
Total	6	100%

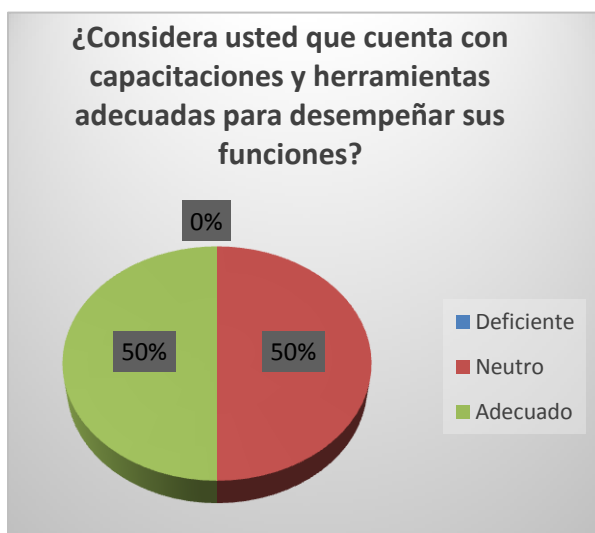


Muchos empleados trabajan más de 8 horas por ende generar horas extras y están pendientes de su pago correspondiente.

Pregunta 11. ¿Considera usted que cuenta con capacitaciones y herramientas adecuadas para desempeñar sus funciones?

Muestra 6

Respuestas	Resultado	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Neutro	3	50%
Adecuado	3	50%
Total	6	100%



Dentro del Ministerio hay capacitaciones lo cual por un lado es beneficioso y por otro retrasa los procesos ya que las herramientas que tienen muchas veces no son suficientes es por esto que implementando la guía de usuario se pretende ahorrar tiempo.

Análisis de tabulaciones

La tabulación de las encuestas permite revisar la opinión de los servidores sobre la implementación de la guía de usuario, valorando así la factibilidad del presente proyecto para la unidad de nómina de la Dirección Financiera, comprobando que el desarrollo de esta herramienta practica apoyara la gestión administrativa y será muy útil para todos los servidores que llevan este proceso.

5.03 FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

5.03.01. INTRODUCCIÓN

La selección de la implementación de una guía de usuario se encuentra sujeta a diferentes aspectos, entre los cuales se destaca la necesidad de una herramienta práctica y explicativa para los nuevos servidores de esta institución.

El presente proyecto de investigación se realizó con la finalidad de elaborar una guía práctica para el personal antiguo y nuevo del área de Nómina del Ministerio del Interior en la ciudad de Quito, el cual, provea de los conocimientos y conceptos adecuados para el uso del sistema SPRYN de pago de horas extras en esta unidad.

El manejo en la administración de pagos de horas extras en el sector público puede ser complejo para quienes no lo conocen, pero por medio de esta guía, se creará una nueva herramienta para el que permitirá que los nuevos y antiguos empleados de la unidad, así como los estudiantes de la carrera de Administración Bancaria y Financiera del instituto pueden tener acceso al mismo como soporte en sus conocimientos.

5.03.02 OBJETIVO GENERAL

Garantizar un manejo adecuado por parte de los empleados nuevos en la Dirección Financiera del Ministerio del Interior en el pago de horas extras mediante procesos y funciones establecidos en una guía de usuario.

5.03.03 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Disminuir el tiempo de capacitación
- Evitar errores en el cálculo de horas extras para agilizar procesos.
- Reducir quejas por parte de los empleados y empleadores

5.03.04 ALCANCE DE LA PROPUESTA

La unidad de Nómina del Ministerio del Interior al no contar con una guía de usuario del pago de horas extras se determina que es posible aplicar el desarrollo y elaboración de una herramienta practica dentro de esta unidad de nómina.

Esta guía trata de recopilar todos los procedimientos dentro del sistema SPRYN para poder así dar a conocer el proceso de pago.

5.03.05 IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

Esta guía de usuario beneficia a los empleados del Ministerio del Interior de la Dirección Financiera para que conozcan funciones y procesos que se realizan para gestionar el pago de horas extras en la unidad de Nómina dentro del sistema SPRYN.

El manual será de uso productivo para:

- Unidad de Nómina
- Empleados nuevos contratados para esta área
- Unidad de Contabilidad empleados que realizan control previo

5.03.05.01 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO PARA EL PAGO DE HORAS EXTRAS EN LA UNIDAD DE NOMINA

Analista Financiero para Nomina	
NOMBRE DEL PUESTO	Analista Financiero
UBICACIÓN	Quito
ÁREA	Nomina
REPORTA A	Jefe de unidad
SUPERVISA A	Documentación de la dirección de talento humano
EDUCACIÓN MÍNIMA	Contabilidad y auditoría, Finanzas Administración o a fines -- seis semestres o tres años aprobados
NATURALEZA DEL PUESTO	Procesos de nomina
FUNCIONES	• Recibir y registrar el ingreso de documentación • Revisa documentación correspondiente del proceso • Analiza y elaboración archivo respetivo para subir al sistema • Coordina la aprobación correspondiente de las unidades para el proceso a seguir Manejo del Sistema SPRYN

CONOCIMIENTOS

1 año(s) - 12 mese(s) – Pago de horas extras, liquidaciones, manejo de sistemas del ministerio de finanzas pagos nomina general,

HABILIDADES

- Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común) pensamiento analítico
- Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)
- Destreza matemática
- Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)
- Organización de la información

ACTITUDES

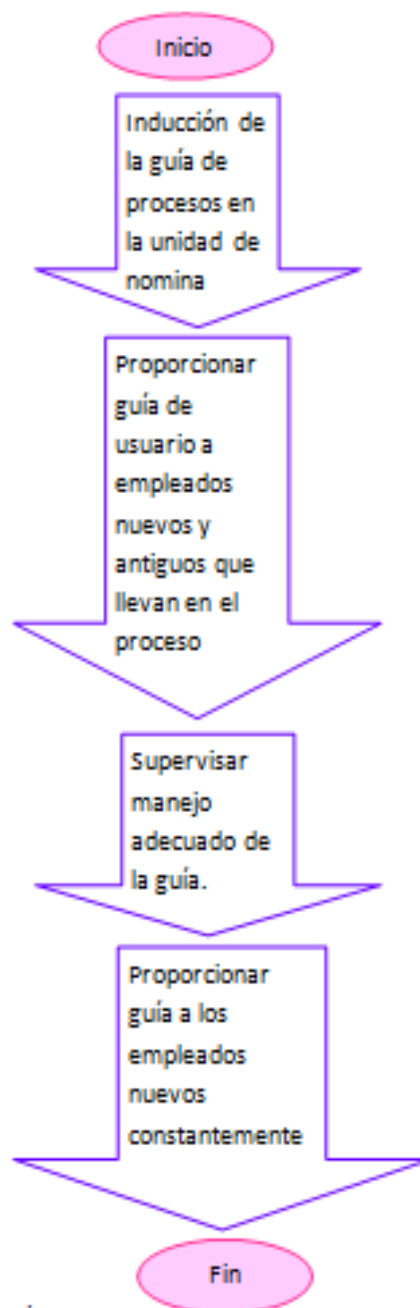
- Orientación de servicio
- Conocimiento del entorno organizacional
- Aprendizaje continuo
- Orientación a los resultados
- Trabajo en equipo

Se espera de los servidores que llegan a esta institución que tengan experiencia en el pago y en el manejo del sistema SPRYN que apoyen a la gestión de la unidad de nómina para generar los pagos de una manera eficaz y sobretodo en el tiempo establecido.

5.03.05.02 Flujograma de Actividades

El siguiente flujograma se lo realizar de acuerdo al plan de implementación del manual dentro de la Unidad de Nomina del Ministerio del Interior.

Ilustración N° 04 Flujograma de Actividades



Elaborado por: Stefania Segovia
Fuente: Investigación propia

5.03.05.02 PLAN DE CAPACITACIÓN

El plan de capacitación previa para la guía de usuario es corto ya que se pretende optimizar tiempo proporcionando la guía de usuario, según el cronograma de capacitaciones dentro del Ministerio del Interior no se debe cancelar ningún costo a menos que sean cursos externos los cuales deben ser aprobados de caso contrario los servidores asumirán el costo.

PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO

El presupuesto de capacitaciones se lo realiza al principio de año y las capacitaciones gratuitas se conforman grupos para que todos los servidores puedan asistir en diferentes fechas, ya que es importante que los servidores actualicen sus conocimientos.

Tabla Nro. 06 Presupuesto De Capacitación Por Proyecto

N° PERSONAS	CONSEPTO	DURACION DE CAPACITACION	COSTO TOTAL
3	Fundamentos de Base Legal	10 horas	Gratuito Virtual
2	Manejo del sistema SPRYN (básico)	24 horas	Gratuito
3	Actualización de conocimientos del manejo del sistema SPRYN, ESIGEF	40 horas	Gratuito
3	Subsistema Presupuestario de Remuneraciones y Nómina	10 horas	Gratuito Virtual

Elaborado por: Stefania Segovia

Fuente: Investigación propia

Diseño de la propuesta

Mensaje

El mensaje que se maneja dentro del diseño la guía es práctico y preciso. Nuestro principal objetivo es una guía de usuario explicativa y descriptiva en donde se detallan cada uno de los pasos para realizar en pago en el sistema SPRYN.

Temática

El tema del manual es exponer el proceso y funciones para el pago de horas extras para que los servidores que ingresan a esta institución se puedan desenvolver con mayor

rapidez y sin errores, se pretende que se conozca de manera general la importancia de su correcto funcionamiento

Concepto

El logotipo que se va a manejar dentro del concepto del manual es el logo oficial del Ministerio del Interior, ya que el manual va dirigido a esta institución.

Formato

El tamaño del formato escogido para el manual es 10.5 X 10.5 ya que es una guía de usuario práctica se pretende que sea útil y manejable.

Colores

Los colores utilizados en esta guía están basados en la identidad del Ministerio del interior los cuales son amarillo, azul, rojo y negro.

Tipografía

Se ha empleado la tipografía "Myriad Pro" para el texto general de la guía y la tipografía "Century Gothic" para la portada y contraportada, tipografías que pertenecen a la familia tipográfica de las Sans Serif por los rasgos que posee permite una mayor legibilidad en este soporte.

El tamaño utilizado para el texto general es de 8pt suficiente para tener una buena legibilidad.

El tamaño utilizado para el título de la portada es de 18pt para llamar la atención y que sea legible rápidamente.

Distribución

El producto es financiado por el investigador en su totalidad y se elaboran los ejemplares necesarios para el presente proyecto y uno para la Unidad de Nomina del Ministerio del Interior

Presentación del manual

La presentación de esta guía de usuario física se identifica que con el símbolo de dólar y como cerradura al igual que el sistema SPRYN cuenta con una llave para el ingreso que representa la seguridad y la identificación del Ministerio del Interior todas las hojas.

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 ASPECTO ADMINISTRATIVO

Nos referimos a los recursos que necesitamos para poder llevar a la práctica el objetivo que nos planteamos en los cuales se encuentran los siguientes:

- Recursos humanos
- Recursos materiales
- Recursos técnicos
- Recursos financieros

6.01.01 RECURSO ADMINISTRATIVO

a. Humanos

- Autoridades del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.
- Director del proyecto.
- Gestor del proyecto.
- Lector del proyecto.
- Trabajadores y directivos del Ministerio del Interior.

b. Materiales

- Libros.
- Manuales.

- Suministros de oficina.
- Computadora.

c. Técnico

- Se ha utilizado libros, manuales, internet

d. Financieros

- El presupuesto que el gestor prevé para la presente guía tiene un costo total de \$ 1,617.84.

PRESUPUESTO

Tabla Nro. 07 Presupuesto

PRESUPUESTO				
Nº	ACTIVIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO USDS	COSTO SEMESTRAL USDS
1	Bolígrafo	8	0,35	2,80
2	Flash memory	1	15,00	15,00
3	Hojas de papel bond	3(resmas)	5,00	15,00
4	Impresión	900	0,15	135,00
5	Fotocopias	300	0,05	15,00
6	Computador	1	800	800,00
7	Internet	6 (meses)	29,00	174,00
8	Impresora	1	200	200,00
9	Transporte y movilización	100	0.50	50,00
10	Empastado	4	30,00	120,00
11	Cd's	3	2,00	6,00
12	Anillado	2	4,00	8,00
Subtotal				1540,80
Imprevistos 5%				77.04
Total				1,617.84

Elaborado por: Stefania Segovia

Fuente: Investigación propia

CRONOGRAMA

Ilustración N° 05 Cronograma

TIEMPO	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
ACTIVIDAD POR SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asignación de tribunal para la defensa			X									
Defensa de proyecto				X	X	X						
Implementación de la guía de usuario en la Unidad de Nomina para el jefe de unidad							X					
Repartir guía de usuario a los empleados que manejan el proceso con una previa inducción								X	X			
El manual se dará a cada nuevo empleado que llega a la Unidad de Nomina										X	X	

Elaborado por: Stefania Segovia

Fuente: Investigación propia

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- Con este trabajo se llega a la conclusión que la implementación de esta guía de usuario será factible para apoyar la Gestión Administrativa en la Dirección Financiera del Ministerio del Interior.
- Se verifica mediante las encuestas la aceptación que tendrá dicha guía y las carencias que tiene que se mantenía actualmente por la falta de una herramienta practica
- Los empleados nuevos con esta guía podrán ayudarse para que el proceso no se retrase y así mejorar la organización dentro de la Unidad de Nómina.
- Se concluye que mediante esta guía se establece reglas y un mecanismo de pago establecido, motivando a los funcionarios a la retroalimentación para poder así facilitar la gestión de la Unidad de Nómina dentro del Ministerio del Interior.

7.2 Recomendaciones

- La contratación de los empleados debería ser más minuciosa ya que no se puede interrumpir el proceso de pago de horas extras.
- Se sugiere contratar personal con experiencia previa en el manejo del sistema.
- Se recomienda que el jefe de la Unidad de Nómina brinde una inducción y proporcione el manual a los empleados que vayan a llevar dicho proceso de pago para que los empleados puedan retroalimentarse

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Guía.- Una guía puede ser el **documento** que incluye los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el **listado** con informaciones que se refieren a un asunto específico.

Usuario.- un usuario es **quien usa ordinariamente algo**. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un **servicio**, ya sea privado o público.

Practica.- es un concepto con varios usos y significados. La práctica es la acción **que se desarrolla con la aplicación de ciertos conocimientos**.

Horas extras.- Son aquellas horas de trabajo que se realizan sobre la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo.

Horas suplementarias.- Se considerarán horas suplementarias a aquellas en que el servidor labore justificadamente fuera de su jornada legal de trabajo, hasta por cuatro horas posteriores a la misma, hasta por un total máximo de sesenta horas al mes.

Horas extraordinarias.- Se considerarán horas extraordinarias a aquellas en que el servidor labore justificadamente fuera de su jornada legal de trabajo, a partir de las 24h00 hasta las 06h00 durante los días hábiles; y, durante los días feriados y de descanso obligatorio; hasta por un total máximo de sesenta horas al mes

BIBLIOGRAFÍA

Bibliography

AREVALO, N. J. (26 de 08 de 2010). *Buenas Tareas*. Recuperado el 22 de 07 de 2015, de Buenas Tareas: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Arbol-De-Objetivos/638346.html>

Báez Castillas, S. (2002). Actitudes del Personal de Recepción. En S. Báez Castillas, *La Hotelería* (págs. 22-23). México: Editorial Trillas.

de, D. (2015). *Definicion de manual de usuario*. Obtenido de Definicion de manual de usuario: <http://definicion.de/manual-de-usuario/>

de, D. (2015). *Definicion de manual de usuario*. Obtenido de Definicion de Definicion de manual de usuario: <http://definicion.de/manual-de-usuario/>

Delgado, R. C. (09 de 2012). *REGLAMENTO LEY SERVICIO PUBLICO*. Obtenido de REGLAMENTO LEY SERVICIO PUBLICO: http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/REGLAMENTO_LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf

Foster, D. L. (1994). *Introducción a la Industria de la Hospitalidad*. México: Mc Graw Hill.

Francisco, S. (18 de OCTUBRE de 2013). *REGLAMENTO DE PAGO DE HORAS EXTRAS*. Recuperado el 08 de DICIEMBRE de 2014, de REGLAMENTO DE PAGO DE HORAS EXTRAS: http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&sqi=2&ved=0CC4QFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.arcom.gob.ec%2Findex.php%2Fdescargas%2Fdoc_download%2F612-manual-de-horas-extras.html&ei=ZwOGVK2kKIOegwTgzYDwCw&usg=AFQjCNEounjeATxuyzwwuh9FFXKliYtX

GUBERNAMENTAL, S. D. (09 de 2012). *MANUAL CLASIFICACION PUESTOS*. Obtenido de MANUAL CLASIFICACION PUESTOS: http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/MANUAL_CLASIFICACION_PUESTOS.pdf

Gutiérrez, H. C. (1991). *Los elementos de la investigacion*. Santa fe de Bogotá: EL BUHO LTDA.

Guzmán, P. M. (ENERO de 2012). *UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO*. Recuperado el 24 de 09 de 2015, de UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO : http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf

APOYAR A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE UN DISEÑO DE GUÍA DE USUARIO PARA EL PAGO DE HORAS EXTRAS EN LA UNIDAD DE NÓMINA EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO DM, 2015.

- Haugland, C. (Septiembre de 1992). *CIDE - CLEAR Latinoamérica*. Recuperado el 25 de 08 de 2015, de CIDE - CLEAR Latinoamérica: <http://www.clear-la.cide.edu/sites/default/files/NORADManualdeMarcoLogico.pdf>
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (enero de 2001). *NOTA TÉCNICA MATRIZ MARCO LOGICO*. Recuperado el 26 de agosto de 2015, de NOTA TÉCNICA MATRIZ MARCO LOGICO: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz_de_Marco_Logico.pdf
- Pacello, L. A. (2009). *Marco Lógico*. Santo Domingo: Federación Internacional de Fe y Alegría.
- RODRIGUEZ, F. (2005). *TALLER DE INGENIERÍA DE MÉTODOS*. Recuperado el 08 de JULIO de 2015, de TALLER DE INGENIERÍA DE MÉTODOS: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/instrumentos/arbols.htm>
- RODRIGUEZ, F. B. (s.f.). *TALLER DE INGENIERÍA DE MÉTODOS*. Recuperado el 08 de JULIO de 2015, de TALLER DE INGENIERÍA DE MÉTODOS: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/instrumentos/arbols.htm>
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito: SENPLADES.
- SlideShare. (22 de 02 de 2011). *tipos de guía*. Obtenido de tipos de guía: https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=4I0aVsGVGo-q8wet1La4Aw&gws_rd=ssl#q=TIPOS+DE+guias+Y+SU+UTILIDAD
- slideshare. (s.f.). *ARBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS*. Recuperado el 08 de JULIO de 2015, de <http://es.slideshare.net/LinaPabon/arbols-de-problemas-y-de-objetivos>
- Vistazo. (29 de 12 de 2014). *Revista Vistazo*. Recuperado el 29 de 12 de 2014, de Revista Vistazo : <http://www.vistazo.com/webpages/columnas/imprimir.php?id=11001>
- wikipedia. (29 de 12 de 2014). *wikipedia*. Recuperado el 29 de 12 de 2014, de wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_procedimientos

ANEXOS

Encuesta N° 1

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE UNA GUÍA DE USUARIO DEL
PROCESO DE PAGO DE HORAS EXTRAS DENTRO DE LA DIRECCIÓN
FINANCIERA EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR

Nombre: Yose Paray Fecha: 5/10/2015

1. En que unidad labora actualmente

Nómina

2. ¿En su unidad cuenta con un jefe directo que le guíe?

SI...☒..... NO.....

3. ¿Las cargas de trabajo en su área se encuentran repartidas adecuadamente?

SI...☒..... NO.....

4. ¿Cuál es su formación académica actual?

Estudiante

5. ¿Tenía usted experiencia previa de las labores que desempeña actualmente?

SI..... NO...☒.....

6. ¿Cuentan con políticas y reglamentos dentro de la Institución?

SI...☒..... NO.....

7. ¿Se siente participe de los éxitos o fracasos dentro de la unidad de trabajo?

☒ Bastante ☐ Suficiente Poco ☐

8. ¿Considera que su clima organizacional es el adecuado?

Mucho	Poco	Nada
1	☒	3

9. ¿Se encuentra conforme con el cargo que desempeña actualmente?

Poco Inconforme	Conforme	Muy Conforme
1	2	☒

10. ¿Cuál es el número de horas que labora diariamente?

de 4 a 8 Horas	de 8 a 10 Horas	
de 10 a 12 Horas	☒ Otros	

11. ¿Considera usted que cuenta con capacitaciones y herramientas adecuadas para desempeñar sus funciones?

Deficiente	Neutro	Adecuada
1	3	☒

Estimados funcionarios para el presente proyecto es muy importante conocer qué opina usted sobre el pago de horas extras en la Dirección Financiera del Ministerio del Interior

Nombre: Santiago Ortiz

Fecha: 05/10/2015

1. Califique el pago de horas extras: (favor marcar con una X)

	Excelente	Bueno	Malo
a. Conocimiento adecuado del cálculo por parte de los analista	☐	☐	☒
b. Pagos a tiempo mensualmente	☐	☐	☒
c. Cálculos de pago exactos	☐	☒	☐
d. Aclaración de dudas sobre los pagos recibidos	☐	☐	☒

2. Esta usted satisfecho con el pago de horas extras: (favor marcar con una X)

☐ Bastante ☐ Suficiente ☐ Poco ☒

3. A usted le interesa la implementación de una guía de usuario para mejorar el proceso de pago de horas extras:

SI... ☒ NO.....

4. Conoce usted sobre el reglamento de pago de horas extras:

SI... ☒ NO.....

5. Lleva usted un registro del valor a recibir por sus horas extras:

SI... ☒ NO.....

6. En qué fecha desearía usted el pago de horas extras: (favor marcar con una X)

Del 1 al 15 del mes ☒ Del 15 al 30 del mes ☐

7. La institución cuenta con organización en sus procesos

SI.....☒..... NO.....

8. ¿Se realizan reuniones dentro de su trabajo para determinar falencias?

Nunca	De repente	Siempre
1	☒	3

9. ¿Cuentan con capacitaciones dentro de la Institución?

SI.....☒..... NO.....

10. ¿Está de acuerdo usted con la forma de cálculo de horas extras?

Poco Inconforme	Conforme	Muy Conforme
1	☒	3