



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública

Campus Bárbula

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE NOMINA DE ALMACENADORA SAN DIEGO C.A.

Favor coloque en este espacio el número de expediente recibido cuando actualizó su título en el 1S/2013:

Expediente No. 2005

Trabajo de Grado



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
AREA DE NOMINA DE ALMACENADORA SAN DIEGO C.A.**

Autores:

Nunes, Luis Miguel
Quintero, Inés
Quintero, Sergio

Campus Bárbula, Enero de 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA
DE NOMINA DE ALMACENADORA SAN DIEGO C.A**

Tutor:
Yamile Teran

Autores:
Nunes, Luis Miguel
Quintero, Inés
Quintero, Sergio

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Contaduría Pública**

Campus Bárbula, Enero de 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE NOMINA DE ALMACENADORA SAN DIEGO C.A.

Tutor:
Yamile Teran

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.
Por. . **YAMILE TERAN**
C.I V- 8.146.195

Campus Bárbula, Enero de 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**

CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO

**N° Exp 2005
Periodo: 1S-2013**

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE NOMINA DE ALMACENADORA SAN DIEGO C.A.**

Elaborado y Presentado por:

NUNES LUIS MIGUEL	20.179.082	CONTADURIA PUBLICA
QUINTERO INES	20.181.398	CONTADURIA PUBLICA
QUINTERO SERGIO	21.213.190	CONTADURIA PUBLICA

Alumno(s) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

JURADOS

**YAMILE TERAN
TUTOR**

**NANCY TREJO
COORDINADOR**

**MARIA LUISA MALDONADO
MIEMBRO PRINCIPAL**

**ANDRES GRISANTI
SUPLENTE**

En Valencia a los _____ días del mes de _____ del año 2014

DEDICATORIA

En tan largo camino universitario no puedo pensar en otras personas si no en mi familia, que en tan difícil situación país han garantizado un ambiente de seguridad en el hogar vitales para experiencia universitaria cómoda y satisfactoria.

A ellos, el presente trabajo.

Sergio Quintero.

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mis padres por ser las personas que me han acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida

A mis Hermanos por estar siempre presente, apoyándome y ofreciéndome todas las fuerzas para seguir adelante.

A mí; porque con perseverancia y empeño estoy alcanzando mis metas.

Inés Quintero

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la sabiduría necesaria para enfrentar cada obstáculo, por servir de guía siempre y en todo momento, por darme la salud para llevar a cabo este trabajo y por continuamente iluminar el camino que me lleva directo hacia mis objetivos.

A mi familia que me brindó su consejo acertado y oportuno, el cual fue útil durante el recorrido trazado y que finalmente termina hoy con excelentes resultados, por su colaboración y por sus palabras de apoyo en los momentos difíciles. En especial a mi madre, Maria Elena, por su dedicación y tiempo prestado para el alcance de esta meta.

A mis amigos del trabajo de grado, Inés y Sergio, por mantener la tranquilidad y la mente clara durante el desarrollo del mismo, por su planificación y su responsabilidad. A ellos, por su dedicación, por el trabajo en equipo excelentemente logrado y por el esfuerzo acumulado para la finalización de esta gran etapa, profesional y personal.

Luis M.Nunes

AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos especiales a las profesoras Yamile Teran , Denisse Daza y Francisco Silva, personas claves en la realización del presente trabajo de grado, que nos han enseñado un ejemplo de profesionalismo y ética.

A los bachilleres Maite Suarez y Nelin Rivas que en la prosecución de este objetivo nos han brindado su cooperación y demostrado el valor de la amistad.

Y finalmente a mis "compañeros de tesis" por el despliegue de madurez y seriedad en los meses necesarios para la culminación del presente trabajo.

Sergio Quintero.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos.

A mis padres, que con su demostración de ser ejemplares me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mis hermanos por su apoyo incondicional y por demostrarme la gran fe que tienen en mí.

A mis compañeros de tesis por todo el esfuerzo y sacrificio que hizo posible la culminación de este trabajo de grado

A la profesora Yamile Terán por el apoyo y ayuda brindada, debo agradecer también su amabilidad y disponibilidad, durante las cuales tuve todo el soporte profesional y logístico para alcanzar los objetivos perseguidos

Inés Quintero

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad De Carabobo por la oportunidad de formar parte de la gran cantidad de hombres y mujeres que han egresado de sus salones de clase y llenado de éxito al gremio de contadores públicos.

A nuestra tutora, la Profesora Yamile Teran, por habernos dedicado parte de su tiempo, por compartir con nosotros la experiencia de llevar a cabo este trabajo de grado, por servir de guía en el camino recorrido y estar presente siempre, brindándonos su conocimiento y recomendaciones.

A la Profesora Dennisse Daza, por su tiempo y atención cordial en todo momento, por su valioso apoyo y por su asesoramiento para el desarrollo de este trabajo de investigación.

A todos aquellos profesores con quienes compartí clases, por el aprendizaje recibido que ayudo en mi formación como Contador Público.

Luis M. Nunes



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE NOMINA DE
ALMACENADORA SAN DIEGO C.A.**

Autores: Nunes Luis Miguel, Quintero Inés, Quintero Sergio

Tutora: Terán, Yamile

Fecha: Enero, 2014

RESUMEN

La presente investigación surgió con la necesidad de establecer controles en la elaboración de la nomina de Almacenadora San Diego C.A. El objetivo general es diseñar un manual de normas y procedimientos que optimice las operaciones en el área de nomina a fin de aumentar la confiabilidad de la gerencia hacia este departamento. El desarrollo de la investigación estuvo enmarcado dentro de un diseño de investigación no experimental y de campo. El objeto de estudio de esta investigación fue de carácter proyectivo, ya que se centra en proponer soluciones a una situación determinada. Los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron la observación no estructurada, por medio de la cual se reconoció, estudio y análisis los hechos de manera libre, de igual forma se enmarcó en una observación no participante, en la cual los autores solo fueron espectadores de los procedimientos ya existentes en el departamento de nomina. Otro instrumento de recolección de datos utilizado fue la encuesta a través de la cual se aplicaron dos cuestionarios: uno dirigido a la gerencia y al departamento contable, y el otro a los analistas de nomina y a los supervisores de almacén quienes intervienen directamente en la elaboración de la nomina; permitiendo conocer la situación presente en cuanto a las debilidades en el proceso. Los datos obtenidos en los cuestionarios fueron graficados, analizados e interpretados con el propósito de indicar las bases que sustentan la propuesta, determinando la necesidad de un manual de normas y procedimientos para la elaboración de la nomina de almacenadora San Diego C.A., que permita estandarizar los procedimientos y prevenir fallas, y de esta manera contribuir con la solución de la problemática planteada.

Palabras Clave: Elaboración de Nomina, Procedimientos, Manual.



**UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL
SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
AND PUBLIC ACCOUNTING
CAMPUS BÁRBULA**



**STANDARDS AND PROCEDURES MANUAL FOR PAYROLL AREA
ALMACENADORA SAN DIEGO CA**

Authorss: Nunes Luis Miguel, Quintero Inés, Quintero Sergio

Tutor: Terán, Yamile

Date: Enero, 2014

SUMMARY

The present investigation arose with the need for controls on the development of the payroll Almacenedora San Diego CA. The overall objective is to design a manual of policies and procedures that streamline operations in the area of payroll in order to increase the reliability of management to the department. The development of the research was framed within a non-experimental research design and field. The object of study of this research was projective character, as it focuses on proposing solutions to a given situation. Instruments of data collection used were informal observation, through which was recognized, study and analyze the facts freely, just as was framed in a non-participant observation, in which the authors were only spectators existing procedures in the payroll department. Another instrument used for data collection was a survey through which two questionnaires were applied: one addressed to the management and the accounting department, and the other analysts and supervisors nominated store those directly involved in the development of payroll, allowing to know the present situation regarding the weaknesses in the process. Data from the questionnaires were plotted, analyzed and interpreted in order to indicate the basis supporting the proposal, determining the need for a manual of rules and procedures for the preparation of payroll warehousing San Diego CA, allowing standardize procedures and prevent failures, and thus contribute to the resolution of the issues raised.

Keyword: Payroll Preparation, Procedures Manual.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Campus Bárbula

FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, **YAMILE TERAN**; titular de la Cédula de Identidad **8.146.195**, acepto en calidad de tutor al equipo conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Sergio Quintero	21.213.190	04145977755	Sergio.saqp@gmail.com	AC	CP X
Inés Quintero	20.181.398	04244509178	Inesmgy@hotmail.com	AC	CP X
Luis Miguel Nunes	20.179.082	04124054623	Luismiguel_8@yahoo.es	AC	CP X

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

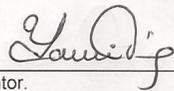
Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: Sistemas y Procedimientos

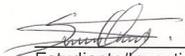
Línea: Sistemas de información Contable de PYME

Interrogante: ¿Cómo construir y aplicar un manual de normas y procedimientos contables para el área de nomina de la Almacenadora San Diego C.A?

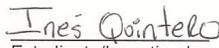
Firman:



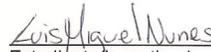
Tutor.
Yamile Teran
 E-mail: yamileteran@gmail.com



Estudiante/Investigador
Sergio Quintero
 Sergio.saqp@gmail.com



Estudiante/Investigador
Inés Quintero
 Inesmgy@hotmail.com



Estudiante/Investigador
Luis Miguel Nunes.
 Luismiguel_8@yahoo.es

En Valencia, a los 18 días del mes de Febrero del año 2.013

RECIBIDO
 Fecha 04-03-13
 Hora 6:30pm



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: _____

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 13/2013

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Victor Campos Tutor ; Lic. Yamile Teran

Título del Proyecto: Manual de normas y procedimientos para el área de nomina de Almacenadora San Diego C.A

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	28/11/2012	Corrección de planteamiento del problema, interrogantes, objetivos de investigación y justificación, correcciones de fondo y forma.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>Luis H. Nunes</i> Est./Invest. <i>Ines Quintero</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
	2.-	13/12/2012	Corrección de planteamiento del problema, interrogantes, objetivos de investigación y justificación, agregar lista de referencias, correcciones de fondo y forma.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>Luis H. Nunes</i> Est./Invest. <i>Ines Quintero</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
	3.-	30/01/2013	Corrección de objetivos específicos, y justificación. Observación de fondo	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>Luis H. Nunes</i> Est./Invest. <i>Ines Quintero</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
	4.-	18/03/2013	Corrección de un objetivo específico, observaciones en forma	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>Luis H. Nunes</i> Est./Invest. <i>Ines Quintero</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>

RECIBIDO

Fecha 30-10-13
 Hora 2:40 pm *[Firma]*



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: : Víctor Campos **Tutor:** Lic. Yamile Teran

Título del Proyecto: Manual de normas y procedimientos para el área de nomina de Almacenadora San Diego C.A

CAPITULO II	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Teórico				
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	30/01/2013	Corrección de antecedentes, ampliación de bases teóricas y definición de términos, corrección de lista de referencias.	Tutor: <i>Yamile Teran</i> Est./Invest. <i>Luis M. Nones</i> Est./Invest. <i>Ines Y. Antero</i> Est./Invest. <i>Yamile Teran</i>
	2.-	06/02/2013	Corrección de lista de referencias, modificaciones de forma	Tutor: <i>Yamile Teran</i> Est./Invest. <i>Luis M. Nones</i> Est./Invest. <i>Ines Y. Antero</i> Est./Invest. <i>Yamile Teran</i>
	3.-	18/03/2013	Agregar autores a la lista de referencia, modificaciones en la forma.	Tutor: <i>Yamile Teran</i> Est./Invest. <i>Luis M. Nones</i> Est./Invest. <i>Ines Y. Antero</i> Est./Invest. <i>Yamile Teran</i>
	4.-			Tutor: _____ Est./Invest. _____ Est./Invest. <i>Ines Y. Antero</i> Est./Invest. _____

RECIBIDO

Fecha 30-10-13
 Hora 2:40 pm *YB*



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: _____

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Período Lectivo: 1S/2013

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Victor Campos Tutor : Lic. Yamile Teran

Título del Proyecto: Manual de normas y procedimientos para el área de nomina de Almacenadora San Diego C.A

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	18/03/2013	Corrección de diseño de la investigación, observación en la población de la investigación, cuadro técnico metodológico, sustitución de técnicas e instrumentos de recolección de datos, observaciones de fondo y forma.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
	2.-	27/03/2013	Correcciones en la técnica de recolección y análisis de información, correcciones de forma.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
	3.-	12/04/2013	Corrección en el numero de al población y adición en las técnicas de recolección de datos	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
	4.-			Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>

RECIBIDO
 fecha 30-10-13
 Hora 2:40pm *[Firma]*



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado . Tutor: Yamile Terán E-mail del Tutor: Yamileteran@gmail.com

Título del Trabajo: Manual de normas y procedimientos para el área de nomina de Almacenadora San Diego C.A

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Validación del Instrumento	2.-	28/05/2013	Corrección de preguntas establecidas en las encuestas, por no estar direccionadas correctamente	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
Aplicación del Instrumento	3.-	04/06/2013	Revisión y validación por parte de la tutora del instrumento a aplicar	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
Análisis e Interpretación de Resultados	4.-	25/06/2013	Revisión de resultados obtenidos a través de método likert	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado . **Tutor:** Yamile Terán **E-mail del Tutor:** yamileteran@gmail.com

Título del Trabajo: Manual de normas y procedimientos para el área de nomina de Almacenadora San Diego C.A.

CAPÍTULO V La Propuesta	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta-Justificación de la Propuesta-Fundamentación de la Propuesta-Factibilidad de la Propuesta-Objetivos de la Propuesta-Estructura de la Propuesta.	1.-	18/07/2013	Presentación y discusión de la factibilidad del manual de normas y procedimientos	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	12/08/2013	Corrección de flujograma del manual de normas y procedimientos	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	27/08/2013	Corrección y ajustes finales del manual de normas y procedimientos para el área de nomina de la almacenadora san diego c.a.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	xii
Agradecimiento	x
Resumen	xiii
Resumen Ingles	xiv
Formato de Postulación Tutorial	xv
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xvi
Índice de Cuadros	xxiii
Índice de Gráficos	xxv
Introducción	27
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	29
Formulación del Problema	33
Objetivos de la Investigación	33
Objetivo General	33
Objetivo Específico	33
Justificación e Importancia de la Investigación	34
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
Antecedentes	37
Bases Teóricas	39
Definición de Términos Básicos	61
CAPITULO III	

MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación	62
Diseño de la Investigación	62
Población y Muestra	64
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	65
Técnicas de Presentación y Análisis de Información	70
CAPITULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Presentación de los Resultados	73
CAPITULO V	
PROPUESTA	
Descripción de la Propuesta	98
Conclusiones	125
Recomendaciones	127
Referencias Bibliográficas	128
Anexos	132

INDICE DE CUADROS Y TABLAS

	Pág.
Cuadro N°1: Cuadro técnico Metodológico	71
Cuadro N°2: Cuadro técnico Metodológico	72
Cuadro N°3: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	75
Cuadro N°4: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	76
Cuadro N°5: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	77
Cuadro N°6: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	78
Cuadro N°7: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	79
Cuadro N°8: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	80
Cuadro N°9: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	81
Cuadro N°10: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	82
Cuadro N°11: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	83
Cuadro N°12: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	84
Cuadro N°13: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	85
Cuadro N°14: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	86
Cuadro N°15: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	87
Cuadro N°16: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	88
Cuadro N°17: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	89

	Pág.
Cuadro N°18: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	90
Cuadro N°19: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	91
Cuadro N°20: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	92
Cuadro N°21: Datos Cuestionario "Analistas y Supervisores"	93
Cuadro N°22: Datos Cuestionario "Analistas y Supervisores"	94

INDICES DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico N°1: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	75
Grafico N°2: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	76
Grafico N°3: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	77
Grafico N°4: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	78
Grafico N°5: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	79
Grafico N°6: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	80
Grafico N°7: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	81
Cuadro N°8: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	82
Grafico N°9: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	83
Grafico N°10: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	84
Grafico N°11: Datos Cuestionario “Gerencia y Contabilidad”	85
Grafico N°12: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	86
Grafico N°13: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	87
Grafico N°14: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	88
Grafico N°15: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	89
Grafico N°16: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	90
Grafico N°17: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	91

	Pág.
Grafico N°18: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	92
Grafico N°19: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	93
Grafico N°20: Datos Cuestionario “Analistas y Supervisores”	94

INTRODUCCIÓN

Dentro de las organizaciones se realizan diariamente diversos tipos de procedimientos los cuales se interrelacionan unos con otros, utilizando los recursos disponibles de la empresa para la obtención de un objetivo común que es alcanzar las metas establecidas por la gerencia. Para lograr la satisfacción de estos objetivos previamente definidos es de suma importancia la comprensión que tenga el personal de cada uno de los procedimientos que deben llevarse a cabo y es obligación de los directivos de la empresa dictar las normativas y pautas que guíen al personal en el desarrollo de sus actividades, ayudando a que las mismas sean más eficientes.

Partiendo de que todos los procedimientos involucran al personal de la empresa, se hace necesario detallar claramente los pasos que deben cumplirse para realizar las tareas que permitan la satisfacción de los objetivos. Es en esta oportunidad donde toma real importancia la existencia de manuales de normas y procedimientos dentro de la organización, que describa con precisión las actividades a desarrollar.

El objeto de la investigación se centra en la necesidad de establecer procedimientos escritos para la elaboración de la nomina de Almacenadora San Diego C.A., la cual es una empresa dedicada al servicio logístico de almacenamiento de materias primas y productos terminados. En busca de mejorar los procesos administrativos se realizó un estudio de las operaciones en el departamento de nomina, encontrándose debilidades considerables que deben ser corregidas para la protección de los recursos de la empresa.

Con el objeto de solucionar la situación presentada en cuanto a las fallas reveladas, se propone en este trabajo de investigación un manual de normas y procedimientos para el área de nomina de la Almacenadora San Diego C.A.; el presente trabajo se encuentra constituido en cinco capítulos:

El capítulo I define el objeto de estudio y comprende, el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación generales y específicos, y por último la justificación e importancia del mismo.

Por su parte; el capítulo II abarca el marco teórico, señalando los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que lo sustentan. El capítulo III, contiene el marco metodológico donde se establece el diseño, tipo y nivel de investigación, se destaca la población y muestra seleccionada y se desarrolla las técnicas e instrumentos a aplicar en la recolección de datos.

Posteriormente en el capítulo IV, se expone el análisis e interpretación de los resultados dándole sustento a la propuesta planteada. En el capítulo V, se presenta la estructura de la propuesta la cual está basada en un manual de normas y procedimientos para el área de nomina y las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Cuando se habla de técnicas organizativas, se hace particular referencia a la diversidad de métodos administrativos y contables que permiten el orden y control de las operaciones, en este caso de las operaciones financieras. Entre tantas técnicas administrativas y contables en el sector empresarial, los manuales de normas y procedimientos, han sido un punto clave en la construcción de estructuras empresariales desde hace años, y hoy en día son un requisito fundamental si se desea tener un sistema organizativo competente. Valeri (2010), define:

Un manual de normas y procedimientos, no es más que un documento escrito en el cual se describen las políticas, funciones, normas y procedimientos para el desarrollo del trabajo contable dentro de la organización. Con la elaboración del manual de sistemas contables lo que se busca es describir todo lo expuesto anteriormente en la ejecución del trabajo, en cada uno de los subsistemas que conforman la organización. Se pueden encontrar manuales de ventas, compras, sistemas de cobros, pagos, nomina, efectivo, manuales integrales y entre otras tantas modalidades. (pág. 223)

. En la misma línea, Hochman y Montero (2000), conceptualizan un manual como: “la recopilación por escrito de los procedimientos que deben ser seguidos para llevar a cabo las operaciones administrativas de una empresa y pueden incluir también políticas y normas de la misma” (pág. 73).

De tal modo, en cualquiera de sus especificaciones esta herramienta gerencial y contable es una guía antigua y práctica para la evaluación de eficiencia operacional, sistematización de procedimientos y formación de cultura organizacional en los empleados de determinada empresa y forma parte importante de los elementos del control interno de cualquier organización.

En el contexto empresarial venezolano, la existencia de empresas acreedoras de grandes sistemas de información y controles gerenciales de primer nivel se limita a un número muy reducido, por el contrario, la realidad venezolana se inclina a constituir empresas, con capitales no muy ostentosos y con ellos sistemas de controles y gestión muy sencillos, en muchos casos deficientes. Actualmente, en el país las pequeñas empresas representan un elemento de gran importancia productiva y económica, estas suelen conceptualizarse de distintas formas, se puede decir que son consideradas como un organismo, que independientemente de su tamaño deben enfrentar las mismas circunstancias que cualquier otro tipo de empresa que se desenvuelva en el ámbito venezolano.

La tradición emprendedora de Venezuela ha impulsado al venezolano a invertir de forma muy valiente, sin embargo, han procedido de forma desorganizada e informal. Relegando la contabilidad a ser una actividad obligatoria por su carácter legal y no por su valiosa función gerencial. Desafortunadamente, la situación actual ha originado en las empresas del país el desuso de sistemas claves para una planificación, con ello la carencia de controles internos que generen confianza en la información financiera que puedan producir los diferentes centros de trabajos.

Es importante destacar, que el control Interno debe ser considerado como procedimientos que deben agregarse a la gestión de la organización, sin importar su magnitud; la aplicación de controles engloba acciones, por medio de las cuales la gerencia puede comprobar si los procesos se están

realizando tal y como fueron determinados; si hay procesos por mejorar y si éstos se están realizando con integridad. En este mismo orden de ideas; cabe resaltar la numerosa cantidad de empresas familiares que forman parte del gran grupo de pequeñas y medianas empresas venezolanas. Que si bien comúnmente se encuentran en ellas un gran nivel de confianza en los cargos que cubre la familia, sigue existiendo problemas en la fluidez de sus procesos y en el uso de la contabilidad como una práctica útil en la gerencia.

En la mayoría de los casos, las pequeñas empresas familiares carecen de formalidad, organización adecuada y falta de manuales de normas y procedimientos que sean conocidos por los integrantes de la empresa. De esta realidad no escapa Almacenadora San Diego C.A., dicha entidad se desarrolla en el mercado venezolano con la prestación de servicios logísticos de almacenaje de materias primas y productos terminados. Con una antigüedad de más de veinticinco años en el mercado la empresa ha logrado obtener estabilidad financiera y buena referencia entre sus clientes, albergando a más de ciento cincuenta (150) empleados dentro de sus instalaciones.

Almacenadora San Diego C.A consta de dos enfoques gerenciales, en una primera perspectiva, la empresa se desenvuelve en una fase operacional, instaurando logísticas que formarán parte del servicio prestado en los almacenes. Por otra parte, se presenta un segundo enfoque, el cual engloba los procedimientos administrativos que representarán la gestión financiera de los directivos de la empresa. En congruencia con el trabajo de investigación, el área administrativa de la empresa se encuentra estructurada por cinco principales centros de trabajo; en los cuales se desarrollan actividades de facturación y cobros, control de gastos y tributos, contrataciones y pagos de nómina, presupuestos y gestión de recursos, registros contables y reportes financieros.

Para efectos de la investigación, los márgenes de estudio se limitarán a la sección de contrataciones y pagos de nómina; espacio organizativo que presenta mayores deficiencias en su flujo de operaciones. A través de un cierto tiempo en convivencia con las actividades de nómina de la organización, se pudo identificar debilidades que representan puntos claves en un buen funcionamiento de esta rama de la empresa; como punto principal en las deficiencias se encuentra, la ausencia de procedimientos debidamente definidos para la consecución de los objetivos y jerarquización de los puestos de trabajo, tanto para la unidad administrativa en su totalidad como para cada ramificación de la misma.

En este sentido, la capacitación de nuevo personal contable genera inversión de tiempo excesiva; que frecuentemente ocasiona atrasos en las operaciones normales en la unidad administrativa; igualmente esta ausencia de procedimientos proyecta entre los miembros del equipo, cierta informalidad en la práctica de sus funciones, así como también la carencia de interconexión necesaria entre las actividades realizadas en cada puesto de trabajo.

De igual modo, surge la dificultad en cumplir acciones de relevo entre los miembros de la oficina de la empresa, limitando a la entidad a realizar acciones contingentes ante situaciones de emergencia, por lo tanto, es de fácil evidencia el déficit existente de normas y procedimientos claramente definidos por escrito, en cada una de actividades realizadas por el personal.

En consecuencia, de perdurar estas condiciones la capacidad de la organización de funcionar de forma eficiente en el área de nómina se verá desmejorada, pudiendo ocasionar errores en el cálculo y pago de la nómina, lo cual atenta contra la protección de los recursos monetarios de la organización. Con base al problema planteado surgen las siguientes interrogantes:

¿De qué manera la Almacenadora San Diego, C.A. notifica a sus empleados los procedimientos adecuados para llevar a cabo sus funciones?

¿Por qué los directivos no han definido las normas y procedimientos para el área de nómina?

¿Qué consecuencias acarrearán las diversas debilidades de la sección de nómina?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Diseñar un manual de normas y procedimientos que permita optimizar las operaciones aplicadas en el área de nómina de la Almacenadora San Diego C.A.

Objetivos específicos

1. Describir las normas de la empresa que influyen en las actividades a realizar en el área de nómina.
2. Elaborar organigrama que muestre la jerarquización del área de nómina.
3. Realizar un flujograma que describa el proceso de elaboración de la nómina.
4. Diseñar manual de normas y procedimientos que optimicen las operaciones de nómina de la compañía.

Justificación

En la actualidad las empresas compiten por alcanzar o mantenerse en la cima de sus mercados, con el propósito de superarse continuamente y avanzar a través del tiempo como organización, generando beneficios para todos los que la conforman o están vinculados de alguna forma, como proveedores o clientes. Para alcanzar estos objetivos, es necesario que la organización clarifique los procedimientos y funciones que debe desempeñar cada uno de los elementos que la conforman, para que la organización avance en una misma dirección con la realización de trabajo coherente con las necesidades que existen.

El establecimiento de procedimientos detallados y claros sirve de base para desarrollar mejor control en las actividades, lo que ayudará a hacerlas más eficientes y con el paso del tiempo permitirá obtener beneficios organizativos no solo a nivel de control interno, sino también en la optimización de las labores financieras que desarrolla dentro de sus actividades cotidianas. La institución de procedimientos facilita la unificación de criterios que se manejan para el desarrollo de actividades, permitiendo de esta forma mejor entendimiento y manejo, no solo para el personal regular sino también para la capacitación del nuevo personal al recurrir a fuentes de información autorizada, como lo es el manual de normas y procedimientos. La organización puede contar con criterios definidos de forma correcta, tendrá facilidades al momento de delegar responsabilidades, lo que permite mayor participación del personal en el funcionamiento de las operaciones. De igual forma, la definición de procedimientos ayudará a generar visión global e integral de la organización, recurso importante en toma de decisiones.

Como futuros profesionales en el área contable los investigadores desean aportar sus conocimientos para que Almacenadora San Diego, C.A. cuente con una guía de organización en sus operaciones y se beneficie de

su puesta en práctica. Es importante resaltar que dicha investigación se desarrolla dentro de los lineamientos de la Administración y Contaduría Pública, ya que se enfoca en el campo del establecimiento de operaciones y su inherente control interno, esto ofrece la oportunidad para aplicar los conocimientos recibidos por los investigadores en el diseño de un manual de normas y procedimientos que satisfaga la necesidad de la empresa.

Las razones que justifican la presente investigación están en estrecha relación con la utilidad que se hará de los resultados de la misma. En Almacenadora San Diego, C.A. existe necesidad de una mejor organización de las operaciones y establecimiento de la forma adecuada de llevar a cabo las actividades relacionadas al área administrativa, específicamente a la sección de nómina. De igual forma, motiva el desarrollo de esta investigación la preocupación manifestada por parte de la gerencia general y del personal de supervisión del área seleccionada.

Partiendo de los aspectos antes señalados, se presenta esta investigación, la cual tiene como eje principal el diseño de un manual de normas y procedimientos que permita la optimización de las operaciones aplicadas en el área de nómina de la empresa Almacenadora San Diego, contribuyendo principalmente a formalizar los criterios a seguir en cada una de sus operaciones. Por otro lado la utilización de este manual por la empresa, favorecería la interacción entre los departamentos que dan vida a las actividades diarias, permitiendo que se describan claramente las funciones particulares que realiza cada uno de ellos.

Una empresa con una precaria organización en sus actividades producto de procedimientos mal definidos o con total ausencia de los mismos, es mucho más vulnerable a fallos y errores, los cuales traen como consecuencia un desmejoramiento en las actividades y funciones. Dicho desmejoramiento se refleja en los resultados finales de productividad, por tal razón la utilización de procedimientos definidos claramente en un manual,

ayudará a mejorar la gestión, así como también al fortalecimiento y aumento de la organización practicada dentro de la Almacenedora San Diego, C.A.

En este orden, se diseñará un manual de normas y procedimientos para la optimización de las operaciones de nómina de la empresa Almacenedora San Diego, C.A., de manera que contribuya a la transmisión de la información necesaria para el desempeño de las tareas del personal, como guía para los empleados de reciente ingreso e instrumento para la facilitación al personal de relevo. Por otro lado, el establecimiento de procedimientos dentro de la organización será de suma importancia a nivel gerencial y de operaciones, ya que ayudará a delegar funciones generando como resultado más tiempo por parte de los directivos en la búsqueda de mejores formas de rentabilidad y productividad que contribuyan al avance de la empresa.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes

Una vez definida la temática de la investigación, es pertinente la realización de una revisión bibliográfica amplia, que acuda especialmente a escritos, informes y monografías, los cuales reflejen los adelantos ya realizados en la temática, ya que por medio de ellos se tendrá idea completa del estado actual de los conocimientos del campo a investigar. Los antecedentes permiten situar las investigaciones dentro de un conjunto de conocimientos sólidos, de tal modo que orienten la búsqueda de información, siendo así el punto de partida de toda investigación. A continuación, se presentan y relacionan algunos antecedentes que sirvieron de aporte al trabajo de investigación.

En este sentido, Rodríguez (2008) en su trabajo especial de grado titulado *"Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos que Garantice la Eficiencia en los Procesos Administrativos de Caja principal y Nominas de las Empresas de Servicios de Telecomunicaciones del Estado Yaracuy"*, presentado a la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciado en Contaduría Pública, determinó como objeto de estudio la ausencia de adecuados procesos administrativos en la sección de caja principal y nómina, originado en la incongruencia de operaciones realizadas y ausencia de diversos procesos necesarios, concluyendo el autor con la recomendación de la implementación de manuales de normas y procedimientos, así como también hacerle seguimiento a los mismo para que puedan ser utilizados como un instrumento cotidiano de trabajo.

La relación de este estudio con la investigación que nos concierne se encuentra en la utilización de manuales que permita la disminución de ocurrencia de errores en el desarrollo de cada paso a seguir al momento de ejecutar los procesos administrativos en la preparación de la nómina.

De la misma manera, Gil C, Gonzalez D. y Hernandez B. (2009), en su trabajo de grado titulado *"Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos que Ayude a Optimizar el Proceso de Nómina de la Empresa Impermeabilizadora Venezuela, C.A"*, para optar al título de licenciado de Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo; investigación enmarcada con el tipo de trabajo de investigación, tuvieron como objeto de estudio la carencia de lineamientos, normas, políticas y procedimientos aplicadas al área de nómina, por tal motivo tenían como objetivo instruir a los empleados en aspectos tales como: objetivos, políticas, normas, procedimientos, funciones y autoridad, para evaluar la eficiencia operacional, sistematizar los procesos empleados en el departamento de nómina y normalizar el desarrollo de tareas, determinando las conclusiones obtenidas, la importancia del diseño del manual, ya que suministra a la empresa procedimientos actualizados, concisos y claros de los diferentes procesos que son ejecutados por el personal del área de nómina.

Da Silva y Molina P. (2008) en su trabajo de grado: *"Propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control de nómina de la empresa Trasvarca, ubicada en Cagua - Edo Aragua"*. Para optar por el título de licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo; basaron su trabajo de investigación en proponer un manual que permitiera el control de las operaciones realizadas en el área de nómina de la empresa, con el fin de elevar la eficiencia en los procesos, organizando las actividades y generando información de calidad capaz de solucionar problemas a través de toma de decisiones eficientes. Llegando a la conclusión de la existencia de problemas de organización y control de actividades, instrumentos deficientes,

ausencia total de normas y procedimientos, por lo cual recomendaron la adopción del manual de normas y procedimientos, así como los formularios necesarios para la puesta en marcha del mismo.

Las investigaciones descritas anteriormente se vinculan con el presente trabajo ya que resaltan la manera de generar información de calidad por medio de instrumentos que detallen de manera precisa las normas y procedimientos a seguir por los empleados dentro de la organización, siendo los manuales la herramienta más idónea para llevar a cabo estos objetivos.

Bases teóricas

Luego de realizar una revisión bibliográfica por algunas de las investigaciones relacionadas con el presente estudio, lo cual ayudo a conocer los adelantos ya realizados en la temática del campo a investigar, es necesario abordar las bases conceptuales en las cuales se sustenta este presente trabajo de investigación. De esta manera, se presenta a continuación los conceptos que sirvieron como punto de partida para el desarrollo del presente estudio.

Control Interno

En toda organización es importante que la gerencia establezca un buen sistema de control interno que permita otorgar mayor eficiencia y eficacia a los procedimientos que se llevan a cabo. A pesar de esto, no todas las empresas actualmente cuentan con este tipo de controles, la mayoría de ellas por el alto nivel de informalidad que esta presente en el desarrollo de sus actividades. Este último es el caso de la Almacenadora San Diego, CA, organización en la cual se desarrolla el presente trabajo de investigación.

Para entender mejor en que consiste el control interno, Catacora (1996) sostiene:

“El control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. El grado de fortaleza del control interno determinara si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no.” (pág. 238)

Partiendo de lo anterior, se puede afirmar que el control interno abarca una serie de procedimientos y medidas que dan una mayor confianza tanto a las operaciones de la empresa como a los registros contables, ya que dichas operaciones tienen una influencia directa en la contabilidad. De esta forma, el control interno afecta positivamente a las organizaciones y se puede especificar sus objetivos en: la custodia de los activos de la empresa, captura y proceso de la información contable en forma completa y exacta, y la conducción de la organización de acuerdo con las políticas de la gerencia.

En el mismo sentido Meigs y Meigs (1992: 183) establecen varias medidas útiles para alcanzar un sólido control interno, dentro de las cuales podemos encontrar las siguientes:

- Establecer líneas claras de responsabilidad: se debe indicar las personas o departamentos responsables de las funciones principales de la empresa, tales como ventas, compras, nomina, entre otras.
- Establecer procedimientos de rutina para procesar cada tipo de transacción: todas las actividades que se realicen deben registrarse de acuerdo a una planificación, es decir, cada transacción debe

pasar por cuatro etapas, autorización, aprobación, ejecución y por ultimo registro contable.

- Subdivisión de funciones: las responsabilidades deben asignarse de tal forma que ninguna persona o departamento maneje una transacción desde el comienzo hasta el fin. Si las funciones se dividen de esta manera, el trabajo de un empleado sirve para verificar el de otro y cualquier error que ocurre tiende a ser detectado. Esto también se realiza con la finalidad de poder prevenir fraudes ya que si todo el ciclo de una operación y el completo control sobre los activos queda bajo una sola persona, esta puede verse tentada a cometer cualquier acto deshonesto.
- Documentos pre-numerados: los documentos como cheques, ordenes de compras, informes de recepción, facturas de ventas, recibos de cobros, notas de debito y crédito internas de la empresa, deben tener una enumeración en serie. Esto con la finalidad de poder detectar cualquier omisión, ya que si se esconde o pierde un documento, la interrupción en la secuencia numérica llamaría la atención.

Manuales

Concepción Teórica de los Manuales

Las operaciones de cualquier organización deben estar plasmadas y validadas dentro de la empresa, para que de esa manera se tenga la certificación y claridad de lo que se esta realizando; esto es vital para el desempeño organizacional y se obtiene a través de la existencia y uso de los manuales, definidos por Catacora (1996) como: “documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables” (pág. 74). Otros autores como

Hochman y Montero (2000), conceptualizan un manual como: “la recopilación por escrito de los procedimientos que deben ser seguidos para llevar a cabo las operaciones administrativas de una empresa y pueden incluir también políticas y normas de la misma” (p.103). Es decir, los manuales servirán de canales de información para las personas dentro de una empresa, y por lo tanto gracias a la implementación y uso de los mismos se conocerán lineamientos y parámetros para desempeñar y llevar a las obligaciones y deberes correspondientes.

Importancia y objetivos

Para una organización es de suma importancia mantener actualizados los documentos que corresponden a las actividades diarias, estos documentos son reflejados a través de los manuales de normas y procedimientos, los cuales permiten que la entidad pueda evolucionar mediante la implementación de reglas claras, que sean conocidas por los trabajadores, para permitir el control y seguimiento de las operaciones aplicando los correspondientes correctivos para que los procesos normales se conserven y la empresa se mantenga a flote. Herrera, H. (2007) se refiere a los objetivos y beneficios de la elaboración de manuales, entre los cuales destaca:

- ✓ Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.
- ✓ Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.
- ✓ Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.

- ✓ Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- ✓ Servir de base para el adiestramiento y capacitación del personal.
- ✓ Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.
- ✓ Regular el estudio, aprobación y publicación de las modificaciones y cambios que se realicen dentro de la organización en general o alguno de sus elementos componentes.

Tipos de Manuales

El tipo de manual se determina dando respuesta al propósito que se ha de lograr. En ciertos casos, solo sirve a un objetivo y en otros, se logran varios objetivos. Rodríguez, V. (2010) Hace referencia a la siguiente clasificación:

- *Manuales clasificados por su contenido:* Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:
 - ✓ Manual de Historia: Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le dará al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo.
 - ✓ Manual de organización: Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.
 - ✓ Manual de políticas: Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de

los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

- ✓ Manual de contenido múltiple: consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales.
- *Manuales Clasificados por funciones específicas:* Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:
 - ✓ Manual de producción: Consiste en abarcar las necesidades de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución.
 - ✓ Manual de compras: El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de las compras y métodos a utilizar.
 - ✓ Manual de ventas: Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas, tales como políticas de ventas, procedimientos, controles, entre otros. Al personal encargado, es necesario otorgarle un marco de referencia en función de la toma de decisiones pertinentes dentro esta rama de la empresa.
 - ✓ Manual de Finanzas: Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la

administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

- ✓ Manual de contabilidad: Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal y elaboración de información financiera.
- ✓ Manual de crédito y cobranzas: Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.
- ✓ Manual de personal: Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección de trabajadores, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales y políticas de personal.
- ✓ Manual técnico: Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad.
- ✓ Manual de adiestramiento o instructivo: Estos manuales explican, las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son comúnmente más detallados que un manual de procedimientos.

Basándose en el mismo concepto para determinar las categorías de los manuales, el cual consiste en primera instancia reconocer el propósito del mismo, el profesor Catacora, F. (1996) presenta una diferente clasificación de este tipo de documentos de control interno:

- *Manuales de Sistemas, métodos y procedimientos manuales:*
 - ✓ Manuales específicos: Manuales de Técnicas: Son Aquellos en los cuales se explican las pautas, pasos o procedimientos que deben llevarse a cabo para aplicar alguna técnica específica dentro de la organización.
 - ✓ Manual de Actividades: Comunica todos los pasos a seguir en diferentes situaciones de trabajo que se puedan llegar a presentar en la cotidianidad de la empresa.
 - ✓ Manuales Genéricos: Manual de Organización: Recopila todos aquellos aspectos que describen la estructura las responsabilidades las relaciones y cualquier otra información que muestre la organización desde un punto de vista formal.
 - ✓ Manual de Políticas: Documenta en forma clara las pautas de acción de los empleados dentro de cada una de las áreas de la organización.
 - ✓ Manual de normas y procedimientos: Detalla todos los procedimientos que se realizan en la empresa o en áreas específicas de la misma. Por otra parte establece pautas acerca de las normas aplicables en forma general o específica para los procedimientos dentro de la organización.

La presente investigación tiene como finalidad hacer referencia a los manuales de normas y procedimientos.

- Manuales de sistemas computarizados: Buscan documentar los sistemas que contemplan el uso significativo de un computador en la mayoría de las operaciones o procedimientos computarizados de la empresa.

Costos Asociados

La decisión que toma una organización de documentar todos los procedimientos que lleva a cabo o algunos de sus procedimientos, conlleva a estar conscientes sobre el costo / beneficio de la decisión, así como de los resultados o obstáculo que se puedan presentar a lo largo del proceso. De esta forma se analizan los costos asociados a este tipo de proyecto. Según Álvarez Martín (2005), en términos económicos si se contrata un asesor externo para la elaboración de un manual, probablemente el costo incurrido sea mucho mayor que el costo involucrado cuando la totalidad de los integrantes de la empresa participan en su creación.

Si se realiza internamente, el mayor costo corresponde al tiempo invertido por el personal de la organización en el proyecto; en su revisión, adecuación e implantación de las políticas, procedimientos y manuales. Mas sin embargo esta última opción posee la ventaja de que el tiempo invertido sea cubierto dentro de la misma nomina del personal. Catacora (1996), resalta que una vez tomada la decisión de elaborar un manual, se debe estar consciente del surgimiento de tres tipos de costos asociados a esta tarea, vinculados al desarrollo, implantación y posterior mantenimiento del manual.

Costos de desarrollo:

Representados por todos los costos que se incurren para el inicio del proceso de documentación tales como: consultores especializados, software a utilizar, planificación del personal involucrado, tiempo adicional en que

deben incurrir los empleados en sus horas laborables diarias para la dedicación al proyecto y cualquier otro costo necesario para iniciar y desarrollar la documentación.

Costo de implantación:

Están representados por aquellos costos necesarios para dar a conocer el contenido de los manuales y darle vigencia a todos los niveles que apliquen en la organización. Entre estos podemos incluir las horas de entrenamiento al personal los ejemplares que se elaboran para cada uno de los empleados que lo requieren y cualquier otro costo necesario para ponerlo en vigencia y uso.

Costos de mantenimiento:

Representados por las actualizaciones periódicas que normalmente tienen los manuales ya sean cambios menores o totales de su contenido. Estos cambios pueden ser por innovaciones tecnológicas cambios operativos o promulgación de leyes y reglamentos que afecten los procedimientos o actualicen los ya existentes.

Manual de Normas y Procedimientos

Normas y Procedimientos:

En el contexto del tema presente, sería imposible continuar sin antes exponer de una manera específica e individual en que hace referencia un manual cuando detalla y comenta normas y procedimientos de una empresa. En primer lugar al hablar de normas dentro del contexto administrativo y empresarial, Alvarado, H. (2001), define estas como: "Reglas establecidas en una organización para regularizar las diferentes actividades que definen el funcionamiento de la misma" (Pág. 6). En segunda instancia el mismo autor citado conceptualiza los procedimientos dentro del entorno administrativo

como: "Conjunto de normas aplicadas y el método utilizado en el desarrollo de una actividad específica. Definiendo método como la manera como se efectúa una operación o una secuencia de operaciones" (pág. 7).

Una vez definidos estos dos puntos, la apreciación de un manual mejorara y ayudara a entender su naturaleza de herramienta gerencial, que protege las actividades de la empresa de los vicios laborales, al mismo tiempo que orienta las mismas en el camino deseado por los directivos, con el uso de normas y procedimientos.

Certificación de un manual

Para garantizar que los procedimientos de la empresa estén debidamente definidos y orientados a la consecución de los objetivos planteados, es altamente recomendado la aplicación de un manual de normas y procedimientos; a su vez para que este mecanismo de gerencia tenga validez y concordancia con la actividad que desarrolla la empresa, el manual tiene que estar certificado por los directivos, gerentes o cualquier otra persona que sea responsable de planificar y velar por las operaciones de la empresa, en el área que se haya aplicado el manual de normas y procedimientos.

Por esta razón el profesor Rojas, V. (2001) en su obra, define la certificación de un manual como: "...revisión que realiza los directivos de la empresa de cada una de las partes que fueron desarrolladas en el manual de procedimientos, para poder así dar fe de la concordancia y razonabilidad que tendrán los procedimientos expuestos, hacia la consecución de los objetivos de un área determinada en la organización". (pág. 84). En otras palabras la certificación del manual de normas y procedimientos es el visto bueno de un alto cargo de la empresa a fin de dar fe de su validez.

Hoja de Vida del Manual

Cualquier estructura, sin importar el área en el cual este establecida, eventualmente necesitara de una actualización que la ajuste a los cambios, mejoras u otra condición del entorno de la organización. El manual de normas y procedimientos no es ajeno a tal situación, por esta razón entre sus partes contiene una llamada hoja de vida, la cual es un registro secuencial de todas las modificaciones que ha sufrido, en pro de adaptarse y seguir siendo útil en el ámbito laboral que este aplicado. En esta línea de ideas, Sandoval R. (1999) expone: "La hoja de vida del manual no es más que la bitácora de actualizaciones que los encargados de su redacción mantienen, con el objetivo de dejar registro de sus modificaciones a lo largo de la vida útil del manual." (pág. 32).

Al buscar describir un beneficio concreto de la hoja de vida de un manual, al momento de que exista la posibilidad de un estudio, auditoria u otra intervención que necesite de un relato oficial del avance y evolución que ha sufrido el manual, la hoja de vida se presenta como el elemento necesario para tal procedimiento. En la propuesta, en forma de manual de normas y procedimientos, constituida en este trabajo de investigación no ha sido incluida la hoja de vida, entendiéndose que está es recomendable solo para actualizaciones hechas y no primeras ediciones.

Organigrama

Es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, que muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones e interacciones, así como sus niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, líneas de supervisión y de asesoría. Según Catacora, F. (1996), los organigramas: "Representan gráficamente la estructura organizativa de la institución, donde se visualiza el acoplamiento entre sus partes

componentes, además que permite observar las distintas relaciones, dependencias y conexiones que puedan existir en la organización."

Existen varias clasificaciones sobre los organigramas, siendo la más conocida la clasificación según su forma y disposición geométrica, la cual define los organigramas como verticales u horizontales. Los Verticales son de uso más frecuente y presentan con fidelidad una pirámide jerárquica, ya que las unidades se desplazan de arriba hacia abajo, siendo las unidades administrativas de mayor relevancia las ubicadas más arriba.

Por otra parte los organigramas horizontales, también llamados organigramas planos, representan muy pocos escalones jerárquicos dentro de la organización y pueden estar organizados si se requieren, de izquierda a derecha, situándose a la izquierda el puesto de más autoridad. En la empresa Almacenadora San Diego, CA el organigrama que mejor representa su estructura organizacional es el organigrama vertical.

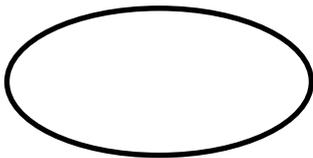
Diagrama de flujo o Flujograma:

Los diagramas de flujo permiten a través de símbolos, hacer una explicación gráfica de las actividades que se deben llevar a cabo dentro cualquier área de una organización, las cuales lograrán que se cumplan correctamente todos los procesos necesarios para la obtención de los objetivos. Rodríguez J. (2002) los define como:

La herramienta más eficiente para llevar a cabo el análisis del procedimiento. Las gráficas muestran claramente el proceso existente, proveen un método fácil para localizar zonas difíciles o pasos en los que se podrían introducir mejoras. Los diagramas de flujo representan en forma simbólica la secuencia en que se realizan

las operaciones de un determinado procedimiento y/o recorrido de las formas o materiales. Muestran unidades administrativas, o los puestos que intervienen para cada operación descrita y pueden identificar, además, el equipo que se utilice en cada caso. (pág. 219)

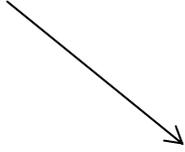
Dentro de las formas graficas que se pueden encontrar para la elaboración de un diagrama de flujo, tenemos los siguientes símbolos básicos, según Álvarez, M. (1996, Pág. 40):



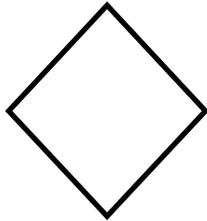
El símbolo TERMINAL es un OVALO que identifica sin ninguna ambigüedad, el principio y el final de un proceso, según la palabra dentro del símbolo terminal. Comienzo, inicio o principio son palabras que se utilizan para designar el punto de partida del flujo de un proceso; FIN o FINAL son palabras que se utilizan para designar el final del flujo del proceso.



El símbolo ACTIVIDAD es un RECTANGULO que designa una actividad. Dentro de cada rectángulo se incluye una breve descripción de cada actividad.



La LINEA DE FLUJO representa una vía del proceso, que conecta elementos del proceso: actividades, decisiones, documentos, etc. La punta de la flecha sobre la línea de flujo indica la dirección del flujo del proceso. Se permite usar únicamente flechas horizontales y verticales, no inclinadas.

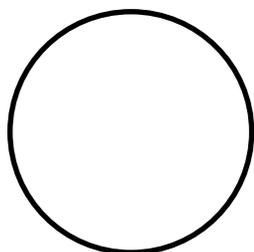


El símbolo DECISION es un ROMBO. Señala un punto en el proceso en el que hay que tomar una decisión, a partir de él, se ramifica en dos o mas vías el camino que se puede seguir. La vía tomada depende de la respuesta a la pregunta (decisión) que aparece dentro del rombo. Cada vía se identifica según la respuesta a la pregunta (SI-NO, CIERTO-FALSO, etc.).

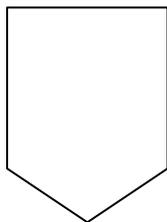


El símbolo DOCUMENTO representa un documento generado por el proceso, y es donde se almacena información relativa a él.

El CONECTOR interno es un CÍRCULO que se utiliza para indicar continuidad del Diagrama de Flujo. Se utiliza cuando se desea hacer referencia a alguna actividad



anterior o posterior a la que se esta describiendo, o cuando físicamente una actividad esta relativamente lejos de ella y no se desea utilizar una flecha. Generalmente se usan letras mayúsculas, minúsculas o del alfabeto griego dentro del círculo conector. Por cada circulo conector que sale de alguna actividad deberá haber cuando menos otro circulo conector que entre (llegue) a alguna otra actividad, (los dos o mas conectores relacionados tendrán la misma letra de referencia).



CONECTOR DE PAGINA se utiliza cuando un flujograma es graficado en más de una página y se desea dar continuidad a los procedimientos, en términos generales funciona parecido a un conector interno. Dentro del conector de página se utilizan números y por cada conector que sale de alguna actividad debe haber cuando menos otro conector que entre (llegue) a alguna otra actividad el cual tenga la misma referencia numérica.

Formularios:

Son soportes que contienen datos y espacios en blanco para registrar información y tendrán diferente utilización según el área funcional a la cual pertenezcan. Duhalt, M. (1997, Pág. 156) considera “Los formularios son objetos sobre el cual se imprimen informes constantes y que cuenta con espacios para que se anote en ellos una información variable. Generalmente son Impresos en papel y puede constar de varias partes similares o distintas”.

En este orden de ideas los formularios son modelos que tienen como finalidad capturar información que sirva de registro y control, a la vez que permite trasportar información para simplificar y facilitar el desarrollo de los procedimientos administrativos.

Nomina

Conceptos de nomina

En el mismo orden de ideas; es de importancia para la investigación enfatizar la nómina como un listado del personal de la empresa, donde se relacionan todas las asignaciones salariales y deducciones que ésta hace a cada uno de sus trabajadores en cierto tiempo: semanal, quincenal o mensual, con base a principios administrativos preestablecidos y aspectos legales que regulan las relaciones laborales.

En opinión Meigs (1992) expresa que la Nómina “es un listado que relaciona los nombres de los empleados durante un período dado de pago, tiempo trabajado, salarios brutos, deducciones para impuestos y cualquier otro valor retenido, y el pago neto” (pág. 367). Es decir; por medio de la nomina se permitirá de una manera ordenada, realizar el pago de sueldos y salarios a los trabajadores, así como proporcionar información contable para la empresa como para el ente encargado de regular las relaciones laborales.

Tipos de nomina

Generalmente, las nóminas se elaboran de acuerdo al tipo de personal existente en la empresa o institución, pero las más comunes o usadas según Carmona (2002) son las siguientes:

- *Nómina Semanal:* Es la nómina que se elabora con la finalidad de realizar o ejecutar el cálculo, proceso y elaboración de los diferentes registros e informes para el pago del personal; que tiene por oficio hacer un trabajo manual o que requiere esfuerzo físico. Dicho pago se realiza semanal.
- *Nómina Quincenal o mensual:* Se elabora con la finalidad de realizar el respectivo pago a los empleados que laboran en una organización. Ésta nómina se prepara mensualmente, entregando en la primera quincena un adelanto del total del sueldo que le corresponde percibir al trabajador cada mes, en tal sentido las empresas están obligadas a cancelarles a los empleados dos veces el mes, por lo tanto, ese pago que reciben estos trabajadores es considerado como un sueldo mensual o quincenal.

Dentro de este orden de ideas, se considera de importancia destacar que en la Almacenedora San Diego C.A se lleva a cabo un tipo de nomina para el personal que es contratado por tiempo determinado, a quienes a diferencia de las anteriores se les cancela en efectivo, dejando como constancia un recibo de pago firmado por la persona que recibe el dinero; a las cuales se les puede cancelar de forma semanal, quincenal o mensual de acuerdo a lo establecido con el trabajador.

Ventajas de controles en la nomina

Para que una empresa funcione correctamente, es necesario que cuente con controles sobre las actividades administrativas y financieras que son realizadas; ya sea programando la implementación de procedimientos y formas que permitan llevar a cabo los objetivos de la empresa con los mejores resultados de operación.

El control gerencial aplicado por la empresa, ofrece ventajas claras que le permite garantizar que los recursos monetarios destinados a la administración de personal, están siendo adecuadamente distribuidos; del mismo modo la aplicación correcta de un control trae consigo ventajas entre las cuales Carmona (2002) especifica las siguientes:

- ✓ Protege los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- ✓ Asegura la exactitud y veracidad de los datos contables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- ✓ Detecta errores u omisiones.
- ✓ Garantiza el cumplimiento de las políticas generales establecidas.
- ✓ Proporciona información financiera correcta a través de los registros e informes.

El control gerencial aplicado en el rubro de la nomina; será un aspecto de relevancia significativa para que se pueda dar un adecuado calculo, registro y desembolso de la nomina; del mismo modo este va a comprender una serie de medidas administrativas, creadas con el propósito de evitar errores, manejos inadecuados, irregularidades entre otros; para que de esta manera se pueda asegurar una buena gestión financiera dentro de la organización.

Salario

Una de las bases fundamentales en el contexto de la nomina es el salario, el cual es toda suma de dinero y otros pagos en especies que reciben los trabajadores de forma periódica o no, por realizar algún tipo de tarea previamente determinada, esta remuneración es otorgada por los empleadores durante el tiempo en que dure la relación laboral. Ampliando la idea, La Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras, Gaceta Oficial Extraordinaria N°6.076 de Mayo del 2012., señala lo siguiente:

Artículo. 104. Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio...

De esta forma, se entiende que el salario será el beneficio que se reciba como resultado del esfuerzo físico o mental que realice una persona durante la prestación de un servicio, es decir, será la retribución por el trabajo realizado.

Retenciones

Si hablamos de salarios es relevante tener en cuenta las retenciones, ya que comúnmente son dos aspectos de la nomina íntimamente relacionados. Las mismas podrían resumirse, en los aportes hechos por los trabajadores provenientes de una parte de sus propios salarios y en forma de contraprestación por beneficios futuros. Aguilar María y Salzano Mariela (2003) explican de forma más detallada que:

“...las retenciones de salarios son descuentos o deducciones que se realizan a los trabajadores de las remuneraciones percibidas por ellos, en periodos que pueden ser semanal, quincenal o mensual, con la finalidad de cumplir con las obligaciones legales, contractuales y voluntarias. Legales, tales como: Seguro Social Obligatorio, Política Habitacional, Impuesto Sobre la Renta Contractuales, tales como: Caja de Ahorro, Cuota Sindical, aporte a Organismos Gremiales, etc.; Voluntaria, tales como: prestamos, contribuciones” (p 160)

En Venezuela se encuentra en vigencia la ley del seguro social Gaceta oficial 39912 de fecha 30 de abril 2012 donde establece lo siguiente:

Artículo 65. La cotización para financiar el seguro social obligatorio será, al iniciarse la aplicación de esta ley, de un once por ciento (11%) del salario a que se refiere el artículo 58, para las empresas clasificadas en el riesgo mínimo; de un doce por ciento (12%) para las clasificadas en el riesgo medio, y de un trece por ciento (13%) para las clasificadas en el riesgo máximo. El reglamento determinara la distribución de las empresas entre los diferentes riesgos contemplados en este artículo.

Artículo 66. La parte de cotización que corresponderá al asegurado será, al iniciarse la aplicación de esta ley de un cuatro por ciento (4%) del salario señalado en el artículo anterior.

Por su parte; en la ley de régimen prestacional de empleo - Gaceta Oficial N° 38.281 del 27 de septiembre de 2005; en relación a la cotización a realizarse a los trabajadores establece en su artículo 46 que la cotización será del dos coma cincuenta por ciento (2,50%) del salario normal devengado por el trabajador, trabajadora en el mes inmediatamente anterior a aquél en que se causó correspondiéndole al empleador el pago del

ochenta por ciento (80%) de la misma, y al trabajador o trabajadora el pago del veinte por ciento (20%) restante.

Dentro de este orden, es importante mencionar lo establecido en Ley de régimen prestacional de vivienda y habitad - Gaceta oficial N° 39.945 del 15 de junio del 2012 en su articulado destaca

Artículo 30. 1. El ahorro obligatorio de cada trabajadora o trabajador se registrará en una cuenta individual en este Fondo y reflejará desde la fecha inicial de su incorporación: 1. El aporte mensual en la cuenta de cada trabajadora o trabajador equivalente al tres por ciento (3%) de su salario integral, indicando por separado: los ahorros obligatorios del trabajador, equivalentes a un tercio (1/3) del aporte mensual y los aportes obligatorios de los patronos a la cuenta de cada trabajador, equivalente a dos tercios (2/3) del aporte mensual.

De esta misma manera se debe resaltar que las deducciones de las retenciones hechas en nomina deben realizarse bajo la autorización de los mismos trabajadores, y en caso de retenciones en donde no amerite una necesaria autorización, si notificar dichos descuentos del salario al propio trabajador con el objetivo de tener una mayor transparencia y un mayor entendimiento en la relación laboral.

Definición de Términos

Acoplamiento: “Funcionar, unir o encajar varios elementos”

Costo/Beneficio: “El análisis costo-beneficio es una herramienta financiera que mide la relación entre los costos y beneficios asociados a un proyecto de inversión con el fin de evaluar su rentabilidad.”

Sistematización: “Proceso constante y aditivo de elaboración de conocimiento luego de la experiencia en una realidad específica. Consiste en el primer nivel de teorización de la práctica.”

Uniformidad: “Forma parte de los Principios Contables Generalmente Aceptados y establece que las reglas establecidas de valoración deberán mantenerse en el tiempo y aplicarse a todos los elementos patrimoniales que tengan las mismas características. Este principio establece que una vez asentados unos criterios para la aplicación de los principios contables deberán mantenerse siempre que no se modifiquen las circunstancias que propiciaron dicha elección.”

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Diseño de Investigación

El diseño de investigación consiste en la fase en la cual se muestra la manera y el procedimiento operativo que aplicará para recoger y analizar la información, el diseño será entonces la estrategia general de trabajo que el investigador determina una vez que conoce con claridad el problema a estudiar, a fin de establecer las etapas que se llevaran a cabo. A su vez el diseño surge y depende directamente de los objetivos planteados en el desarrollo inicial de la investigación, es decir, se debe tomar en cuenta lo que realmente se interesa estudiar.

La presente investigación tiene como finalidad diseñar un manual de normas y procedimientos que permita mejorar los procesos de nomina de la empresa Almacenadora San Diego C.A; por ello este estudio se fundamenta en un diseño de investigación no experimental, el cual según Stracuzzi y Pestana (2010) consiste en una "...investigación que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos." (pág. 87).

Tipo y Nivel de Investigación

Durante el desarrollo del trabajo se debe conocer la clase de estudio a realizar, por ello es importante definir la investigación, la cual estará orientada de acuerdo a la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios. La investigación estuvo

enmarcada dentro de la modalidad de proyecto factible con base en una investigación de campo, documental y apoyada en un nivel de tipo descriptivo y proyectivo.

Este estudio estará basado bajo el contexto de investigación de campo, ya que se analizará datos obtenidos directamente del ambiente de trabajo. Según Ramírez, T. (1999) este tipo de investigación: " Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular la variable, ya que esto hace perder el ambiente de la naturalidad del problema" (pág. 62). De igual forma se presenta como una investigación documental ya que se soporta con datos provenientes de materiales impresos u otro tipo de documentos.

En cuanto al nivel de la investigación que se trabajará, el cual determinará la profundidad con que los autores analizarán el objeto de estudio, este será de carácter descriptivo y proyectivo. Siendo de carácter descriptivo ya que consiste en la caracterización de un hecho fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Sera de nivel proyectivo, debido que la investigación se centra en la propuesta y elaboración de un manual de normas y procedimientos dirigido al departamento de nomina. Según Hurtado de Barrera, J. (2000) un nivel proyectivo, es el que "intenta proponer soluciones a una situación determinada. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, y no necesariamente ejecutar la propuesta" (pág.83). Lo mencionado por Hurtado se aplica a todos los estudios que conllevan a diseños o creaciones dirigidas a cubrir una necesidad y basados en conocimientos anteriores.

Por último la investigación se inclinara hacia una modalidad de proyecto factible, por presentar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas; en relación (Fedupel 2003) expresa que es "La investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo

operativo para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. Se refiere a métodos o procesos..." (pág.16).

Población y Muestra

La población, objeto de estudio fue la totalidad del personal que interviene directa e indirectamente en el proceso de nómina de la empresa Almacenadora San Diego, C.A. Según Pérez (2002) población se entiende como: "conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten a estudio; pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información" (pág. 65).

Por lo tanto en esta investigación la población en estudio estará conformada por ocho (8) personas, divididas en dos grupos. Un primer grupo conformado por cinco (5) personas directamente involucradas en el proceso de creación y pago de la nomina y un segundo grupo de tres (3) personas que practicarán funciones de complemento y apoyo a la nomina, lo cual los presenta con una influencia indirecta hacia el proceso.

Las primeras cinco personas pertenecientes al primer grupo, las cuales cumplen funciones directamente influyentes en la nomina, están conformadas por 2 analistas de Nómina, con 2 y 3 años de antigüedad en la empresa y formados como técnicos superiores en administración, y tres (3) supervisores de almacén, con un grado de formación similar al de los analistas de nómina.

Del mismo modo conforma la población el gerente administrativo de la empresa, el contador público y el auxiliar contable del mismo, quienes pertenecen a la segundo grupo de la población e intervienen de una forma

indirecta en el proceso de nómina, así se constituye una población finita y serán la base de donde se obtendrá la información.

En este orden de ideas, en sus trabajos, Pérez, A. (2002) define a la muestra como: “una proporción, un subconjunto de la población que selecciona el investigador de las unidades en estudio, con la finalidad de obtener información confiable y representativa” (pág. 65). En lo que respecta a esta investigación, dadas las características de esta población pequeña y finita, se tomaron como unidades de estudio todos los individuos que la integran, es decir, la muestra fue igual a la población lo cual la clasifica como una muestra no probabilística o nula, no teniendo que aplicar formulas muestrales.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Una vez realizado el plan de investigación y aplicado las técnicas de muestreo comenzará el contacto directo con el objeto de estudio, a fin de recolectar la mayor información posible que sirva como base para el sustento de las teorías del diseño del manual. En este orden Stracuzzi y Pestana (2010), exponen: "Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Para el acopio de los datos se utilizan técnicas como observación, entrevista, encuesta, entre otras." (pág. 123).

No obstante, la aplicación de las técnicas de recolección no podrán ser posibles ausentes del instrumento de recolección indicado, el cual tiene que concordar con el objetivo de la técnica de recolección. Para ello Stracuzzi y Pestana (2010) definen los instrumentos de recolección de datos como:

“Un instrumento de recolección de datos es, en principio cualquier recurso del cual pueda valerse el

investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. El contenido de este queda expresado en la especificación de datos concretos que es necesario conseguir." (pág. 125)

Las técnicas de recolección de datos que mejor se acoplan al problema en estudio, son la encuesta y la observación. En primera instancia, la encuesta permitirá abarcar un mayor número de sujetos relacionados directa o indirectamente al proceso de nomina, cuyas opiniones interesan a los fines de la investigación.

Stracuzzi y Pestana (2010) definen la encuesta como: "Una técnica destinada a obtener datos de varias personas; para ello se utilizan un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes las responden por escrito. Es una técnica aplicable a sectores amplios del universo."(pág. 123).

El cuestionario será el instrumento con el cual se desarrollara esta técnica de recolección de datos, el cual es definido por Stracuzzi y Pestana (2010) como:

"Un instrumento que forma parte de la técnica de la encuesta, fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa y estas pueden ser cerradas, abiertas y semiabiertas" (pág. 131)

A los fines de la investigación el cuestionario se elaborara en base a preguntas estructuradas (cerradas) basándose en una escala de medición de actitudes y respuestas; estas escalas son definidas por Stracuzzi y Pestana (2010) como: "Formas de medida que se basan en la idea de clasificación, aprovechando a la par las propiedades semánticas de las palabras y las características de los números." (pág. 136)

En la presente investigación la escala de medición de actitudes y respuestas estará inclinada a una escalamiento tipo Likert, que no es más que una técnica que permite que el sujeto de estudio exprese su opinión sobre un tema determinado, discriminando una serie de opciones otorgadas dependiendo de cuál de ellas se acerca más a su posición sobre el tema.

Stracuzzi y Pestana (2010) describe la escala tipo Likert como:

"Un método desarrollado por Rensis Likert que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran eligiendo uno de los cinco punto de la escala de respuestas. Dicha escala de respuestas comúnmente se constituye por las siguientes opciones, muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo."(pág. 153).

Para la utilización del método Likert, las afirmaciones deben expresarse siguiendo una relación lógica, es decir, todas ellas deben calificar al objeto de actitud que están midiendo. En la presente investigación el objeto de actitud que se midió fue la necesidad por parte de la Almacenadota San Diego, CA de tener normas y procedimientos escritos bien definidos. De igual forma las afirmaciones pueden tener distintas direcciones, una dirección favorable o positiva o una dirección desfavorable o negativa, esta dirección es muy importante para entender como se codifican las opciones de respuesta. En este sentido, Stracuzzi y Pestana (2010) explican:

"Si la afirmación es positiva, califica favorablemente al objeto de actitud y mientras los sujetos estén más "de acuerdo" con la afirmación, más favorable es su actitud. Por otra parte si la afirmación tiene una dirección

negativa, esta califica desfavorablemente al objeto de actitud, y mientras los sujetos estén más “de acuerdo” con la afirmación, su actitud es menos favorable.”

Por lo tanto, cuando las afirmaciones son positivas el valor de las opciones de respuesta es: Muy de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) y Muy en desacuerdo (1). Y cuando las afirmaciones son negativas el valor de las opciones de respuesta es: Muy de acuerdo (1), De acuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (4) y Muy en desacuerdo (5).

Al final se califica el promedio obtenido, mediante la fórmula PT/NT , en donde, PT es la puntuación total de la escala y NT es el número de afirmaciones. Dando como resultado un promedio ponderado entre 1 y 5, en cual es el resumen de la tendencia hacia el objeto de actitud calificado. Si son varias encuestas aplicadas a varios sujetos, se puede obtener un promedio ponderado por afirmación antes y luego uno general de todo el cuestionario, que es la tendencia final.

Para dar respuesta a la metodología anterior, se aplicó dos cuestionarios, uno dirigido a los participantes de forma indirecta en la elaboración de la nómina (gerencia, contador y auxiliar de contabilidad) el cual a través de un enfoque “deber ser” busca calificar al objeto de actitud utilizando afirmaciones positivas. El otro cuestionario fue dirigido a los participantes de forma directa en la elaboración de la nómina (analistas de nómina y supervisores de almacén) el cual siguiendo un enfoque “como es” busca calificar al objeto de actitud utilizando afirmaciones negativas.

En segundo lugar la observación, es una de las técnicas de recolección de datos más comunes y sencillas de aplicar dentro de los trabajos de investigación, algunos autores se refieren a ella como “Observación Científica”, como es el caso de Sabino, C. (1992) que la define

como “El uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación” (pág. 146).

En el mismo sentido, Flames A. (2001) comenta: “La observación, es la acción de utilizar los sentidos para estudiar un problema de investigación” (pág. 26). De esta forma se puede resaltar que los investigadores al aplicar esta técnica, no utilizaran uno o dos de sus sentidos, sino por el contrario, todos los sentidos con los que cuentan, para captar la información sobre el problema en estudio.

Otros autores, amplían la idea de la observación, como es el caso de Pérez, A. (2002) el cual desglosa el conocimiento sobre esta técnica de la siguiente forma:

“La Observación según los medio se clasifica en:

Observación estructurada: Es aquella que permite observar los fenómenos en forma sistemática y utilizar técnicas e instrumentos que permitan medir u organizar la información.

Observación no estructurada: Es aquella en la cual el investigador reconoce, estudia y analiza los hechos de manera libre. No utiliza ningún tipo de técnica o instrumento.

Según la participación del investigador se clasifica en:

Observación Participante: El investigador se involucra directamente en el grupo o comunidad.

Observación no participante: El investigador esta en contacto con la comunidad, sin participar. Se comporta como un espectador. (pág. 68)”

De acuerdo a este ultimo autor, se puede precisar que en este trabajo de investigación, esta técnica de recolección de datos estará dentro de las características de una observación no estructurada y de una observación no participante.

Técnicas de Presentación y Análisis de Información

La técnica utilizada para el análisis e interpretación de información, será la estadística descriptiva, entiéndase por ella, según Hernández, R. (1998). Como aquella que agrupa, tabula, analiza e interpreta datos y la descripción de cada resultado obtenido, valiéndose para ello de tablas de distribución de frecuencia, histograma, barras o diagramas circulares.

Dicha técnica se verá realizada en el tratamiento de la información se obtenida por medio de encuestas, la cuales serán hechas de forma individual al personal administrativo, operativo y direccional de la empresa, a través de un cuestionario diseñado a responderse dentro de un formato Likert. Así como también una observación realizada por los investigadores. Para cualquier caso el objetivo será identificar las fallas llevadas a cabo en el proceso de nómina, haciéndose posteriormente una clasificación de las actividades involucradas en dicho proceso.

Cuadro 1 Técnico -Metodológico

Objetivo General	Objetivos específicos	Dimensión	Definición de la dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes
<p>Diseñar un manual de normas y procedimientos que permita optimizar las operaciones aplicadas en el área de nomina de la almacenadora San Diego C.A</p>	<p>1. Describir las normas de la empresa que influyen en las actividades a realizar en el área de nómina</p>	<p>Normas</p>	<p>Son las reglas que rigen la conducta de los individuos del grupo. El objetivo de las normas es propiciar una estructura estable en pro del logro de los objetivos planeados. (Gonzales:1994)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa de la empresa - Reglas - Directrices 	<ul style="list-style-type: none"> -Encuesta -Cuestionario -Observación 	<p>Empleados del área de nomina, almacén y gerencia.</p>
	<p>2. Elaborar organigrama que muestre la jerarquización de los puestos de trabajos.</p>	<p>Organigrama</p>	<p>Es la representación grafica de la estructura formal de autoridad y de la división especializada del trabajo de una organización por niveles jerárquicos. (Hernández:2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Estructura de la organización -Funciones - Las vías de comunicación y supervisión - Los niveles de autoridad y su relatividad dentro de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> -Encuesta -Cuestionario -Observación 	<p>Empleados del área de nomina. almacén y gerencia.</p>

Cuadro 2 Técnico -Metodológico

Objetivo General	Objetivos específicos	Dimensión	Definición de la dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes
<p>Diseñar un manual de normas y procedimientos que permita optimizar las operaciones aplicadas en el área de nomina de la almacenadora San Diego C.A</p>	<p>3. Realizar un flujograma que describa el proceso de elaboración de la nómina.</p>	<p>Flujograma</p>	<p>Los diagramas de flujo representan en forma simbólica la secuencia en que se realizan las operaciones de un determinado procedimiento. Rodríguez J. (2002)</p>	<p>-Funciones - Procedimiento -Acciones</p>	<p>-Encuesta -Cuestionario -Observación</p>	<p>Empleados del área de nomina, almacén y gerencia.</p>
	<p>4. Diseñar manual de normas y procedimientos que optimicen las operaciones de nomina de la compañía.</p>	<p>Normas y procedimientos</p>	<p>Son instrumentos informativos de carácter dinámico, que sirven para instruir a los miembros de la organización acerca de los aspectos que dan vida la misma, tales como: funciones, autoridad, normas, procedimientos, políticas, objetivos y cargos. (Alvarado:1999)</p>	<p>Sistematización de las operaciones -Políticas -Objetivos -Cargos -Segregación de funciones</p>	<p>-Encuesta -Cuestionario -Observación</p>	<p>Empleados del área de nomina, almacén y gerencia.</p>

Capítulo IV

Análisis e interpretación de los resultados

En esta sección de la investigación se presentaran análisis, interpretaciones y comparaciones de la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos diseñados para la recolección de datos sobre una muestra de la población estudiada. Cabe resaltar que para efectos de esta investigación al hablar de población y muestra se hará referencia a un mismo número de trabajadores, debido a la reducida cantidad de personas que están involucradas en el proceso de nomina.

A continuación se revelaran los resultados obtenidos de la aplicación de dos encuestas realizadas a actores directos e indirectos de los procedimientos de nomina de la empresa, así como también una observación en donde se describe todas las actividades desarrolladas en el área desde un punto de vista externo e imparcial. Ambas encuestas se aplicaron utilizando un cuestionario respondido bajo un formato Likert, el cual presenta los resultados obtenidos limitados a cinco opciones ponderadas con una puntuación que posteriormente se utilizara para revelar en una forma matemática la opinión de los trabajadores.

Una primera encuesta fue aplicada a trabajadores indirectos, integrados por el gerente administrativo mas ambos trabajadores del área contable, el cuestionario fue diseñado con el objetivo de revelar sus opiniones acerca del "deber ser" de un procedimiento formal de nomina, tomando como estándares técnicas básicas de control interno. Un segundo cuestionario fue orientado a los trabajadores con influencia directa en los cálculos de nomina integrado por supervisores y analistas de nomina, dicho cuestionario fue redactado en orden de conocer la opinión de los mismos

sobre la realidad actual de los procedimientos del área en cuestión, en otras palabras "el ser" actual de las actividades realizadas.

Por último los resultados obtenidos se someterán a un análisis estadístico descriptivo, que permitirá por medio gráficos estadísticos relacionar la información entre si y concluir sobre su significado y justificación en la creación de un manual de normas y procedimientos.

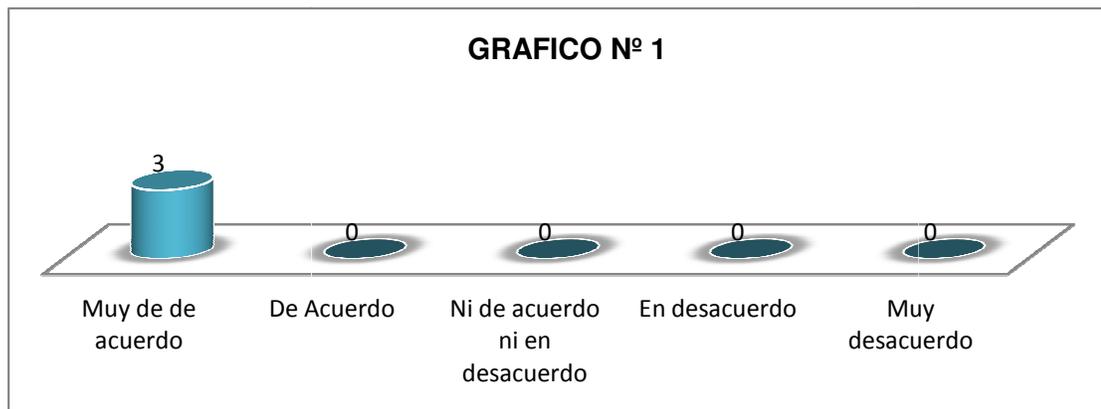
Cuestionario: Gerencia y Contabilidad

Ítem N°1: Una buena práctica empresarial es establecer procedimientos escritos en la elaboración de la nomina en la Almacenadora San Diego C.A.

Cuadro N° 1

Alternativas	Ponderación	Distribución Absoluta	Distribución Porcentual
Muy de acuerdo	5	3	100%
De acuerdo	4	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Muy en desacuerdo	1	0	0%
TOTAL		3	100%

Promedio ponderado: 5.00



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

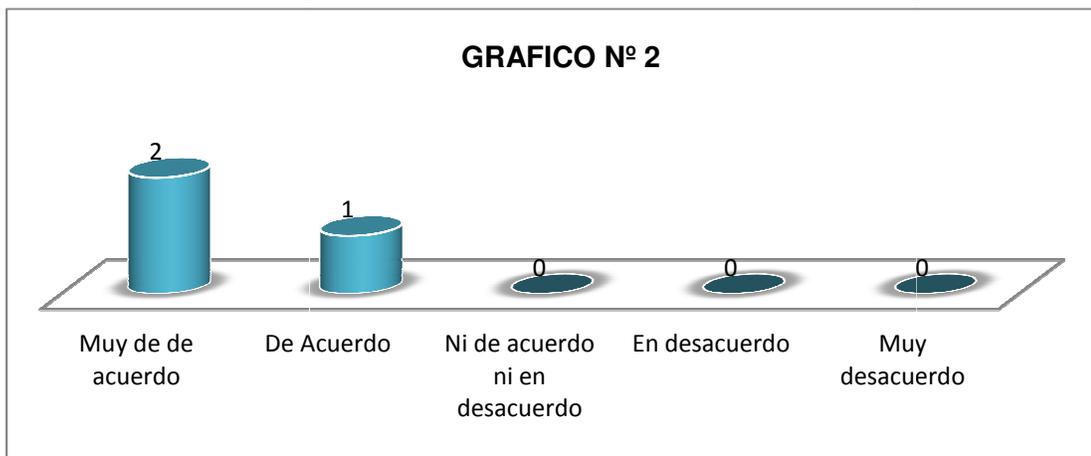
En el grafico N°1 se pudo observar que el 100% de los encuestados coinciden en que una buena práctica empresarial es implementar procedimientos escritos en la elaboración de la nomina de la Almacenadora San Diego C.A, Lo cual revela la importancia que representa para los trabajadores tener plasmados los procedimientos dentro de la organización, con el fin de obtener mayor eficiencia en las prácticas empresariales.

Item 2: Los empleados requieren canales de comunicación con la gerencia en los cuales se transmitan de forma clara las normas y procedimientos actualizados en el área de nomina.

Cuadro N° 2

Alternativas	Ponderación	Distribución Absoluta	Distribución Porcentual
Muy de acuerdo	5	2	66.67%
De acuerdo	4	1	33.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Muy en desacuerdo	1	0	0%
TOTAL		3	100%

Promedio Ponderado: 4.67



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

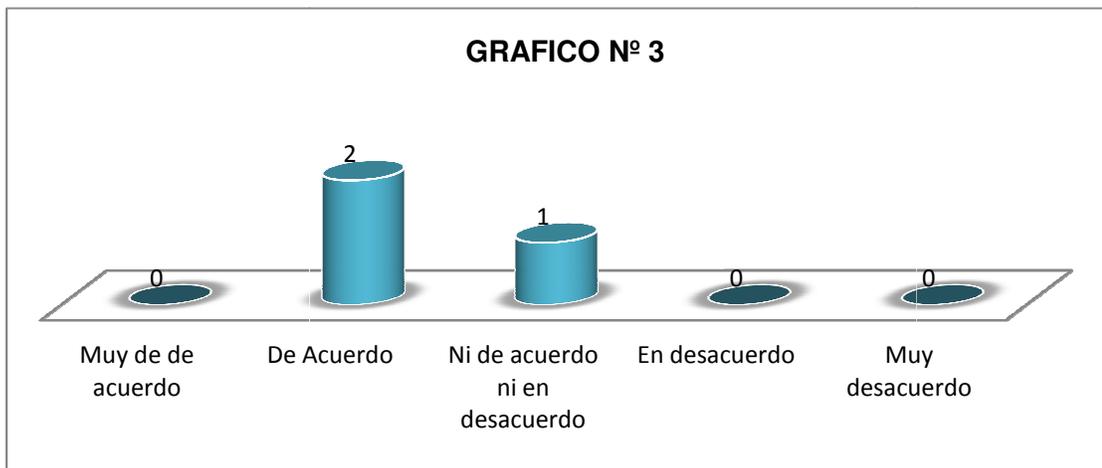
El grafico N° 2 muestra que el total de los trabajadores presentan una tendencia positiva frente a la necesidad de contar con canales de comunicación con la gerencia, en los cuales se pueda transmitir de forma clara las normas y procedimientos actualizados en el área de nomina, en vista que un 66,67% está muy de acuerdo y un 33,33% está de acuerdo.

Ítem 3: El reporte de asistencia de la nomina semanal elaborada por los supervisores, debe ser un reporte examinado por la gerencia.

Cuadro N°3

Alternativas	Ponderación	Distribución Absoluta	Distribución Porcentual
Muy de acuerdo	5	0	0%
De acuerdo	4	2	66,67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	1	33.33%
En desacuerdo	2	0	0%
Muy en desacuerdo	1	0	0%
TOTAL		3	100%

Promedio ponderado: 3.67



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

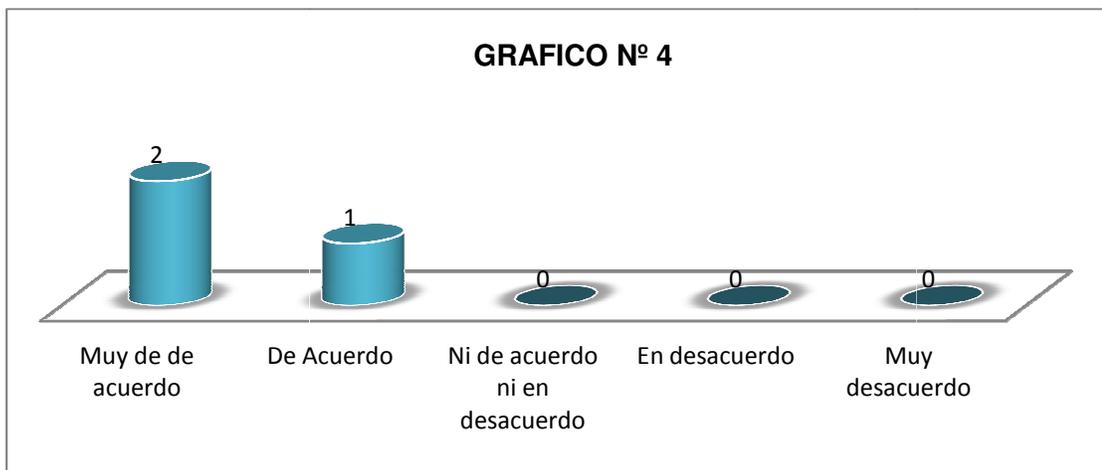
En el grafico N° 3 se observa que el 66,67% de los encuestados considera que el reporte de asistencia de la nomina semanal elaborada por los supervisores debe ser examinado por la gerencia, lo que muestra la relevancia que existe en la implementación de controles sobre el cumplimiento de las jornadas laborales y su impacto en el pago de la nomina.

Ítem 4: La existencia de procedimientos escritos para la verificación del reporte de asistencia otorgaría mayor veracidad al mismo

Cuadro N° 4

Alternativas	Ponderación	Distribución Absoluta	Distribución Porcentual
Muy de acuerdo	5	2	66.67%
De acuerdo	4	1	33.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Muy en desacuerdo	1	0	0%
TOTAL		3	100%

Promedio Ponderado: 4.67



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

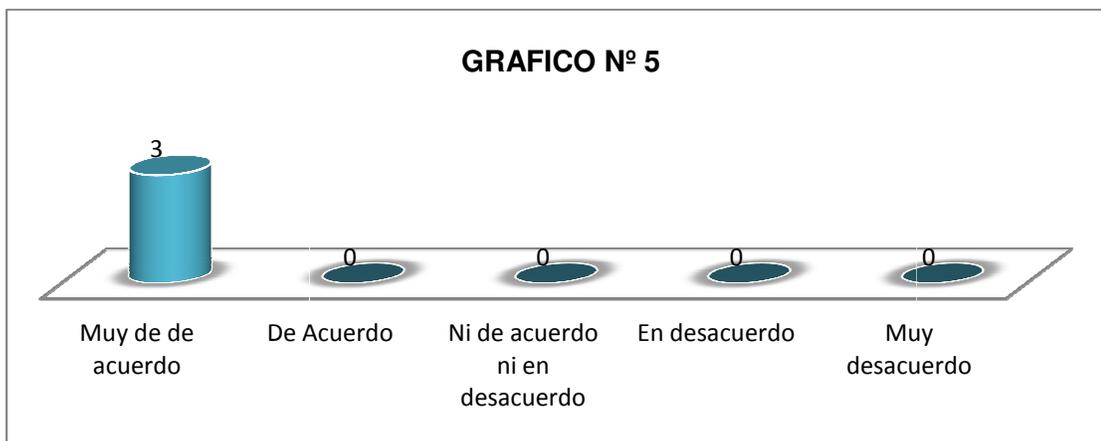
A través del grafico anterior se muestra que la totalidad de los trabajadores encuestados consideran que se le otorgaría mayor veracidad al reporte de asistencia si existieran procedimientos escritos que describan el modo de cómo verificar dicha asistencia, siendo el 66,67% de las respuestas muy de acuerdo y el 33,33% de acuerdo.

Ítem 5: Poseer procedimientos bien definidos para la elaboración de la nomina ayudaría a los analistas a ser más eficientes y eficaces.

Cuadro N° 5

Alternativas	Ponderación	Distribución Absoluta	Distribución Porcentual
Muy de acuerdo	5	3	100%
De acuerdo	4	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Muy en desacuerdo	1	0	0%
TOTAL		3	100%

Promedio Ponderado: 5



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

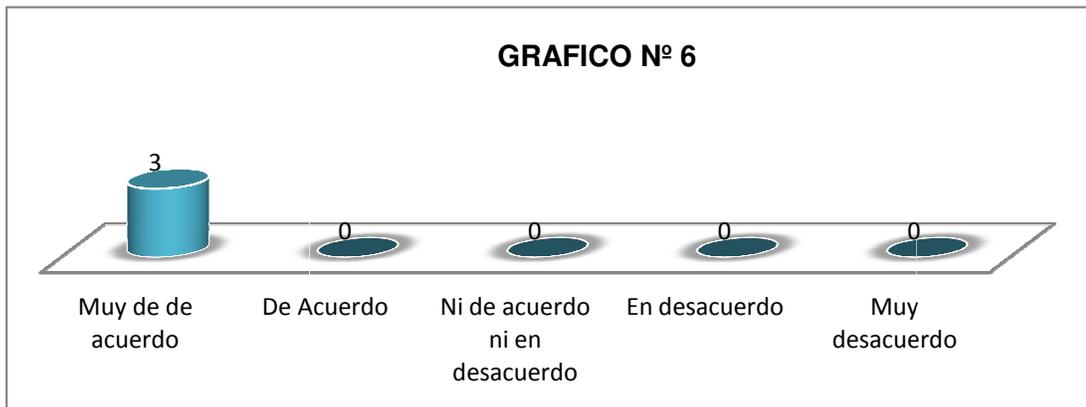
En el grafico N° 5 se observo que el 100% de los encuestados está muy de acuerdo en que se deben poseer procedimientos definidos para la elaboración de nomina; con la finalidad de otorgar a los analistas de nomina una herramienta que le permita realizar de modo más efectivo sus actividades obteniendo mayor eficiencia Y eficacia.

Ítem 6: Es recomendable que los trabajadores tengan conocimientos sobre el contenido de las leyes y normas vigentes que influyen en el procedimiento de elaboración de nomina.

Cuadro N° 6

Alternativas	Ponderación	Distribución Absoluta	Distribución Porcentual
Muy de acuerdo	5	3	100%
De acuerdo	4	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Muy en desacuerdo	1	0	0%
TOTAL		3	100%

Promedio ponderado: 5,0



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

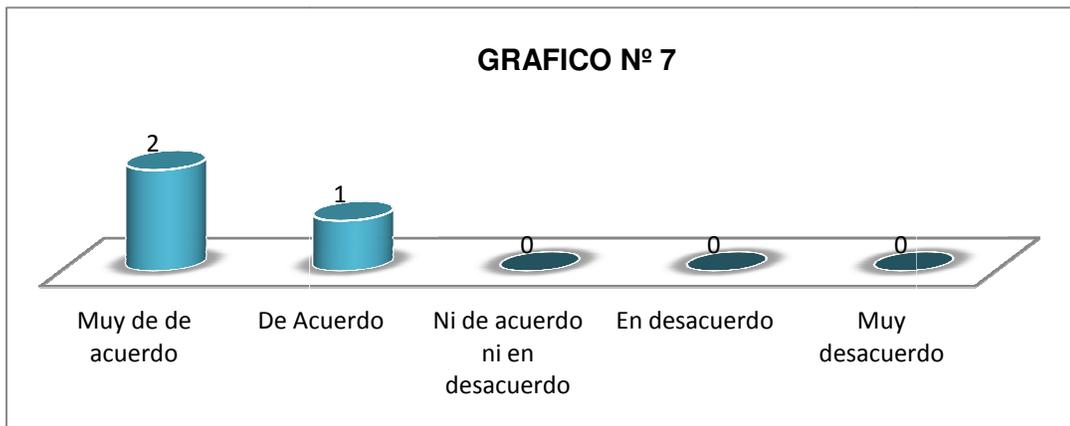
Con relación al ítem 6 el 100% de los encuestados considera necesario que los trabajadores estén en conocimiento sobre las leyes y normas que actualmente influyen en los procedimientos de elaboración de nomina, demostrando la importancia que posee el marco legal en dicho proceso. Destacando que el procedimiento de nomina está fuertemente regulado lo que implica que un error en los cálculos puede llevar a la organización a un conflicto jurídico.

Ítem 7: Una vez elaborada la nomina, los pagos a los empleados deben ser chequeados y aprobados por la gerencia antes de hacerse efectivos, con el propósito de detectar posibles errores.

Cuadro N° 7

Alternativas	Ponderación	Distribución Absoluta	Distribución Porcentual
Muy de acuerdo	5	2	66.67%
De acuerdo	4	1	33.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Muy en desacuerdo	1	0	0%
TOTAL		3	100%

Promedio ponderado: 4.67



FFuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

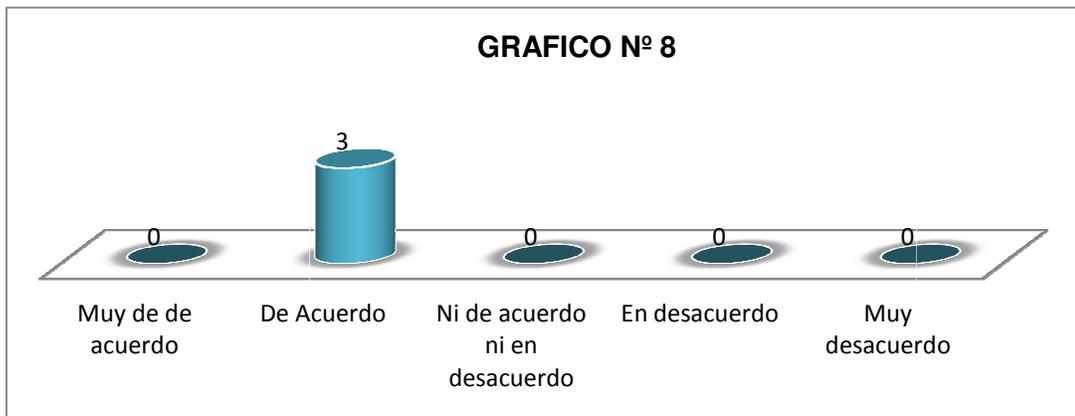
En la grafica N° 7 podemos observar que los resultados están dirigidos a la necesidad de controles sobre los pagos de la nomina, ya que un 66,67% de los encuestados está muy de acuerdo de que se lleve a cabo el chequeo y aprobación por parte de la gerencia de la remuneración a los trabajadores. A su vez el 33,33% restante considera de acuerdo la implementación de este procedimiento de control.

Ítem 8: Para mayor seguridad es aconsejable que la empresa mantenga establecida y actualizada las formas de pago de cada uno de los trabajadores, bien sea en efectivo o transferencias bancarias, dependiendo de su estatus en la organización.

Cuadro N° 8

Alternativas	Ponderación	Distribución Absoluta	Distribución Porcentual
Muy de acuerdo	5	0	0%
De acuerdo	4	3	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Muy en desacuerdo	1	0	0%
TOTAL		3	100%

Promedio ponderado: 4.00



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

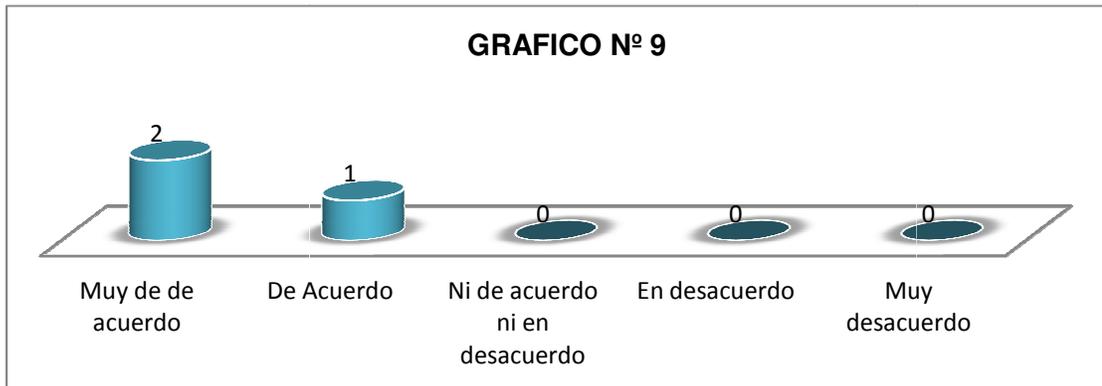
En el grafico anterior se muestra que la totalidad de los trabajadores encuestados está de acuerdo en que la empresa debe contar con una forma bien definida sobre cómo pagar a cada uno de los trabajadores su correspondiente remuneración, dependiendo de si estos cobran en efectivo o por transferencia, para que de esta forma exista mayor seguridad en el proceso de nomina y evitar error en los pagos o pagos dobles.

Ítem 9: La organización debe tener procedimientos escritos para el archivo de los comprobantes de pago y otros documentos originados en el proceso de nómina

Cuadro N° 9

Alternativas	Ponderación	Distribución Absoluta	Distribución Porcentual
Muy de acuerdo	5	2	66.67%
De acuerdo	4	1	33.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Muy en desacuerdo	1	0	0%
TOTAL		3	100%

Promedio ponderado: 4.67



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

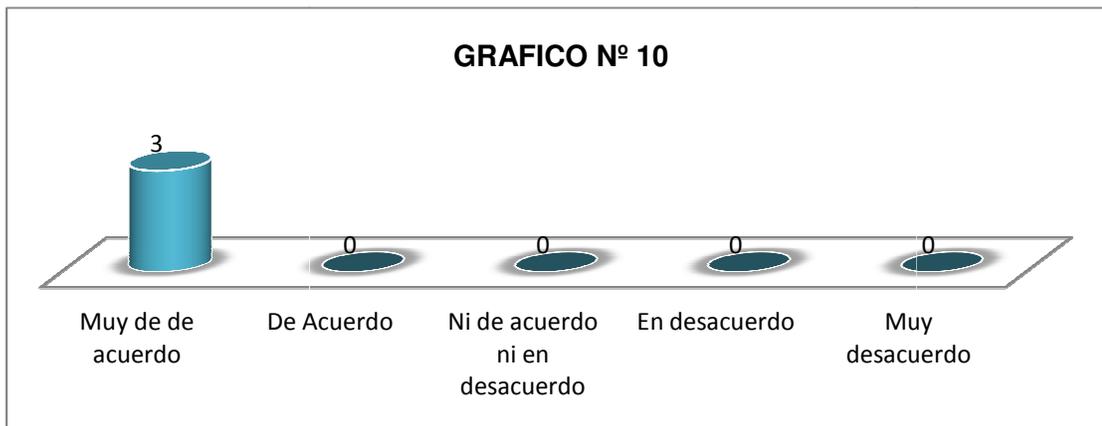
La totalidad de los encuestados se inclina en dirección positiva a que la organización tenga procedimientos escritos en relación al archivo de todos los documentos utilizados en la elaboración de la nómina; observando que un 66,67% está muy de acuerdo y un 33,33% de acuerdo. La debida clasificación, organización y archivo de todos los formularios utilizados permitirá a la empresa la revisión de las nominas en un futuro de ser así necesario y contar con los debidos soportes a su disposición.

Ítem 10: La Almacenadora San Diego C.A necesita un manual de normas y procedimientos que guie a los trabajadores en la realización de las operaciones de nomina.

Cuadro N°10

Alternativas	Ponderación	Distribución Absoluta	Distribución Porcentual
Muy de acuerdo	5	3	100%
De acuerdo	4	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	2	0	0%
Muy en desacuerdo	1	0	0%
TOTAL		3	100%

Promedio Ponderado: 5.00



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

En el grafico n° 10 se muestra de forma clara e inequívoca que el 100% de los encuestados considera que la Almacenadora San Diego C.A necesita de un manual de normas y procedimientos que guie las actividades en el área de nomina para de esta forma generar un control que permita corregir los errores existentes y así mejorar el proceso obteniendo mayor eficiencia y eficacia.

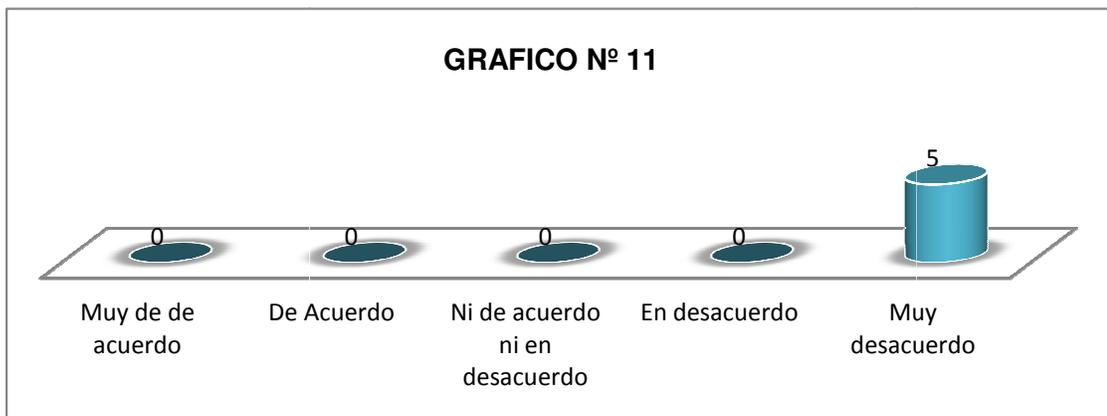
Cuestionario: Analistas de nomina y Supervisores

Ítem 1: En la actualidad los supervisores de almacén y los analistas de nomina poseen de forma escrita y ordenada las normas y procedimientos que deben cumplir.

Cuadro N°11

Alternativas	Ponderación	Distribución absoluta	Distribución porcentual
Muy de acuerdo	1	0	0%
De acuerdo	2	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	4	0	0%
Muy en desacuerdo	5	5	100%
TOTAL		5	100%

Promedio ponderado: 5,00



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

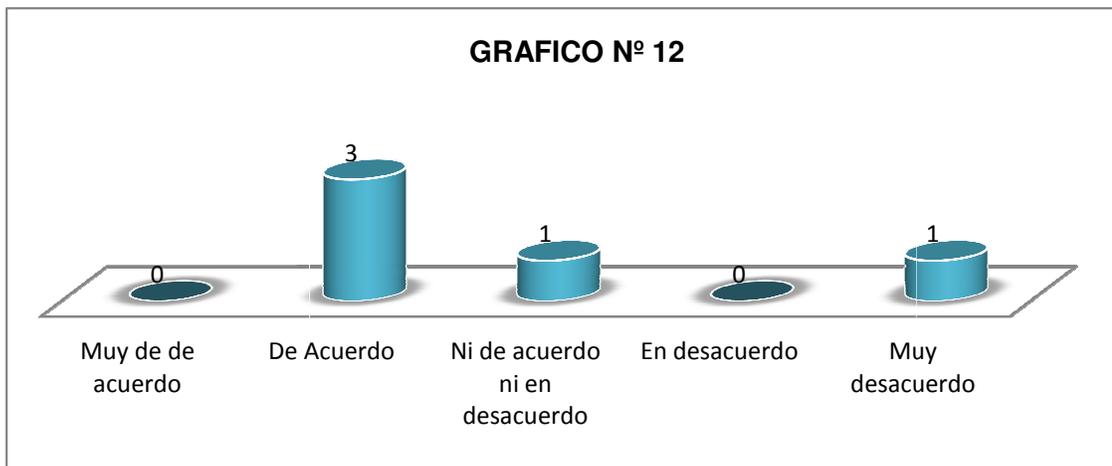
Es imperativo y notorio el reconocimiento por parte de los trabajadores la ausencia del registro de procedimientos estandarizados de una manera formal, hecho que justifica e incentiva la creación de un manual de normas y procedimientos.

Ítem 2: Los trabajadores poseen canales de comunicación con los cuales reciban de manera clara las directrices actualizadas que orienten sus labores en el área de nomina

Cuadro N°12

Alternativas	Ponderación	Distribución absoluta	Distribución porcentual
Muy de acuerdo	1	0	0%
De acuerdo	2	3	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	1	40%
En desacuerdo	4	0	40%
Muy en desacuerdo	5	1	20%
TOTAL		5	100%

Promedio ponderado: 2,80



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

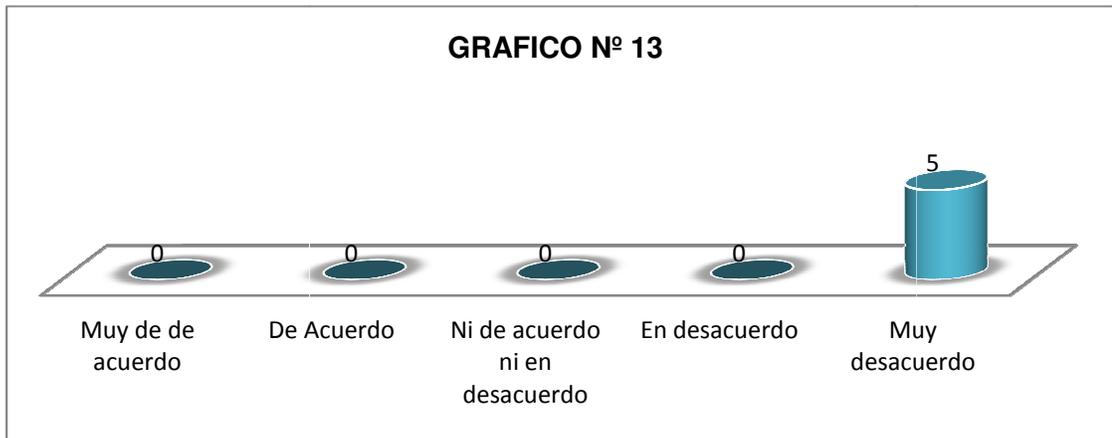
La no uniformidad de las respuestas de los empleados en esta pregunta revela en cierta forma una debilidad en la organización a la hora de comunicar a sus trabajadores las actividades correspondientes en el proceso de nomina.

Ítem 3: Los supervisores de almacén poseen en forma escrita y con precisión la forma de como vaciar la información de asistencia diaria en el reporte de asistencia.

Cuadro N° 13

Alternativas	Ponderación	Distribución absoluta	Distribución porcentual
Muy de acuerdo	1	0	0%
De acuerdo	2	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	4	0	0%
Muy en desacuerdo	5	5	100%
TOTAL		5	100%

Promedio ponderado: 5.00



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

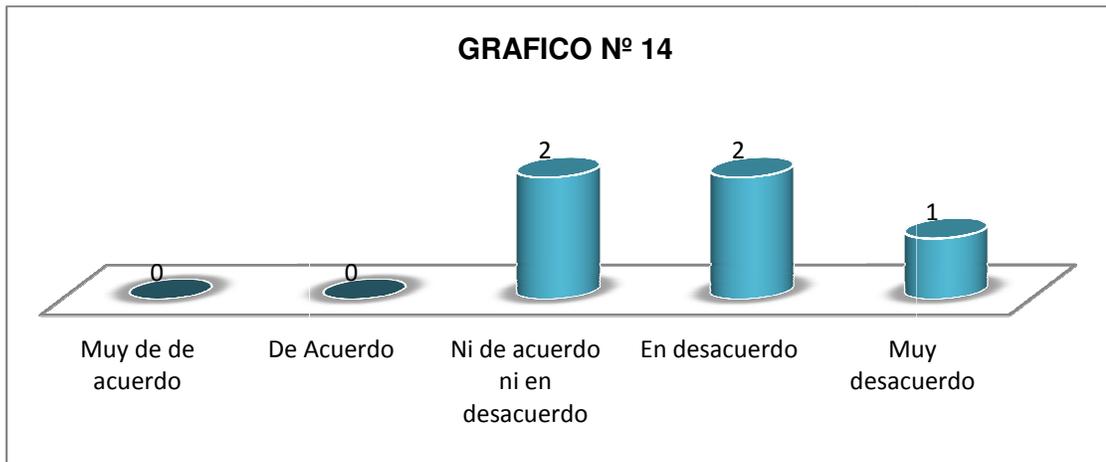
Nuevamente de manera unánime los trabajadores de la organización exhiben la inexistencias del establecimiento y formalidad necesaria en procedimientos pertinentes al área de nomina.

Ítem 4: Reciben los supervisores de almacén revisión periódica del control diario de asistencia.

Cuadro N° 14

Alternativas	Ponderación	Distribución absoluta	Distribución porcentual
Muy de acuerdo	1	0	0%
De acuerdo	2	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2	40%
En desacuerdo	4	2	40%
Muy en desacuerdo	5	1	20%
TOTAL		5	100%

Promedio Ponderado: 3.80



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

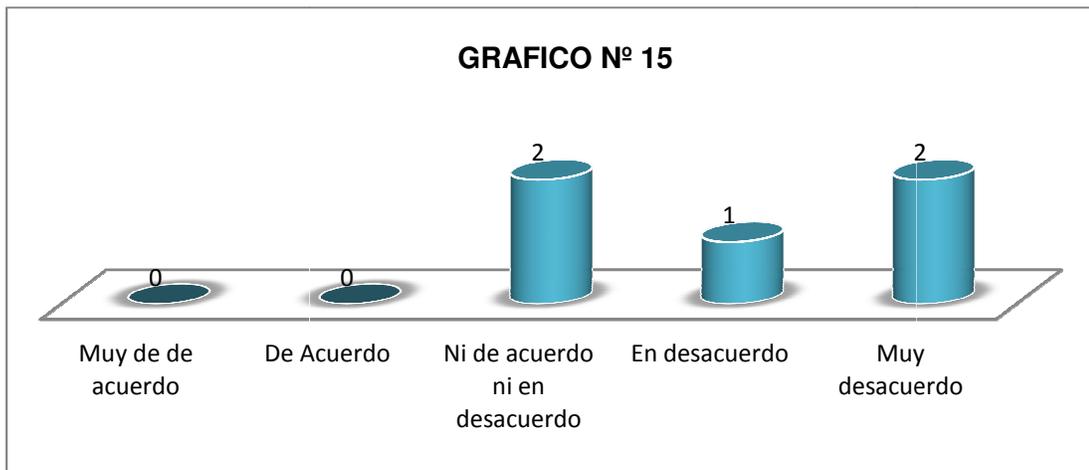
En esta ocasión el instrumento refleja la inclinación de los trabajadores en desconocer el hecho que la gerencia vigila sus actividades en los reportes de asistencia, lo cual para efectos del tema investigación representa una falla importante de control interno, al ser el control de asistencia un procedimiento clave en el creación de la nomina.

Ítem 5: Dentro de las actividades normales de los analistas de nomina se encuentra recibir la aprobación por parte de la gerencia del reporte de asistencia recibido de los supervisores.

Cuadro N° 15

Alternativas	Ponderación	Distribución absoluta	Distribución porcentual
Muy de acuerdo	1	0	0%
De acuerdo	2	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2	40%
En desacuerdo	4	1	40%
Muy en desacuerdo	5	2	20%
TOTAL		5	100%

Promedio ponderado: 4.00



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013.

Análisis:

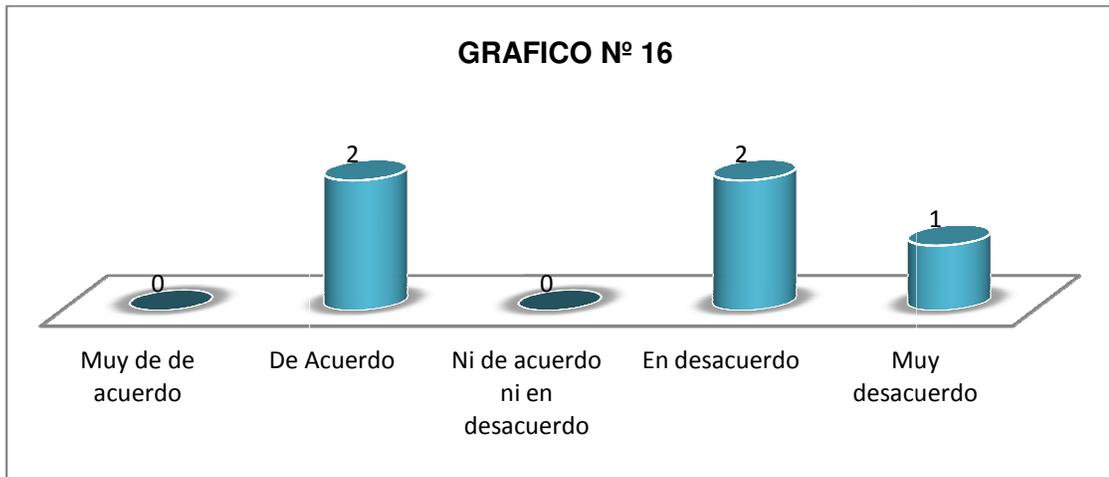
La opinión de los trabajadores en esta ítem refleja que la aprobación de la gerencia hacia los documentos enviados por los supervisores no es una acción que se encuentra totalmente clara en los conocimientos de los empleados, por lo cual expresa la inexistencia o la deficiencia del procedimiento.

Ítem 6: Los trabajadores de la empresa Almacenadora San Diego C.A poseen conocimientos sobre leyes, normas y procedimientos que intervienen en el cálculo de su salario.

Cuadro N° 16

Alternativas	Ponderación	Distribución absoluta	Distribución porcentual
Muy de acuerdo	1	0	0%
De acuerdo	2	2	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	4	2	40%
Muy en desacuerdo	5	1	20%
TOTAL		5	100%

Promedio ponderado: 3.40



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013.

Análisis:

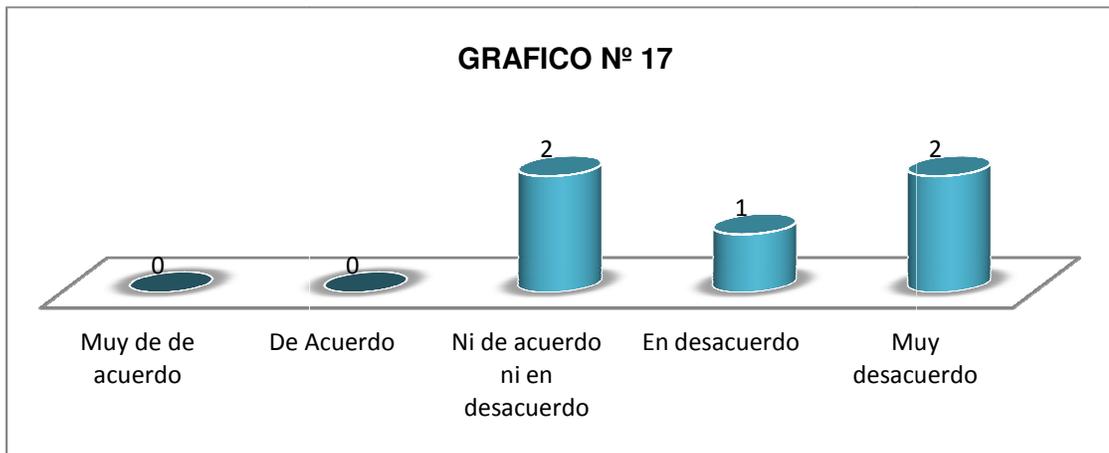
Diversa es la opinión general de los analistas y supervisores en cuanto al conocimiento que poseen sobre el cálculo de su salario, aunque no es algo pertinente de la empresa, para mayor transparencia y seguridad la organización debería asegurar que sus trabajadores conozcan todo lo referente al pago de su sueldo.

Ítem 7: En la actualidad, la gerencia antes de autorizar a los analistas el pago a los trabajadores por concepto de nomina, concilia el reporte de pago con la base de datos de la nomina de la empresa.

Cuadro N°17

Alternativas	Ponderación	Distribución absoluta	Distribución porcentual
Muy de acuerdo	1	0	0%
De acuerdo	2	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2	40%
En desacuerdo	4	1	20%
Muy en desacuerdo	5	2	40%
TOTAL		5	100%

Promedio Ponderado: 4,00



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013

Análisis:

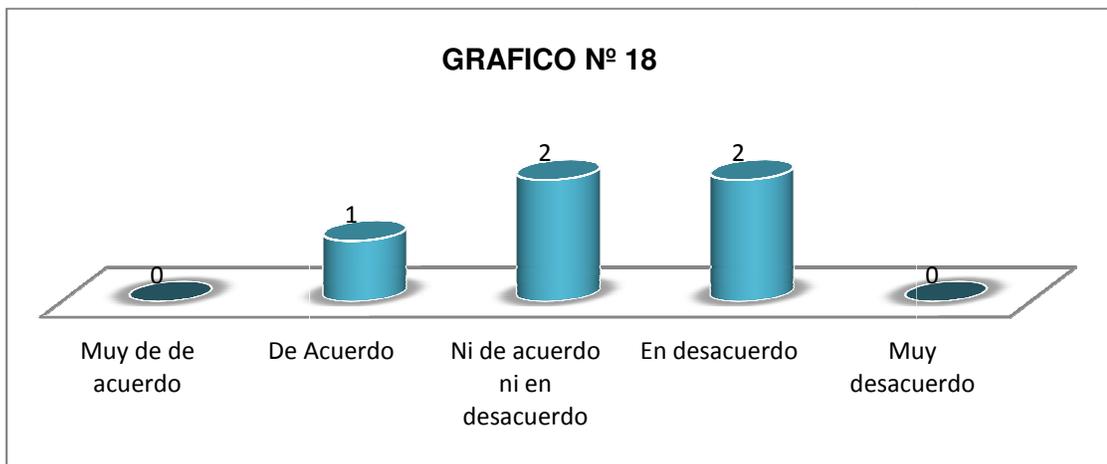
En esta interrogante el 60% de los encuestados coincide que la gerencia no realiza dicho procedimiento de seguridad, el cual a fines de protección de los recursos de la empresa es de gran relevancia.

Ítem 8: Los pagos derivados de las nominas semanales y mensuales de la almacenadora San Diego C.A es un procedimiento previamente validado por la gerencia antes de ejecutarse.

Cuadro N° 18

Alternativas	Ponderación	Distribución absoluta	Distribución porcentual
Muy de acuerdo	1	0	0%
De acuerdo	2	1	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2	40%
En desacuerdo	4	2	40%
Muy en desacuerdo	5	0	0%
TOTAL		5	100%

Promedio ponderado: 3.20



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013.

Análisis:

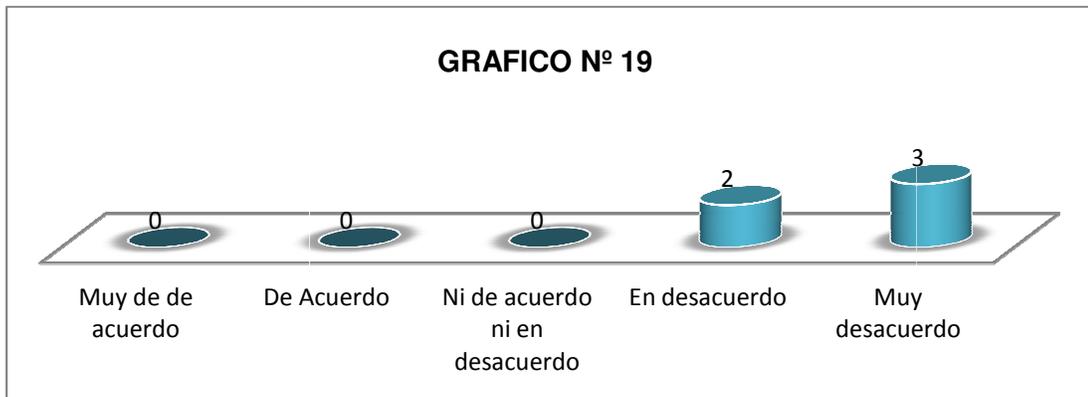
El 80% de los empleados encuestados no reconoce que la gerencia tiene entre sus actividades normales aprobar o desaprobado los pagos correspondientes al gasto de nomina, situación que expone los recursos líquidos de la empresa a cualquier error o fraude.

Ítem 9: La Almacenadora San Diego C.A cuenta con procedimientos escritos para la debida clasificación y archivo cronológico de cada uno de sus reportes generados por el sistema, con la finalidad de ser consultados en el futuro de ser necesarios.

Cuadro N° 19

Alternativas	Ponderación	Distribución absoluta	Distribución porcentual
Muy de acuerdo	1	0	0%
De acuerdo	2	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	4	2	40%
Muy en desacuerdo	5	3	60%
TOTAL		5	100%

Promedio ponderado: 4.60



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013.

Análisis:

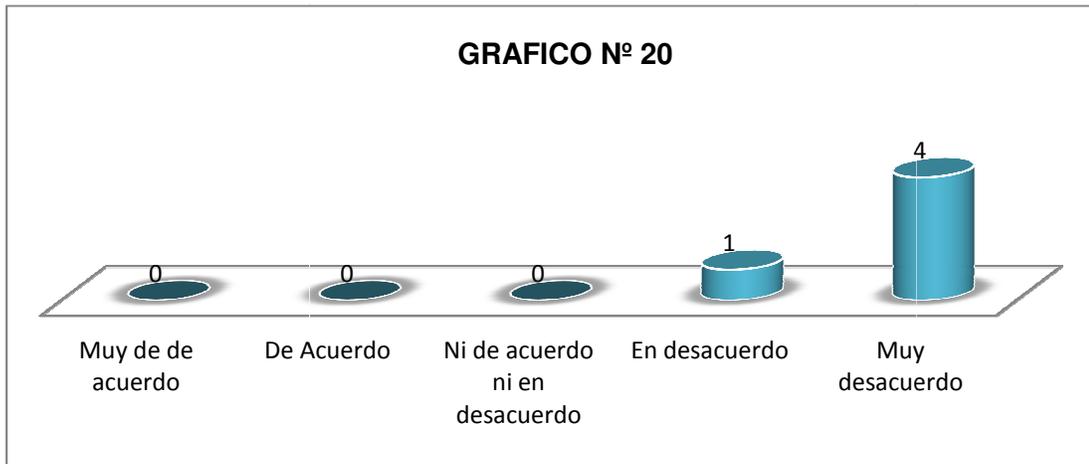
El orden y clasificación en los archivos de una empresa son vitales para la respuesta oportuna hacia cualquier inconveniente que necesite recopilar los cálculos hechos en nominas pasadas, para lo cual más de un 60% de los encuestados coinciden que la empresa no posee tales procedimientos para estandarizar el orden y archivo de dichos documentos.

Ítem 10: La almacenadora San Diego C.A posee un manual de normas y procedimientos que guié a los trabajadores en la realización de las operaciones de nomina.

Cuadro N° 20

Alternativas	Ponderación	Distribución absoluta	Distribución porcentual
Muy de acuerdo	1	0	0%
De acuerdo	2	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	0	0%
En desacuerdo	4	1	20%
Muy en desacuerdo	5	4	80%
TOTAL		5	100%

Promedio ponderado: 4.80



Fuente: Nunes, Quintero, Quintero 2013.

Análisis:

El reconocimiento de la inexistencia de un manual de normas y procedimientos es unánime por parte de los encuestados. Por lo cual nuevamente justifica y demanda que la almacenadora San Diego C.A empresa acciones para desarrollar tal herramienta que optimítese y proteja sus recursos en el área de nomina.

Observación

En el proceso de cálculo, pago y registro de la nomina de la empresa Almacenadora San Diego C.A, intervienen ocho personas, la cual de forma directa o indirecta aportan su trabajo para la elaboración de la misma. Los siguientes trabajadores se distribuyen en cinco centros de trabajo diferentes, en los cuales se irá traspasando información necesaria para calcular oportunamente el pago de los trabajadores de la empresa.

La nomina de la Almacenadora San Diego nace en la contratación, en este centro de trabajo un analista de contabilidad con seguimiento a instrucciones de la gerencia emite y entrega todos los contratos y herramientas necesarias para que el nuevo trabajador de la empresa este registrado en el sistema de nomina y hábil para comenzar a trabajar. Entre la información expuesta en los contratos estará definido el salario que recibirá por la prestación de sus servicios así como demás detalles legales inherentes a la relación laboral.

Una vez en el desempeño de la relación laboral la actividad que realicen los trabajadores estará contabilizada por medio de listas de asistencias, las cuales serán llevadas por cada uno de los supervisores de los almacenes. El formato de asistencia solo es aplicado al personal que labora en los almacenes, el personal administrativo no se le controla su asistencia.

Culminada la semana, el supervisor envía el control de asistencia a los analistas de nomina vía e-mail o dictada telefónicamente. Con el reporte de asistencia, los analistas de nomina realizan el cálculo de las horas laboradas en la semana por los trabajadores más la cantidad que les corresponde por concepto de bono Alimenticio. Una vez calculada las horas trabajadas y el

bono correspondiente, el analista de nomina se dispone a descargar toda esta información al sistema el cual una vez culminada la descarga automáticamente generara un archivo digital con la nomina de la semana.

Luego de archivar digitalmente la nomina de la semana, el analista procede a la impresión de cuatro reportes los cuales revelan de una forma ordenada el pago correspondiente a cada trabajador de la empresa. Estos luego de ser impresos se enviaran estratégicamente a otras áreas administrativas de la empresa para su posterior tratamiento.

El primer reporte contiene un listado de montos adeudados y nombres de los trabajadores que reciben su pago de manera electrónica. Dicho reporte le servirá al analista de nomina como guía para transferir los pagos a las diferentes cuentas bancarias. Este reporte se mantiene y se archiva en la misma área administrativa (Nomina).

El segundo reporte incluirá un listado de montos adeudados y nombres de los trabajadores que reciben su pago en efectivo. Este reporte se enviara al área de gastos e impuestos para emitir un cheque, que posteriormente será cobrado y distribuido (en efectivo) por la gerencia entre los trabajadores incluidos en el reporte.

Un tercer reporte se enviara al área de gerencia, en el estarán incluido la totalidad de los trabajadores con sus respectivos montos cobrados como salario en la semana. La gerencia se servirá de él para análisis y soporte formal para enviarlo al área contabilidad para su debida contabilización y registro. Cabe destacar que la gerencia al recibir el reporte, los pagos tanto electrónicos como efectivos habrán sido ejecutados previamente por los analistas de nomina.

Un último y cuarto reporte se le entrega al asistente administrativo, con el cual se servirá de él como herramienta para el chequeo de recepción de todos los salarios de la semana. Este último reporte también contiene la totalidad de los trabajadores con sus respectivos salarios de la semana.

Es de relevancia acotar que actualmente en la Almacenedora San Diego, los sueldos y salarios de los trabajadores diferentes de los que laboran en el almacén, son calculados y pagados de forma quincenal sobre una base de salario fija, es decir, el monto devengado por sus actividades no se ve afectado por inasistencias, retrasos o cualquier otra irregularidad en sus horarios de trabajo.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

El presente capítulo tiene como propósito dar a conocer la propuesta que se origina una vez analizado e interpretado los resultados obtenidos a través de la observación y aplicación del cuestionario, dirigido a la Almacenadora San Diego C.A., ubicada en San Diego, estado Carabobo.

En tal sentido, este trabajo de grado tiene como finalidad presentar una propuesta de un manual de normas y procedimientos para la elaboración de la nómina de la Almacenadora San Diego C.A., que contribuya a generar una adecuada información dentro del área y además a realizar de manera más eficiente las operaciones originadas de la nómina.

MISIÓN

Almacenar productos e insumos en las mejores condiciones de higiene y seguridad que garanticen la naturaleza de los mismos, con el firme propósito de prestar un excelente servicio de calidad que satisfaga las necesidades y requerimientos de nuestros clientes más exigentes; asegurando la complacencia de nuestros usuarios, trabajadores y accionistas tanto internos como externos.

VISIÓN

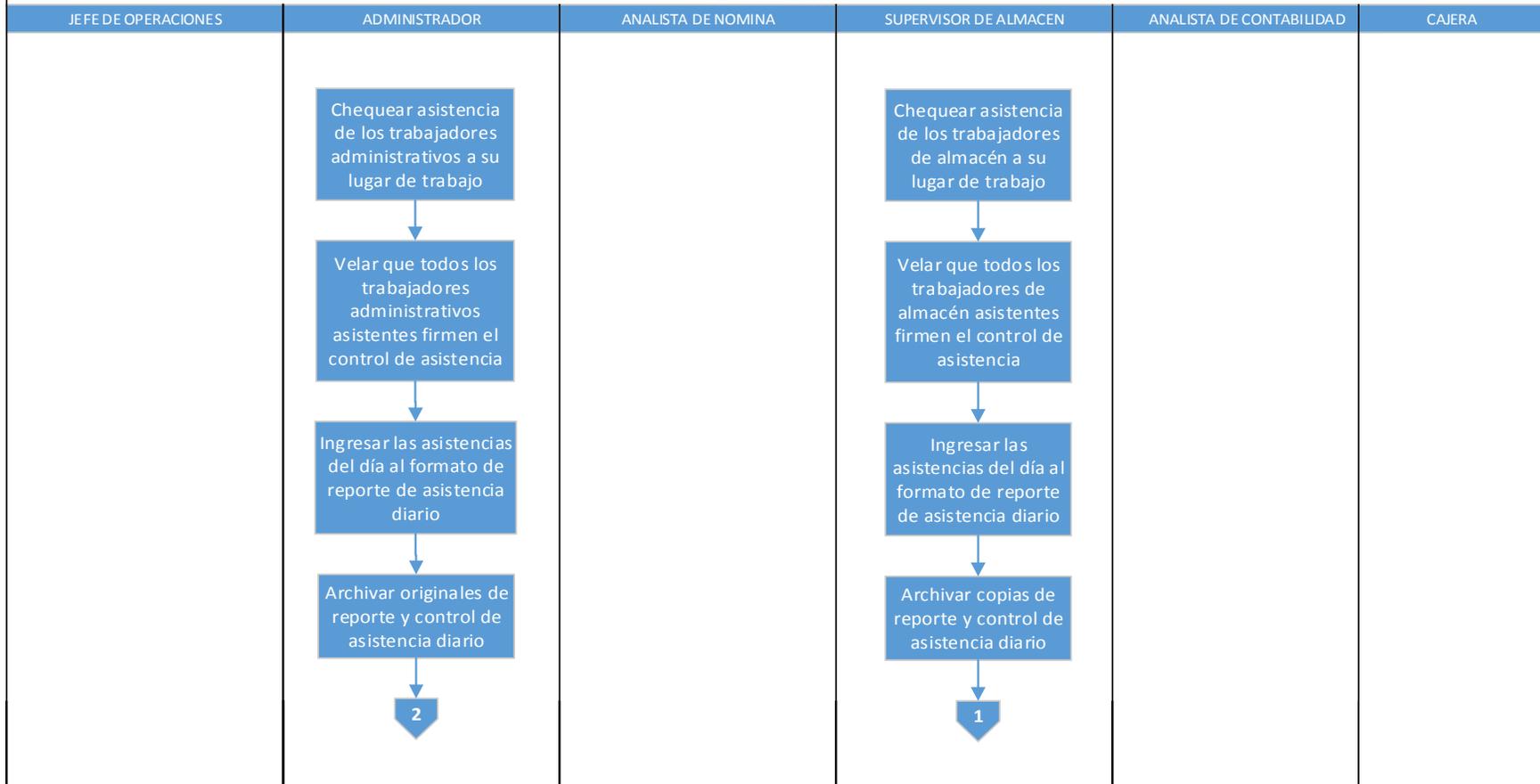
Ser una empresa líder en el mercado de servicio reconocida por la calidad de su trabajo, con la satisfacción de sus clientes, contribuyendo al éxito de las empresas manufactureras y a la industria, obteniendo un retorno adecuado para sus accionistas, ofreciendo excelentes condiciones de trabajo que contribuyan con el desarrollo socio económico de sus empleados y del país en total armonía con el entorno y el ambiente.

Procedimiento: Calculo de nomina

Objetivo: Establecer los lineamientos estándares para la elaboración de la nomina del personal de la empresa.

Alcance: Aplica para todos los tipos de nomina de la empresa

FLUJOGRAMA





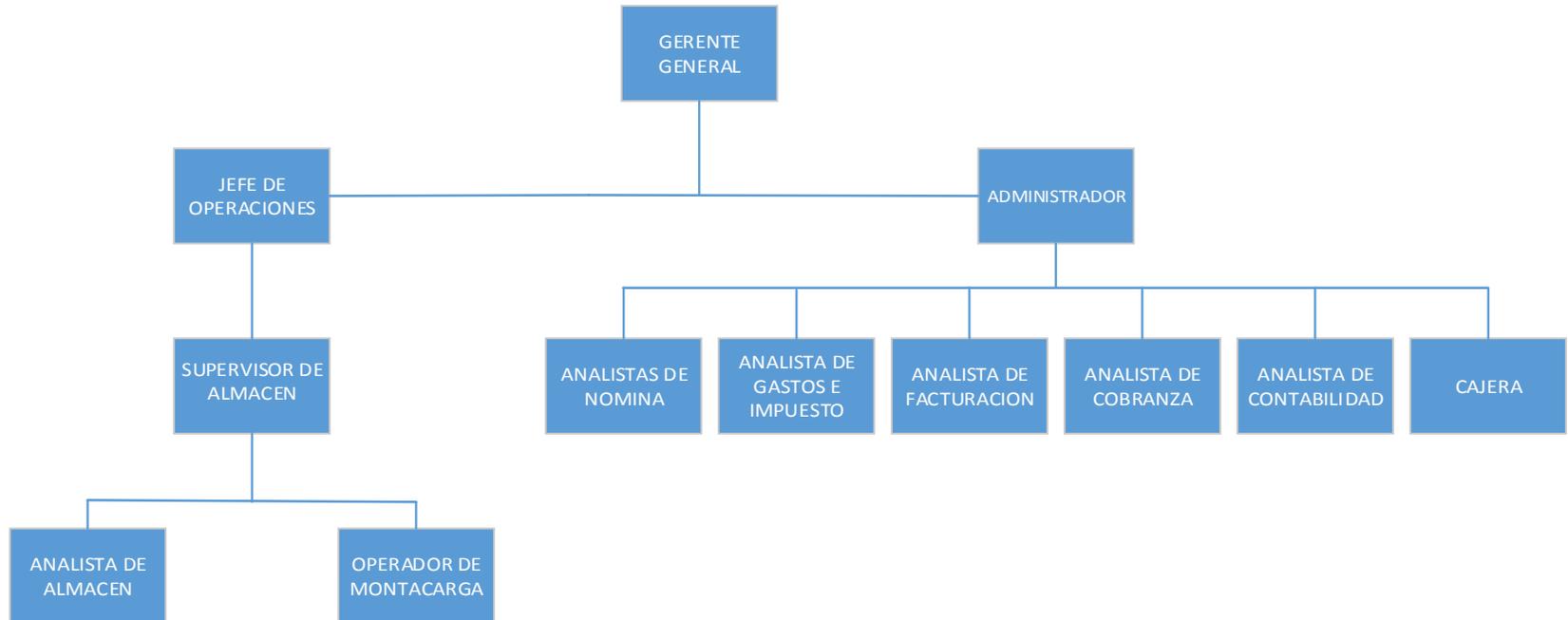
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ORGANIGRAMAS

01/01

ASD-ORG-01

FECHA DE
APROBACIÓN

ORGANIGRAMA GENERAL

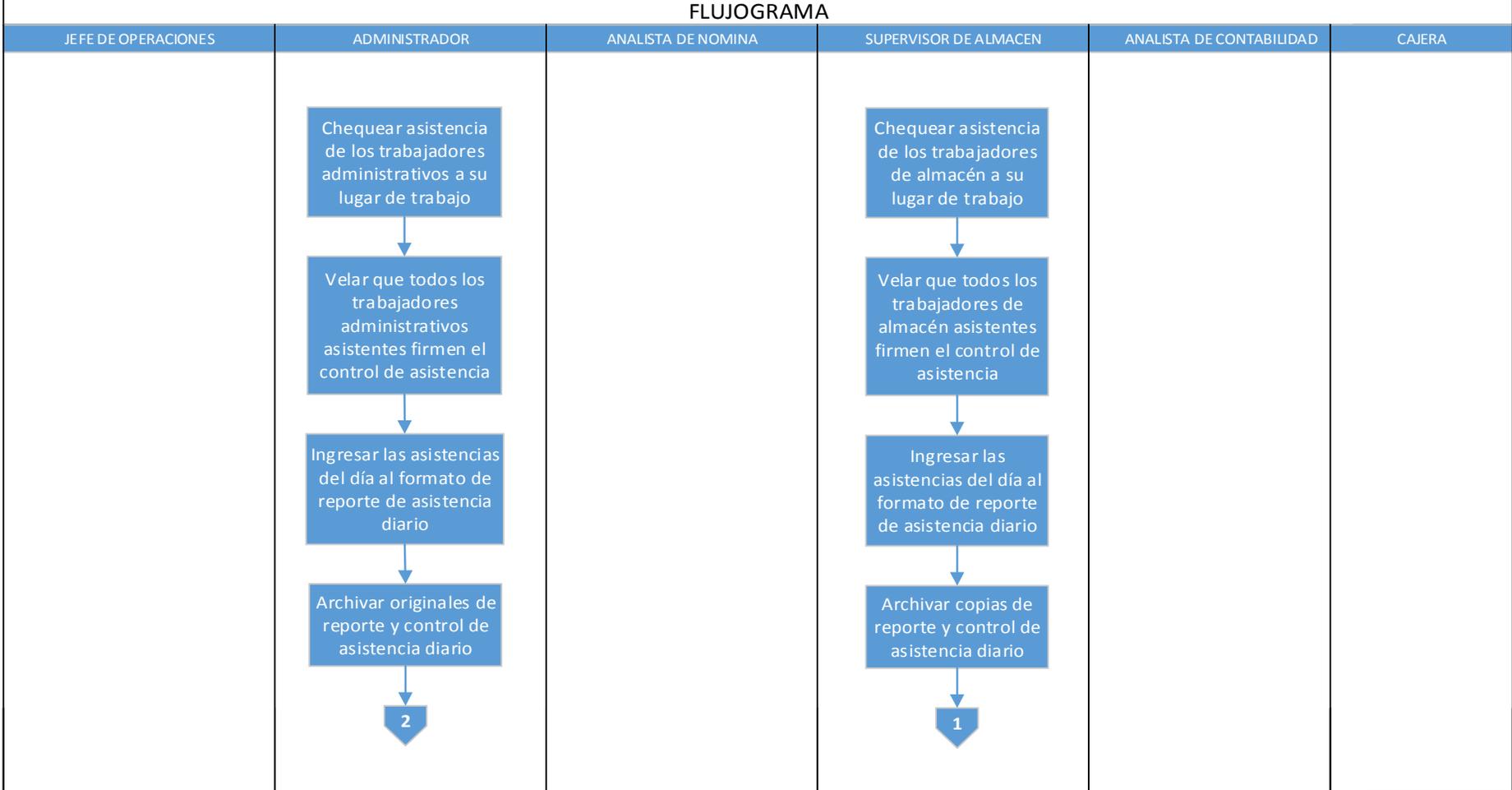


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS NOMINA	Pagina: 1/10
		ASD-NOM-02-001
		FECHA DE APROBACIÓN

Procedimiento: Calculo de nomina

Objetivo: Establecer los lineamientos estándares para la elaboración de la nomina del personal de la empresa.

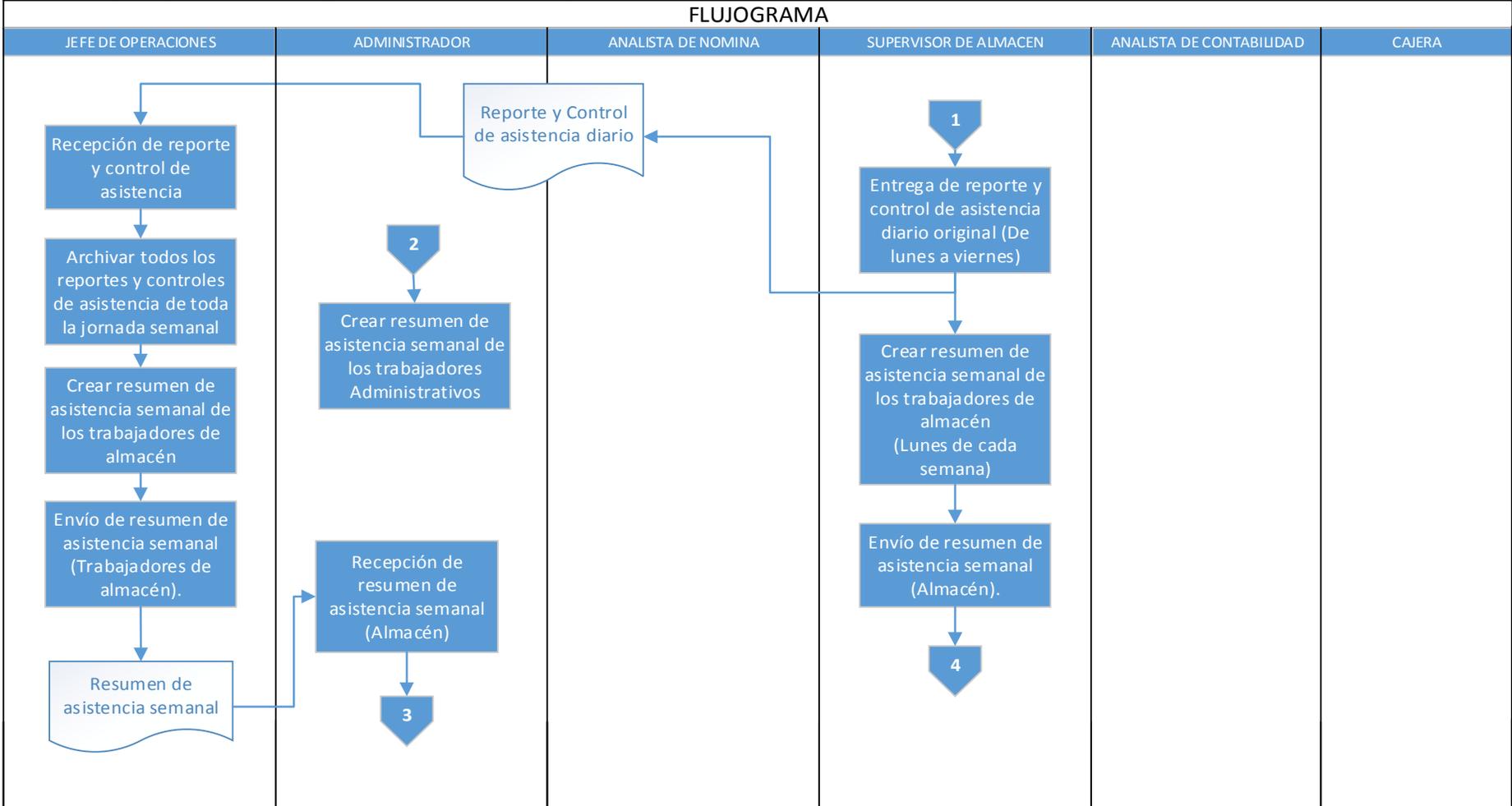
Alcance: Aplica para todos los tipos de nomina de la empresa



Procedimiento: Calculo de nomina

Objetivo: Establecer los lineamientos estándares para la elaboración de la nomina del personal de la empresa.

Alcance: Aplica para todos los tipos de nomina de la empresa



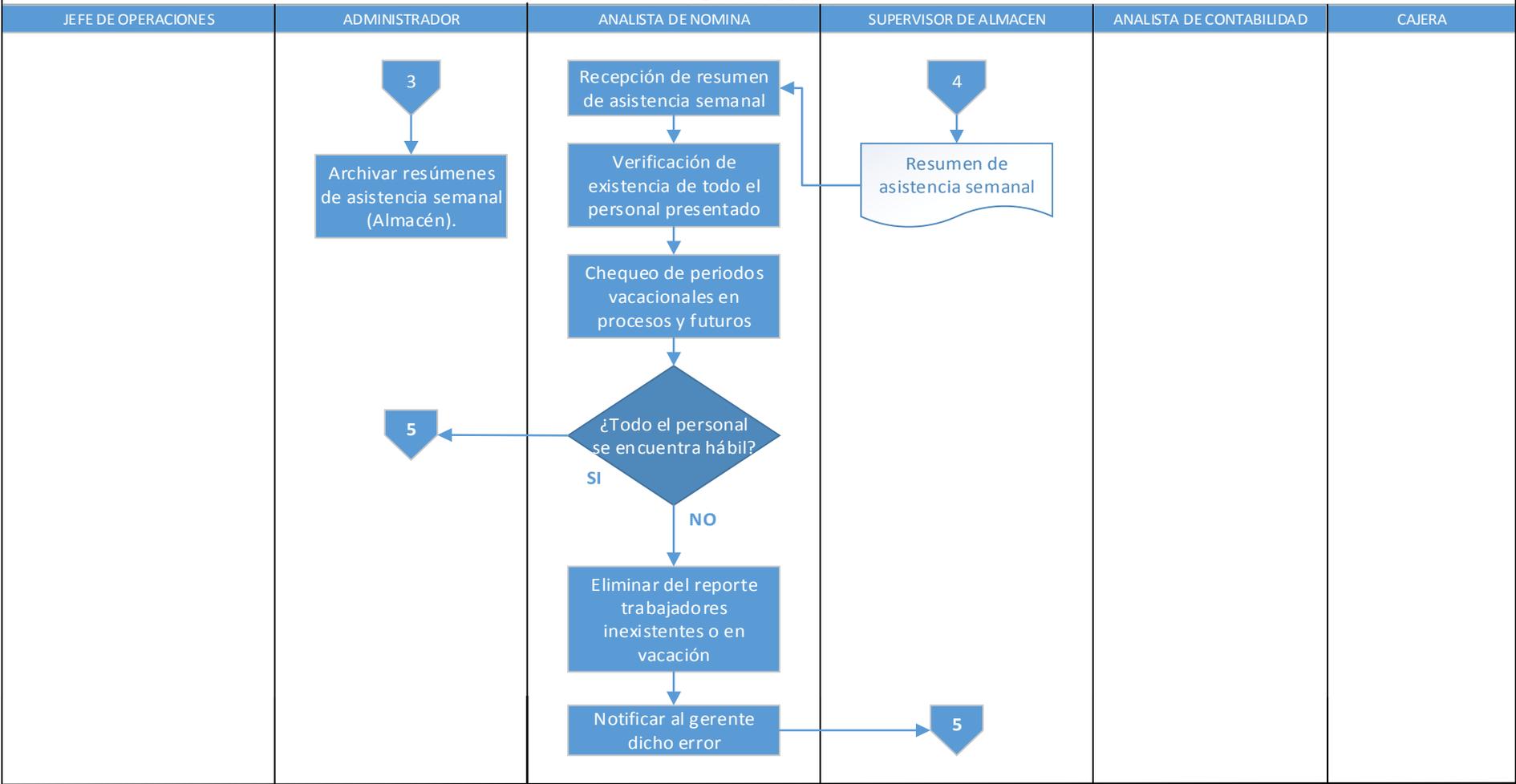


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
NOMINA

Pagina: 3/10
ASD-NOM-02-003
FECHA DE APROBACIÓN

Procedimiento: Calculo de nomina
 Objetivo: Establecer los lineamientos estándares para la elaboración de la nomina del personal de la empresa.
 Alcance: Aplica para todos los tipos de nomina de la empresa

FLUJOGRAMA





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
NOMINA

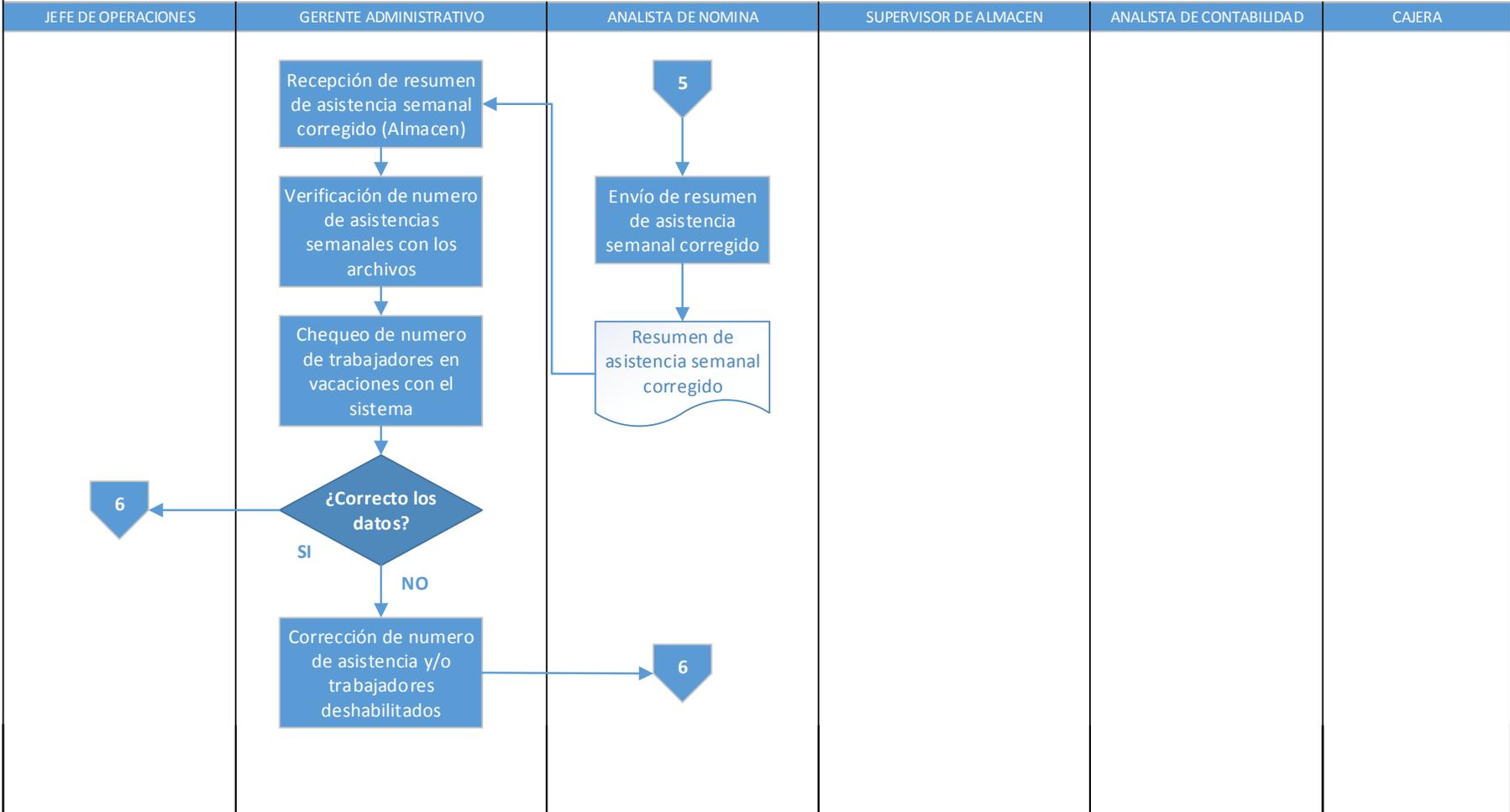
Página: 4/10
ASD-NOM-02-004
FECHA DE APROBACIÓN

Procedimiento: Calculo de nomina

Objetivo: Establecer los lineamientos estándares para la elaboración de la nomina del personal de la empresa.

Alcance: Aplica para todos los tipos de nomina de la empresa

FLUJOGRAMA





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
NOMINA

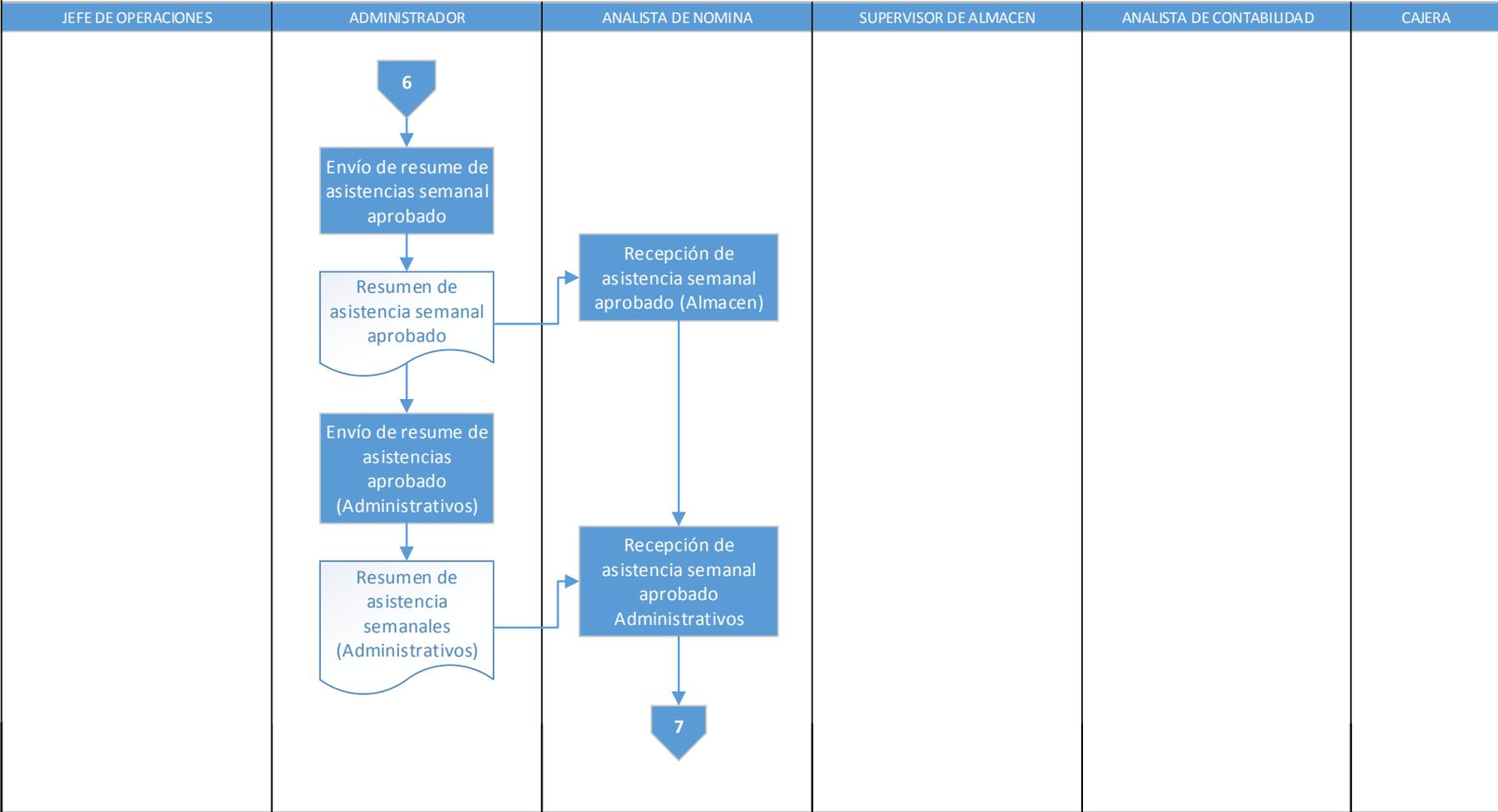
Página: 5/10
ASD-NOM-02-005
FECHA DE APROBACIÓN

Procedimiento: Calculo de nomina

Objetivo: Establecer los lineamientos estándares para la elaboración de la nomina del personal de la empresa.

Alcance: Aplica para todos los tipos de nomina de la empresa

FLUJOGRAMA





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
NOMINA

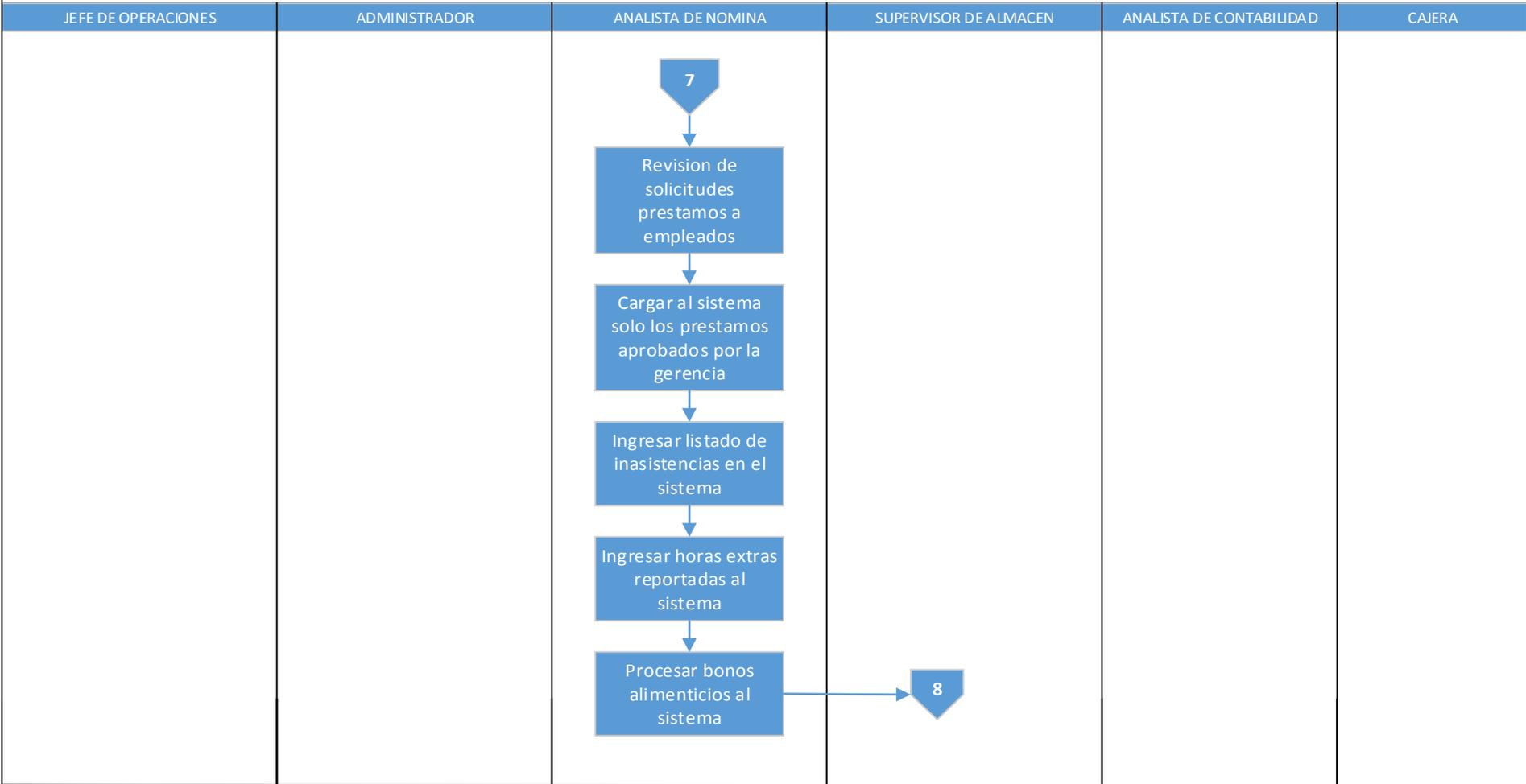
Pagina: 6/10
ASD-NOM-02-006
FECHA DE APROBACIÓN

Procedimiento: Calculo de nomina

Objetivo: Establecer los lineamientos estándares para la elaboración de la nomina del personal de la empresa.

Alcance: Aplica para todos los tipos de nomina de la empresa

FLUJOGRAMA





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
NOMINA

Pagina: 7/10

ASD-NOM-02-007

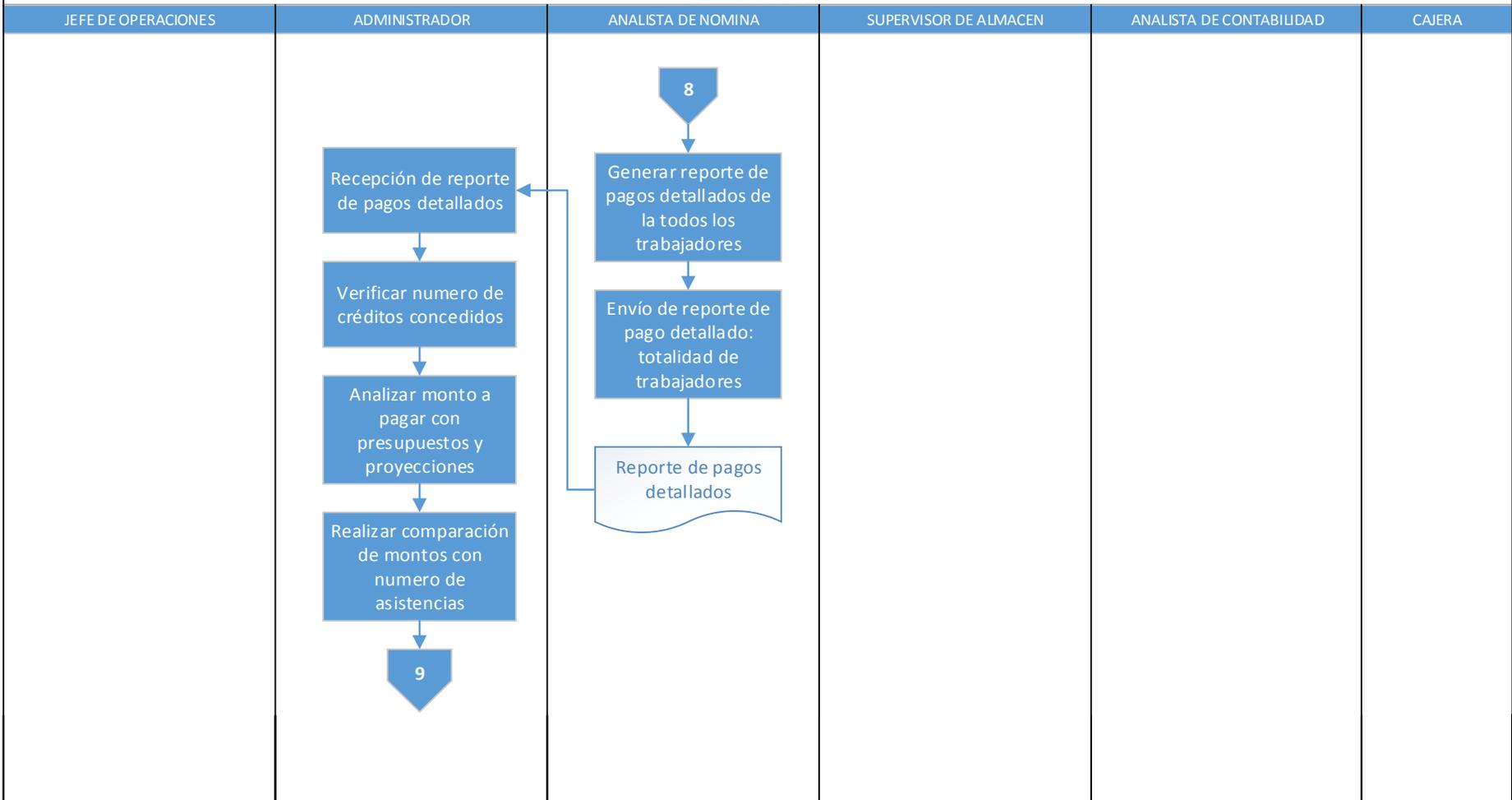
FECHA DE APROBACIÓN

Procedimiento: Calculo de nomina

Objetivo: Establecer los lineamientos estándares para la elaboración de la nomina del personal de la empresa.

Alcance: Aplica para todos los tipos de nomina de la empresa

FLUJOGRAMA



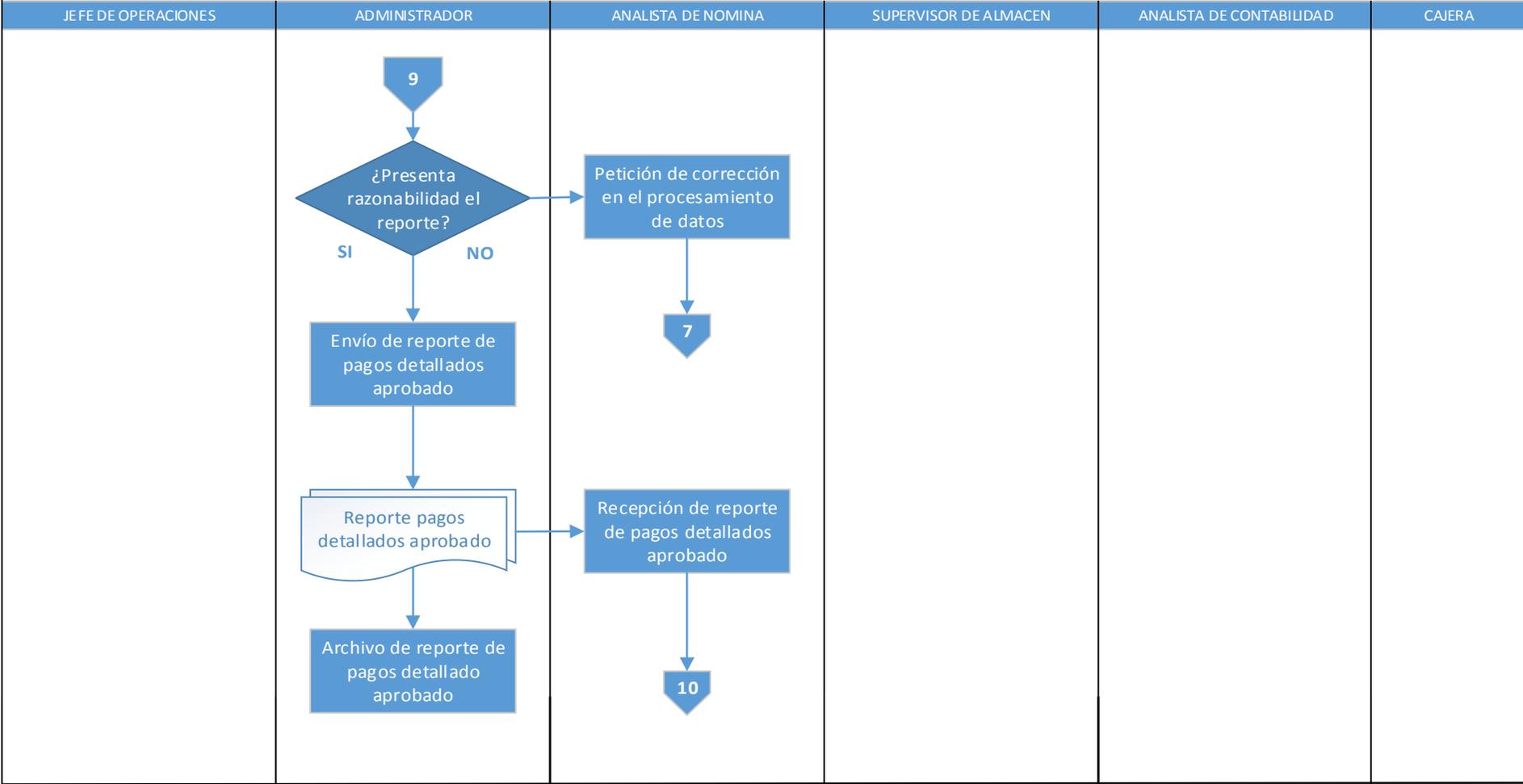


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
NOMINA

Pagina: 8/10
ASD-NOM-02-008
FECHA DE APROBACIÓN

Procedimiento: Calculo de nomina
 Objetivo: Establecer los lineamientos estándares para la elaboración de la nomina del personal de la empresa.
 Alcance: Aplica para todos los tipos de nomina de la empresa

FLUJOGRAMA





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
NOMINA

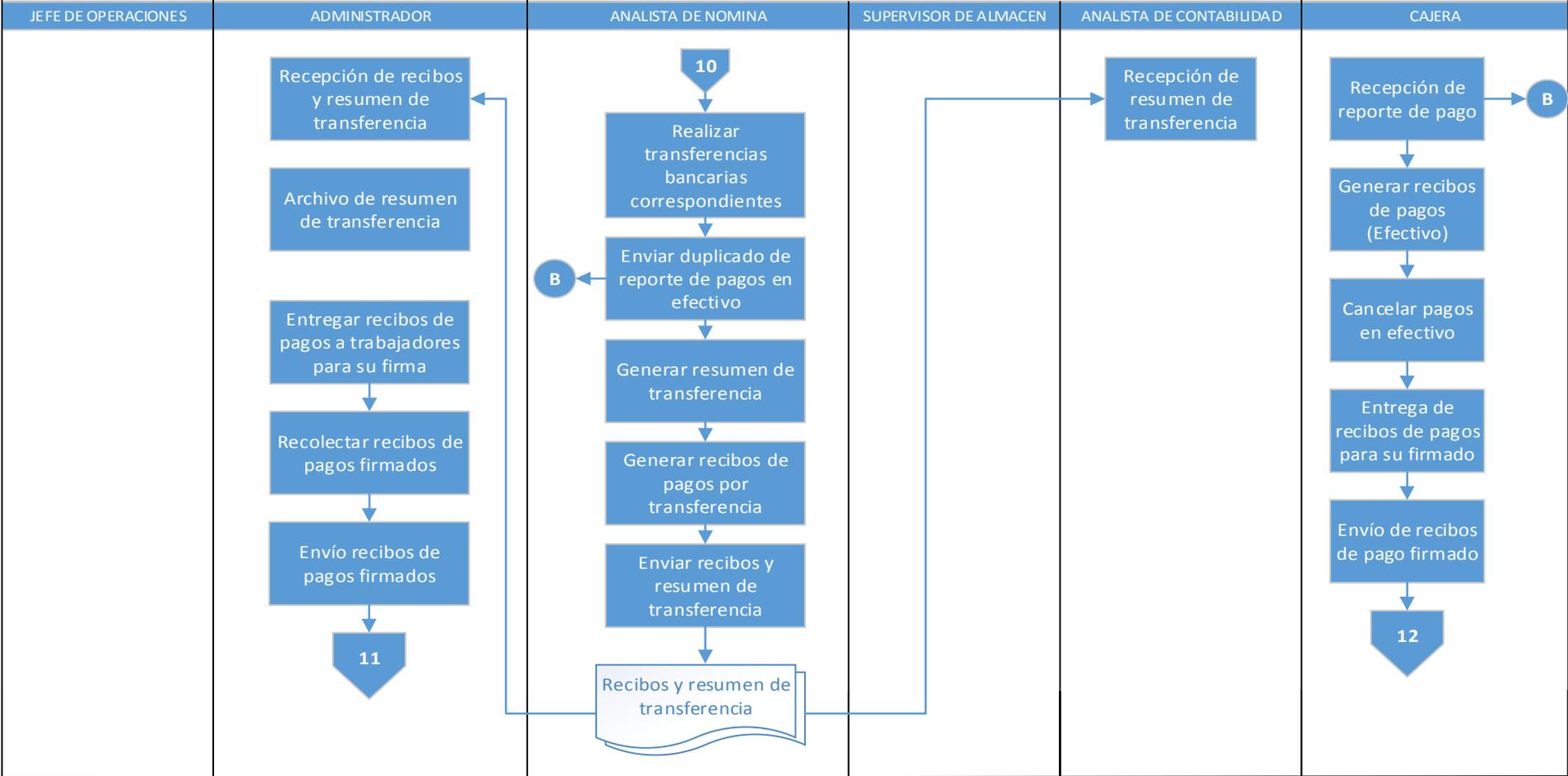
Página: 9/10
ASD-NOM-02-009
FECHA DE APROBACIÓN

Procedimiento: Calculo de nomina

Objetivo: Establecer los lineamientos estándares para la elaboración de la nomina del personal de la empresa.

Alcance: Aplica para todos los tipos de nomina de la empresa

FLUJOGRAMA

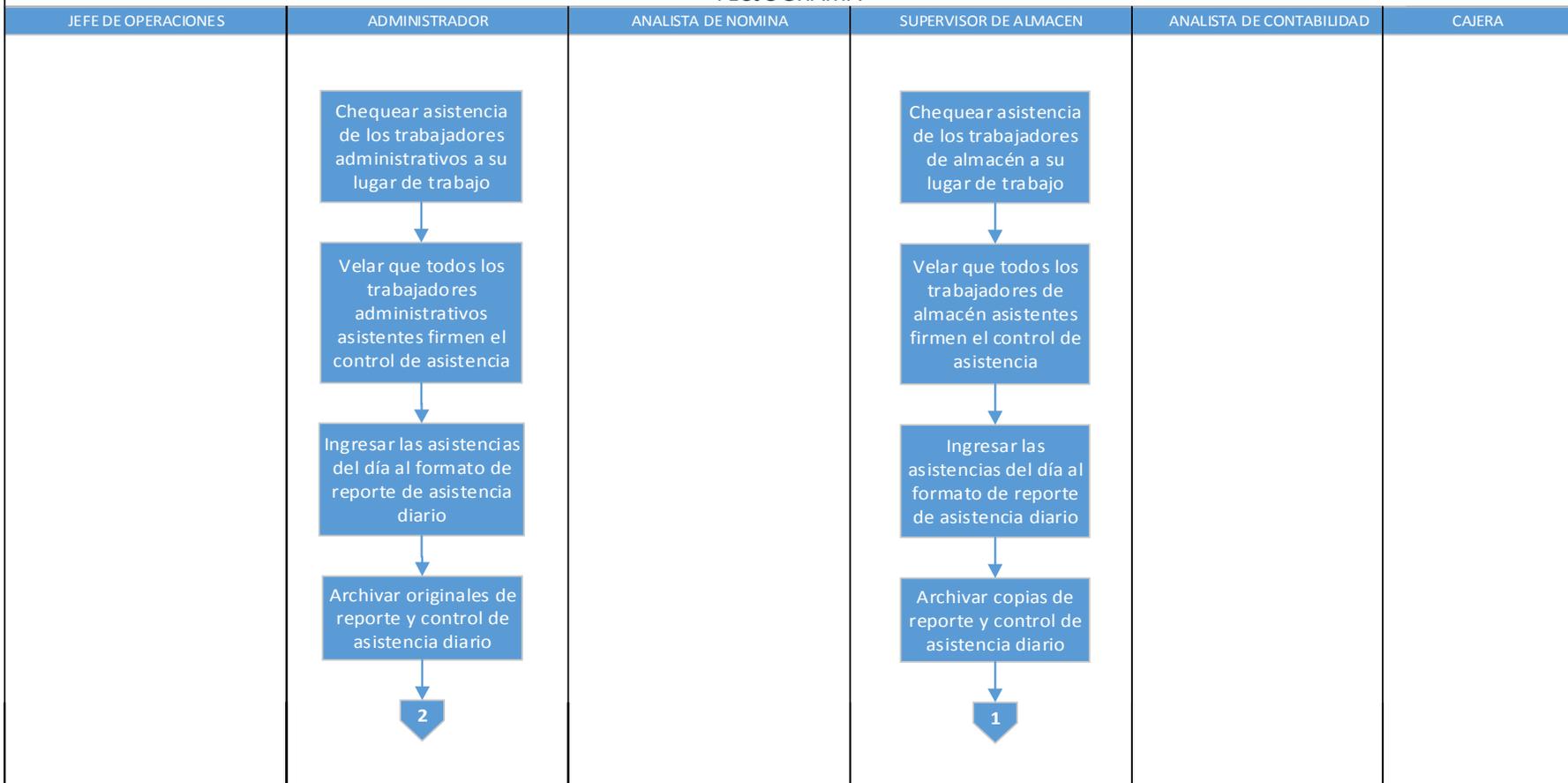


Procedimiento: Calculo de nomina

Objetivo: Establecer los lineamientos estándares para la elaboración de la nomina del personal de la empresa.

Alcance: Aplica para todos los tipos de nomina de la empresa

FLUJOGRAMA



ALMACENADORA SAN DIEGO C.A



FECHA:

ALMACEN:

SUPERVISOR:

CONTROL DE ASISTENCIA DIARIO

Nombre	Apellido	Cedula	N° Expediente	Firma

Entregado por:	Nombre		Recibido por:	Nombre	
	Cargo			Cargo	
	Firma			Firma	

ALMACENADORA SAN DIEGO C.A



FECHA:

OFICINA:

GERENTE:

RECIBIDO SOB-

CONTROL DE ASISTENCIA DIARIO

Nombre	Apellido	Cedula	N° Expediente	Firma

Entregado por:	Nombre		Recibido por:	Nombre	
	Cargo			Cargo	
	Firma			Firma	

ALMACENADORA SAN DIEGO C.A



PERIODO _____

OFICINA _____

GERENTE: _____

REPORTE DE ASISTENCIA SEMANAL TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS

Lunes xx/xx/xx			Martes xx/xx/xx		
Nombre	Apellido	Checklist	Nombre	Apellido	Checklist

Miercoles xx/xx/xx			Jueves xx/xx/xx		
Nombre	Apellido	Checklist	Nombre	Apellido	Checklist

Viernes xx/xx/xx			Sabado xx/xx/xx		
Nombre	Apellido	Checklist	Nombre	Apellido	Checklist

Sumario

Proyeccion de asistencia _____

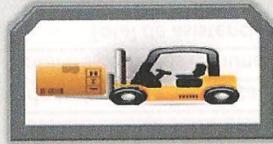
Asistencia real _____

Permisos remunerados _____

Periodos Vacacionales _____

Total de asistencias _____

ALMACENADORA SAN DIEGO C.A



PERIODO

ALMACEN:

SUPERVISOR:

REPORTE DE ASISTENCIA SEMANAL TRABAJADORES DE ALMACEN

Lunes xx/xx/xx			Martes xx/xx/xx		
Nombre	Apellido	Checklist	Nombre	Apellido	Checklist

Miercoles xx/xx/xx			Jueves xx/xx/xx		
Nombre	Apellido	Checklist	Nombre	Apellido	Checklist

Viernes xx/xx/xx			Sabado xx/xx/xx		
Nombre	Apellido	Checklist	Nombre	Apellido	Checklist

Sumario

Proyeccion de asistencia

Asistencia real

Permisos remunerados

Periodos Vacacionales

Total de asistencias

ALMACENADORA SAN DIEGO C.A



N° de reporte	
Fecha de emision	
Tipo de nomina	
Periodo de pago	
Analista responsable	
N° de pagina	

REPORTE DE PAGO DETALLADO

Nombre del trabajador				
Cedula				
Cargo				
Oficina / Almacen				
Salario				
Antigüedad				
Concepto	Referencia	Asignaciones	Deducciones	Saldo prestamo
Salario				
Descanso obligatorio				
Seguro social				
Regimen Prest Empleo				
F.A.O.V				
Total General				
Neto				

Verifcacion de la Gerencia

Sello	

ALMACENADORA SAN DIEGO C.A



N° de reporte	
Fecha de emision	
Tipo de nomina	
Periodo de pago	
Analista responsable	
N° de pagina	

REPORTE DE PAGO EN EFECTIVO

NOMBRE	CEDULA	CARGO	PAGO

SUMARIO
Total de trabajadores
Monto Total a pagar

ALMACENADORA SAN DIEGO C.A



FECHA:

ALMACEN:

SUPERVISOR:

REPORTE DE ASISTENCIA DIARIO TRABAJADORES DE ALMACEN

	Nombre	Apellido	Cedula	Hora de llegada
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Sumario

ENTREGADO POR:

Total de trabajadores registrados	
Total de trabajadores presentes	
Total de trabajadores en vacaciones	
Total de permisos remunerados	
Total de asistencias	

RECIBIDO POR:

ALMACENADORA SAN DIEGO C.A



FECHA:

OFICINA:

GERENTE:

REPORTE DE ASISTENCIA DIARIO TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS

	Nombre	Apellido	Cedula	Hora de llegada
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Sumario

Total de trabajadores registrados	
Total de trabajadores presentes	
Total de trabajadores en vacaciones	
Total de permisos remunerados	
Total de asistencias	<u> </u>

ALMACENADORA SAN DIEGO C.A



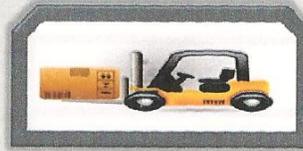
N° de reporte	
Fecha de emision	
Tipo de nomina	
Periodo de pago	
Analista responsable	
N° de pagina	

RESUMEN DE TRANSFERENCIAS

NOMBRE	CEDULA	CARGO	PAGO

SUMARIO
Total de trabajadores
Monto Total a pagar

ALMACENADORA SAN DIEGO C.A



SOLICITUD DE PRESTAMO

CARACTERISTICAS DE LA SOLICITUD

NOMBRE Y APELLIDO	
CEDULA DE IDENTIDAD	
MONTO TOTAL SOLICITADO	
TIEMPO A PAGAR	
MONTO DE CUOTAS	

NOTA: LAS CUOTAS SERAN DESCONTADAS DEL COBRO DE SU SALARIO

EXPOSICION DE MOTIVOS

RESPUESTA A LA SOLICITUD

MONTO APROBADO	
TIEMPO A PAGAR	
CUOTA	
STATUS	

Sello

RECIBO DE PAGO

Almacenadora San Diego, CA

Nº DE RECIBO: XX-XXX

Nombre:
Dpto:
Cargo:

Tipo de Pago

Fecha

Descripción

Días

Asignaciones

Deducciones

Saldo

Recibí Conforme:

Políticas Internas

Del bono Alimenticio: como medida de ayuda a los trabajadores de la Almacenadora San Diego, C.A., la empresa se compromete al pago doble del bono de alimentación, entendiéndose esté, como el pago doble del mínimo establecido en la ley vigente. El derecho al bono de alimentación será por cada día laborado por el trabajador y se cancelara en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente de causarse.

De los permisos:

Permisos no remunerados: ocurren cuando un trabajador falta a su jornada laboral sin notificar la causa de su ausencia o cuando la razón dada por el trabajador no justifique su inasistencia. Cuando ocurra esta situación se debe descontar al trabajador el 100% del sueldo por día, así como también se debe descontar el bono de alimentación.

Permisos justificados y no remunerados: este tipo de permisos no están contemplados por la empresa, en los casos que aplique se otorgaran permisos justificados y remunerados.

Permisos justificados y remunerados: pueden ser otorgados bajo las siguientes situaciones:

1. Por fallecimiento de un familiar (conyugue, hijos, o padres), se otorgaran de 5 a 20 días hábiles dependiendo si el trabajador debe trasladarse a otra ciudad o localidad o no.
2. Por trámites para la obtención de documentos de identificación personal, inscripción al servicio militar, licencia de conducir, pasaporte, entre otros documentos de la misma naturaleza. Se otorgara 1 día hábil y un máximo de permiso de 5 días hábiles al año. Este permiso se concederá si los trámites solo se pueden cumplir en el horario de trabajo.
3. Por cuidado de un familiar enfermo, solo aplica para conyugue, hijos y padres.
4. Por consultas medicas.

5. Por inscripción estudiantil y permiso de estudio, siempre y cuando el trabajador haya informado previamente su condición de estudiante, reflejándolo en su expediente.
6. Por matrimonio, se otorgaran hasta 10 días hábiles de permiso.
7. Por obligación del trabajador de presentarse en tribunales o algún organismo judicial del país.

Para los casos antes expuestos se deberá cancelar al trabajador el 100% del salario por día, así como su correspondiente bono alimenticio. De igual forma, el trabajador deberá consignar a la gerencia algún tipo de constancia que justifique su inasistencia, en caso contrario quedara sin efecto el permiso justificado y remunerado.

De la fecha de pago: para la nomina semanal se cancelara el salario acumulado por el trabajador el segundo día hábil siguiente a la semana de trabajo causado. Considerando el termino de la semana laborada, el día viernes.

Para la nomina mensual, se pagara a los 15 días del inicio de cada mes un anticipo del 45% del salario mensual; y a los 30 días de iniciado el mes se cancelara el resto del salario mensual (55%) además de descontar las retenciones pertinentes.

De los préstamos: bajo autorización de la gerencia la empresa concederá préstamos a sus empleados por un monto máximo del total de la suma de las prestaciones sociales acumuladas por el trabajador y sus utilidades por cobrar, tomándose como referencia para estas ultimas, las utilidades repartidas entre los trabajadores el año económico inmediatamente anterior.

De los anticipos: la empresa solo se compromete a otorgar anticipo de prestaciones sociales bajo las condiciones contempladas en la ley vigente. En ningún caso se concederán anticipos de utilidades, vacaciones, bono vacacional o sueldos y salarios.

CONCLUSIONES

Una vez analizado e interpretado los resultados obtenidos de los dos cuestionarios aplicados hacia la gerencia y contabilidad y a los analistas de nomina y supervisores de almacén, además de una observación realizada al proceso de nomina existente, se confirmo la necesidad de un manual de normas y procedimientos para el área de nomina en la almacenadora San Diego C.A., ubicada en San Diego, estado Carabobo; esto último producto del nivel de informalidad encontrado en los lineamientos y procedimientos del área aunado a la poca participación del gerencia en el control interno de dicho proceso. De igual forma, partiendo del análisis antes mencionado se alcanzo las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

En relación a lo señalado en el primer objetivo de la investigación, se describió las normas establecidas por la empresa inherentes al procedimiento de nomina; dichas normas están contenidas en el diagrama de flujo incluido en el manual. Es importante resaltar que las normas están íntimamente relacionadas con los procedimientos establecidos para la elaboración de la nomina, ya que en dichos procedimientos se está normando los lineamientos de la gerencia, la cual comunica las responsabilidades a llevarse a cabo y los responsables de cumplirlas, para así lograr alcanzar las actividades de la empresa, en este caso específico, las actividades del área de nomina.

En el mismo sentido se agrego en la presente investigación políticas internas ya existentes en el proceso de nomina, con el objetivo de facilitar el entendimiento de las operaciones llevadas a cabo dentro de la organización. A su vez, se agregaron otras políticas aportadas por los autores, con el fin de propiciar una forma de trabajo más adecuada.

Respecto a lo establecido en el segundo objetivo, se elaboro un organigrama completo de la empresa en el cual se muestra la jerarquización de los cargos de la compañía, incluyendo el lugar que ocupa en dicha jerarquización el departamento de nomina; esto último para dar respuesta a la informalidad encontrada en el establecimiento de cargos. Este organigrama permitió obtener una visión uniforme de la empresa y del mismo modo detectar si existían fallas estructurales de control y de supervisión en el área administrativa y operacional. La Almacenadora San diego C.A debe contar con la figura de un gerente general que delegue funciones hacia los Jefe de operaciones y a un Administrador, los cuales a su vez contarán con cinco áreas administrativas y con un área operativa en los almacenes.

En lo referido al tercer objetivo específico, se evidencio en la empresa la necesidad de crear un flujograma, en el cual se muestren de forma ordenada los procedimientos a llevar a cabo para la elaboración de la nomina. La elaboración de un flujograma en la empresa es de gran importancia ya que el mismo brinda elementos idóneos para la representación de los procedimientos, pautas para su manejo, y seguridad de que están cumpliendo sus responsabilidades sin obviarse de ningún paso en las actividades de nomina.

Por último, se concreto el diseño de un manual de normas y procedimientos en el área de nomina, el cual contiene el organigrama de toda la organización, un flujograma de los procedimientos de nomina, las políticas establecidas por la gerencia y los formularios a utilizar en el área. Todo esto con la finalidad de mejorar la participación de la gerencia en el control de las actividades y otorgarle a los empleados una guía clara de su trabajo que permitirá incrementar su eficiencia en el mismo.

RECOMENDACIONES

Después de haber analizado los resultados y formulado las conclusiones correspondientes del presente trabajo de investigación, se considera de vital importancia referenciar las siguientes recomendaciones, que buscan mejorar el proceso de nomina y que van dirigidas a la gerencia de la Almacenedora San Diego C.A., estas recomendaciones comprenden:

- ✓ Implementar el manual de normas y procedimientos para el área de nomina propuesto en este trabajo de grado; ayudaría al control interno de la organización y a la estandarización de procesos.
- ✓ Incluir dentro del presupuesto de la empresa una partida destinada al mantenimiento y actualización de este manual
- ✓ Contratar o asignar a los cargos relacionados al área de nomina un personal con un perfil profesional adecuado a la responsabilidad de su cargo, los cuales puedan obtener el mayor provecho de la propuesta planteada.
- ✓ Mantener activa la participación de la gerencia en todos los procedimientos administrativos u operativos que realice la empresa, partiendo del concepto de control interno expuesto en esta investigación.
- ✓ Tomar como referencia el presente manual para la construcción de herramientas similares que ayuden a la consecución de los demás procedimientos influyentes en el área de nomina.

Listado Bibliográfico

Aguilar Maria y Salzano Mariela (2003). Sociedades Mercantiles de Venezuela. Clemente Editores Carabobo Venezuela.

Alvarado Orozco Carlos (2010). **Análisis administrativo de técnicas y métodos.** Editorial Euned.

Álvarez Martin. (2005) **Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos.** Editorial Panorama. México, DF. Mexico.

Alvarado Hernan (2001). **Sistemas y Procedimientos de la empresa.** Universidad del Pais Vasco, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Bilbao, España.

Catacora Fernando (1996). **Sistemas y procedimientos contables.** Editorial Mc Graw Hill. Caracas, Venezuela.

Carmona Inés (2002). **Contabilidad financiera. Curso teórico- práctico.** Editorial Paraninfo. Buenos Aires, Argentina

Da Silva y Molina (2008). Propuesta de un manual de normas y procedimientos para el control de nomina de la empresa Trasvarca. Universidad de los Andes. Tachira, Venezuela.

De Barrera Hurtado, Jacqueline (2000). **Metodología de la investigación Holística.** Editorial Sypal. Caracas, Venezuela.

Duhalt Miguel (1997). **Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas**. Universidad de México. México DF, México.

Flames Abel (2001). **Como elaborar un trabajo de grado**. Calabozo, Venezuela.

García Braulio (2006). **Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas**. Editorial Ecoe ediciones. Bogotá, Colombia.

Gonzales José (1994). **Dinámica de grupo: técnicas y tácticas**. Editorial Pax Mexico. México DF, México.

González Gil (2009). **Propuesta de un manual de políticas y procedimientos que ayude a optimizar el proceso de nomina de la empresa impermealizadora Venezuela, C.A.** Universidad de Carabobo, FACES. Valencia, Venezuela.

Hernández Roberto (1998). **Metodología de la investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México DF, Mexico.

Herrera Haroldo (2007). **Estructura de un manual de procedimientos**. Editorial Caracas. Caracas, Venezuela.

Hochman y Montero.(2000) **Investigación documental: técnicas y procedimientos** . Editorial Panapo. Mexico DF, Mexico

Ley Organica del trabajo, de los trabajadores y las trabajadoras. (2012). Gaceta Oficial Extraordinaria N°6.076 de Mayo del 2012.

Meigs y Meigs (1992). **Contabilidad: la base para las decisiones gerenciales**. Mexico DF, Mexico.

Pérez Alexis (2002) **Guía metodológica para anteproyectos de investigación**. Editorial Fedupel. Caracas, Venezuela.

Ramírez, T. (1999). **Como hacer un proyecto de investigación**. Editorial Carhel. Caracas, Venezuela.

Rodríguez M. (2008). **Diseño de un manual de normas y procedimientos que garantice la eficiencia en los procesos administrativos de la caja principal y nominas de las empresas de servicios en telecomunicaciones del estado Yaracuy**. Universidad de Carabobo, FACES. Valencia, Venezuela

Rodríguez Valencia (2010). **Sistemas y procedimientos empresariales**. Editorial Madrid. Madrid, España.

Rodriguez V. Joaquin (2002). **Estudio de sistemas y procedimiento administrativos"**. Tercera Edicion. Mexico: Internacional Thomson Editores.

Rojas Víctor (2001). **Sistemas y procedimientos**. Editorial Borial, Quito, Ecuador.

Sabino Carlos (1992). **El proceso de investigación**. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Sandoval Ricardo (1999). **Sistemas administrativos y gerenciales**. Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia.

Stracuzzi y Pestana (2010). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Editorial pedagógica de Venezuela. Caracas, Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL, (2002). **Manual de trabajo de grado de especialización y maestría y tesis doctorales**. FEDUPEL. Caracas Venezuela.

Valeri Lenin (2010). **Manuales del sistema contable**. Editorial Biosfera. Táchira, Venezuela.

ANEXOS