

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA OPTIMIZAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO
DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION
DE LA EMPRESA ALPORT, C.A UBICADO
EN PUERTO CABELLO – EDO CARABOBO**



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA OPTIMIZAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO
DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION
DE LA EMPRESA ALPORT, C.A UBICADO
EN PUERTO CABELLO – EDO CARABOBO

EMPRESA: ALPORT, C.A.

AUTORA:
QUIRINDONGO NAYROBI
C.I: V- 18.562.832

San Diego, Junio 2017



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA OPTIMIZAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO
DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION
DE LA EMPRESA ALPORT, C.A UBICADO
EN PUERTO CABELLO – EDO CARABOBO

CONSTANCIA DE ACEPTACION

TUTOR ACADEMICO ESTRELLA GRANADOS C.I: V- 5.326.538

TUTOR EMPRESARIAL JEISON PACHECO C.I: V- 24.497.673

AUTORA:
QUIRINDONGO NAYROBI
C.I: V- 18.562.832

San Diego, Junio 2017

DEDICATORIA

A mi Madre Eduarda Lucrecia Chirinos Castillo que hizo por mi todo en la vida para poder verme lograr una de mis metas. Hoy te encuentra en el cielo y sé que donde estés estás viendo este logro, te convertiste en mi ángel guardián que me cuida en todo momento como lo hacías en vida. Aunque no sabes la falta que me haces te extraño mucho, cada día le pido a Dios que te tenga a su lado y desde allí puedas ver cuánto te admiro, te quiero, te agradezco y te recuerdo por lo que fuiste para mí.

Eres mi fortaleza siempre estarás presente en mi te Amo....

AGRADECIMIENTOS

A DIOS primeramente por darme la vida y mantenerme activa en todo momento.

A mi Madre Lucrecia por ser mi motor de culminar la carrera.

A mi Familia Estrada Bocourt por ayudarme a culminar esta meta y ser mi núcleo de amor y alegría donde me han enseñado valores importantes y la necesidad de superarme cada día.

A la Familia Ortega Barcelo, Benitez y Sánchez por apoyarme en todo momento.

A mi Tutora Estrella Granados por sus conocimientos y su tiempo compartido, por cada una de sus enseñanzas necesarias para elaborar el informe de Pasantías.

A mi Tutor Empresarial Jeison Pacheco por brindarme la oportunidad de realizar el informe de pasantías en su departamento de Administración en la empresa Alport, C.A.

INDICE GENERAL

INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I. LA EMPRESA	
1.1. Ubicación de la Empresa.....	3,4
1.2. Descripción de la Empresa.....	3
1.3. Misión.....	4
1.4. Visión.....	4
1.5. Valores.....	4,5
1.6. Políticas de Seguridad, higiene y Ambiente.....	5
1.7. Políticas Especificas.....	5
1.8. Estructura Organizativa de la Empresa.....	5,6
1.9. Actividades del Pasante.....	6
CAPITULO II. EL PROBLEMA	
2.1. Planteamiento del Problema.....	7,9
2.2. Formulación del Problema.....	9
2.3. Objetivo General.....	9
2.3.1 Objetivos Específicos.....	10
2.4. Justificación.....	10,11
2.5. Alcance.....	11
CAPITULO III. MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
3.1. Antecedentes.....	12,15
3.2. Bases Teóricas.....	15,16
3.2.1 Manual.....	16,18
3.2.2 Procedimientos.....	19,20
3.3. Definición de Términos Básicos.....	20,21

CAPITULO IV. FASES METODOLOGICAS

4.1. Fases Metodológicas.....	22
4.1.1 Fase 1.- Diagnostico la situación actual del departamento de administración de la empresa Alport, C.A.....	22,23
4.1.2 Fase 2.- Descripción de los procedimientos que se realizan en el departamento de administración de la empresa Alport, C.A.....	23
4.1.3 Fase 3.- Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos para el departamento administrativo de la empresa Alport, C.A.....	24

CAPITULO V. RESULTADOS

5.1. Resultados.....	25,26,27
5.1.2 fase II.....	27,28

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.....	29,48
---	--------------

CONCLUSION.....	49
-----------------	----

RECOMENDACIONES.....	50
----------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	51,52
--	--------------

REFERENCIAS ELECTRONICAS.....	53
--------------------------------------	-----------

INTRODUCCIÓN

Los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo. Representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización".

Es por eso que se implementa un manual de normas y procedimientos en el departamento de administración de la empresa Alport, C.A Puerto Cabello- Edo Carabobo.

Dicha investigación está enmarcada en cinco capítulos, los cuales están estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I: Se encuentra conformado por el contexto organizacional de la empresa.

Capítulo II: contiene el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos y la justificación del estudio.

Capítulo III: Está referido al Marco Referencial conceptual y está conformado por los antecedentes, Bases Teóricas y definiciones de términos básicos que sustenta el estudio.

Capítulo IV: Trata de las fases Metodológicas, este aborda cada una de las fases de dicho estudio.

Capitulo V: Se dan a conocer los resultados que llevo el pasante luego de administrar, estudiar y aplicar de las técnicas de recolección de datos y sus análisis. A su vez procedió a elaborar el Manual de Normas y Procedimientos.

Finalmente encontramos las referencias bibliográficas que se utilizaron para el desarrollo del estudio.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1 Ubicacion de la Empresa

Alport, C.A se encuentra ubicada en CCP madefer piso 3 oficina 10 Puerto Cabello Estado Carabobo

1.2 Descripcion de la Empresa

Alport, C.A Fue creada el 26 de Abril del año 2000, la organización está identificada plenamente con el comercio internacional y su función principal es representar a sus clientes ante la Aduana Principal Marítima de Puerto Cabello y Aduana Principal Aérea de Valencia y Maiquetía; en las operaciones de importación y exportación, además de asesorarles legal y técnicamente para los trámites ante CADIVI, Ministerios y oficinas gubernamentales y privadas en todo lo inherente a actividad principal.

Alport, C.A tiene como objetivo principal funcionar como Consolidador de Carga por cuenta propia y en nombre de terceros, ante las Aduanas Principales y Subalternas del país y gestionar ante todos los organismos públicos y privados todo lo concerniente para perfeccionar la verificación y despacho aduanero de mercancías. Asimismo el asesoramiento técnico-legal y trámites de exoneraciones, licencias y cualquier otro documento requerido en la actividad y todo acto de lícito comercio relacionada directa o indirectamente con el objeto de la Sociedad.

1.3. Misión

Alport, C.A tiene como misión cumplir y cubrir expectativas de toda su amplia cartera de clientes ofreciendo un buen servicio de Consolidado transportando desde puerto de origen y verificando las mercancías que ingresen, egresen o transiten por el país en el tiempo establecido por la Ley Orgánica de Aduanas colaborando con el desarrollo de la Nación ofreciendo empleos dignos, justos y confiables para garantizar la salud social de cada uno de sus trabajadores.

1.4. Visión

Prestar un óptimo servicio de manera oportuna y eficiente a todos aquellos clientes que desean realizar importaciones, exportaciones o traslados de mercancías de un país a otro con asesorías legales queriendo seguir aumentando su clientela a través de los años, gracias a su experiencia y responsabilidad constante de los participantes en la compañía.

1.5. Valores

- Garantía: Asumir el trabajo con fidelidad ante la organización y a los principios que representa.
- Responsabilidad: Asumir el cumplimiento de las actividades inherentes a las distintas funciones de manera eficaz y eficiente, como base para el compromiso cotidiano en el trabajo.
- Servicio: Actitud particular y especial ante lo público, asumir el compromiso de ayuda y apoyo a la organización y al país.
- Excelencia: El trabajo realizado será reconocido por su calidad superior, como expresión de la exigencia organizacional.
- Trabajo en Equipo: Obrar con estima y respeto con apego a las normas sociales y morales.

1.6. Política de Seguridad, Higiene y Ambiente

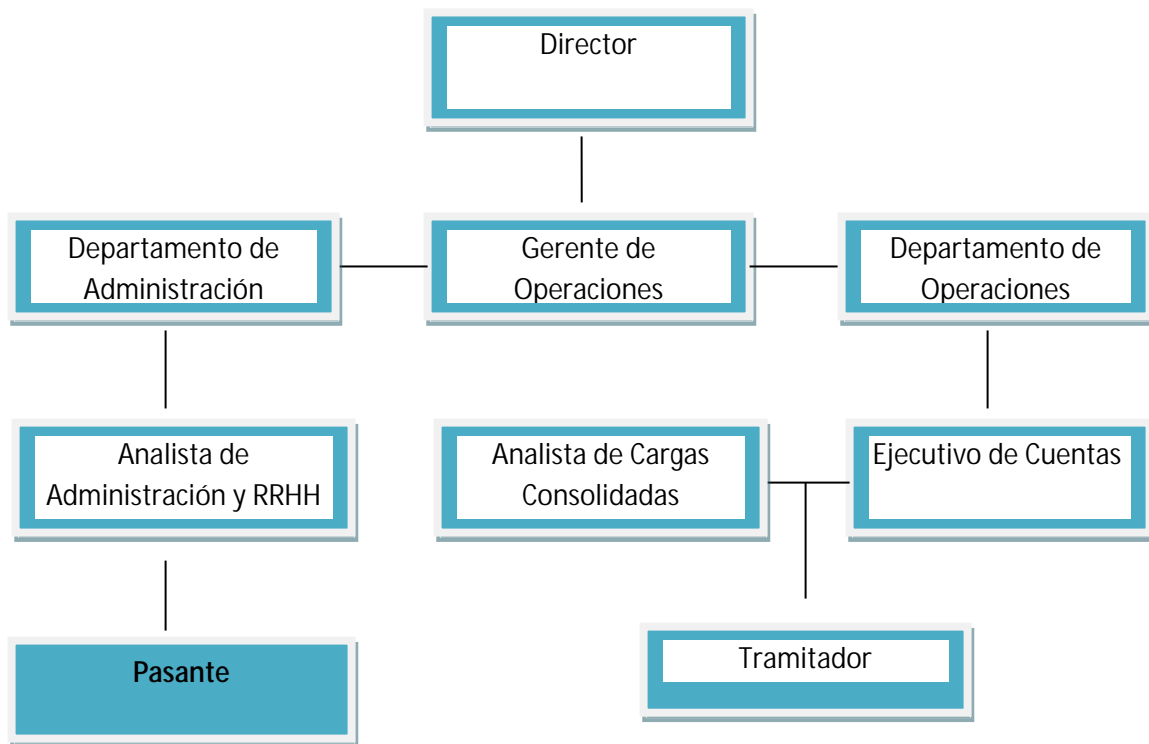
Es política del grupo Alport, C.A mantener un sistema coordinado en materia de prevención, capacitación e información en seguridad, higiene y ambiente de las diferentes operaciones y actividades que se realizan, con la finalidad de minimizar los riesgos presentes en las mismas, evitando así daños a la salud, propiedad, terceros y ambiente.

1.7. Políticas específicas

- Capacitar y adiestrar al personal operador sobre el uso de equipo de protección personal en el manejo de sustancias peligrosas.
- Instruir personal sobre el material que se importa o exporta previo a la inspección.
- Inspeccionar antes y durante la carga las unidades de transporte durante un chequeo físico.
- Obtener información específica de la carga.
- Cumplir con normas de tránsito y hacer uso del equipo de protección de personal.

1.8. Estructura Organizativa de la Empresa

Está conformado por un director el cual tiene a su cargo la presidencia de la gerencia y los siguientes departamentos: gerente de Operaciones, departamento de administración, departamento de operaciones, ejecutivo de cuentas, analista de cargas consolidadas, tramitador.



Fuente: Alport, C.A

1.9 Actividades del Pasante

La actividad principal a desarrollar durante el periodo de pasantías consiste en saber que se maneja en el área de administración, registro de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, verificar los expedientes recibidos para la facturación, registros y registros contables.

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

La administración comprende diversos elementos para su ejecución, por lo tanto es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones.

De esta manera, dentro de la organización son muchos los pasos que se deben seguir para lograr la excelencia, dentro de los cuales la integración corporativa, la estructura, los recursos físicos y humanos y todas aquellas características que permiten que la empresa se pueda desarrollar dentro de la sociedad.

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, se destaca lo relativo a los manuales administrativos, ya que facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, pues son una fuente en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado para lograr la realización de las tareas que se han encomendado. Los manuales son probados en la práctica como punto de referencia para la instrucción del nuevo personal, y representan una herramienta indispensable para toda empresa u

organización, ya que le permite cumplir con sus funciones y procesos de una manera clara y sencilla.

A escala mundial los procedimientos administrativos y tecnológicos vienen a transformarse en rutinas que al paso del tiempo se van modificando con el desempeño mismo de las tareas cotidianas, así pues los manuales administrativos representan una alternativa para este problema, ya que son de gran utilidad en la reducción de errores, en la observación de las políticas del organismo, facilitando la capacitación de nuevos empleados, proporcionando una mejor y más rápida inducción a empleados en nuevos puestos.

En este sentido las organizaciones con visión futurista, están en la búsqueda constante de mejorar cada día los procedimientos que ayudan a la completa realización de funciones a cabalidad y dentro de estas herramientas se cuenta con uno de los más utilizados como son los manuales.

Los manuales son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consiste en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.

La finalidad de los manuales es permitir plasmar la información clara, sencilla y concreta. A través de esta herramienta se orienta y facilita el acceso de información a los miembros de la organización, mediante cursos de acción cumpliendo estrictamente los pasos para alcanzar las metas y objetivos obteniendo buenos resultados para la misma.

En Venezuela para las empresas es una necesidad establecer manuales administrativos; ya que las organizaciones han progresado con el hecho de simplificar con esta herramienta de control la manera de realizar sus labores.

Tal es el caso de la empresa Alport, C.A Ubicada en Puerto Cabello Estado Carabobo, la cual está presentando fallas en el departamento de Administración como lo es no tener un respaldo en físico que contengan las actividades, registro de facturas, expedientes con sus dichos soportes, falta de claridad para la gestión de Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Nomina y registros Contable debido a la ausencia de un Manual de Normas y Procedimientos, es por eso que se requiere de un Manual ya que se permiten conocer el funcionamiento interno de una unidad administrativa en lo que respecta a: descripción de tareas, ubicación requerimientos y puestos de ejecución, así también auxiliara en la capacitación y adiestramiento del personal de facturación, cancelación de impuestos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, registros contables y nómina. Por lo que se plantea la necesidad de solventar lo más rápido posible lo anteriormente mencionado.

El departamento de Administración de Alport, C.A es un puesto clave debido que a través de él se ejecutan las siguientes funciones: facturación, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, registros contables y nómina.

Para el cumplimiento de las funciones del departamento de administración de la empresa Alport, C.A las indicaciones son realizadas de forma verbal esto trae como consecuencia que al momento de cumplir con las tareas establecidas se presentan errores, así mismo causando molestia en las personas encargadas de dicha actividad

2.2 Formulación del Problema

En relación al problema planteado, surge la siguiente interrogante: ¿de qué manera la implementación de un manual de normas y procedimientos optimizaría los procesos del departamento de administración de la empresa Alport, C.A?

2.3 Objetivo General

- Proponer la implementación de un Manual de Normas y procedimientos para el departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicada en Puerto Cabello – Edo Carabobo

2.3.1 Objetivo Específicos

- Diagnosticar la situación actual del departamento de administración de la empresa Alport, C.A.
- Describir los procedimientos que se realizan en el departamento de administración de la empresa Alport, C.A.
- Diseñar un manual de Normas y Procedimientos para el departamento administrativo de la empresa Alport, C.A.

2.4 Justificación

Para una empresa es necesario que existan requisitos de documentación y control de registros, para la misma debe mantener una política y unos objetivos que todos tienen que conocer, igualmente deben existir normas y procedimientos donde estén definidos los lineamientos de la empresa, para su funcionamiento es por ello que habiendo énfasis de esto se considera necesario que la empresa Alport C.A el departamento de administración debe optimizar las normas y procedimientos de la manera más eficiente y darlo a conocer a todos los empleados indicando paso a paso todo el proceso que se realiza.

Este informe de pasantías tiene como propósito regular a través de un manual de normas y procedimientos las actividades que están relacionadas con el departamento de administración de la empresa Alport C.A debido a que en la actualidad por no

estar definidas las funciones ni los cargos en la empresa; existe un descontrol en el área ya que no tienen un respaldo en físico de lo que hacen.

Es presente estudio se justifica, ya que en esta sección es necesario determinar cuáles son las responsabilidades del personal adscrito a la misma y la metodología que debe seguir el departamento de administración.

El manual de normas y procedimientos le aportara a la empresa en estudio, la definición de las políticas que rijan el comportamiento del departamento, a su vez existirá una metodología por escrito para que cada personal conozca cual es la forma de manejar los reportes de cada uno dentro de la empresa.

Por eso es importante para las organizaciones, contar con manuales de procedimientos para lograr con mayor eficacia los objetivos o metas propuestas.

2.5 Alcance

Este estudio comprende Proponer la implementación de un Manual de Normas y procedimientos para el departamento de administración de la empresa, que regirá las actividades que se llevan a cabo en uno de los departamentos de la empresa Alport, C.A con este manual se busca mejorar la gestión empresarial.

El presente manual tendrá como alcance académico el enriquecimiento de las experiencias del autor y la satisfacción que representa servir de aporte al desarrollo de futuros trabajos.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 Antecedentes

Los antecedentes son elementos básicos de apoyo en la construcción del marco teórico de un estudio, por ello lo importante de su presencia en este tipo de trabajo lo cual representa una fuente de consultas en que se apoya el autor del presente informe para revisar, analizar y opinar sobre la información allí plasmada; para corroborar lo antes expuesto es oportuno citar a Rodríguez (2001) expresa que los antecedentes "Son estudios previos vinculados con un tema a través de algunos de los elementos teóricos, técnicos, metodológicos o de otra naturaleza que constituya una contribución o complemento para la investigación" (p.26).

Leonarduzzi G (2014) **"Normas y procedimientos administrativos para el control de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Transporte ZOLOFT C.A."** Para obtener el título de licenciado en administración de empresa en la Universidad José Antonio Páez, cuyo objetivo principal fue proponer un manual de normas y procedimientos administrativos para los controles de las cuentas por cobrar del departamento de administración de la empresa Transporte ZOLOFT C.A.

Este es un proyecto factible realizado bajo los criterios de una investigación de campo, donde se utilizó la observación directa y la encuesta como técnica de recolección de datos aplicada a una población de 7 trabajadores donde la población es

igual a la muestra. Y se obtuvo como resultado que es necesario la implementación de un manual de normas y procedimiento administrativos lo que impide un manejo efectivo de las cuentas por cobrar que permita establecer claramente las cosas.

En este trabajo especial de grado se desarrolló un manual cuyo objetivo fue determinar la factibilidad de implementar el mismo para el mejoramiento de las normas y procedimientos de las cuentas por cobrar del departamento administrativo de la referida empresa. Del presente trabajo especial de grado es un aporte valioso para el trabajo que se lleva a cabo por cuanto le permite al investigador profundizar más sus conocimientos en la materia y dar soluciones concretas a la empresa.

Arraiz M (2014) **“Diseño de un manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por pagar en el departamento administrativo de la empresa SUPERMERCADO POPULAR VALENCIA C.A.”**, para obtener el título de licenciado en administración de empresa en la Universidad José Antonio Páez, cuyo objetivo principal fue proponer un manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por pagar en el departamento administrativo de la empresa SUPERMERCADO POPULAR VALENCIA C.A.

Este es un proyecto factible realizado bajo los criterios de una investigación de campo, donde se utilizó la observación directa y la encuesta como técnica de recolección de datos aplicada a una población de 20 trabajadores donde la población es igual a la muestra. y se obtuvo resultado que es necesario la implementación de un manual ya que este serviría de herramientas para el mejoramiento para el control de las cuentas por pagar lo cual permite una mayor gestión en dicho departamento.

En este trabajo se logró satisfactoriamente los objetivos planteados, lo que permitió diseñar un manual. Luego de utilizar los instrumentos de recolección de datos se concluyó que las formas de los métodos establecidos que se manejaban en el departamento de las cuentas por pagar existen fallas que se han dejado con la aplicación del manual. La investigación referida guarda una relación vinculante que permiten ampliar las bases teóricas y registrar un antecedente directo de los manuales de normas y procedimientos.

Piñate I (2012) **“Proponer manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la empresa KENWORTH DE LA MONTAÑA, S.A”**, para obtener el título de licenciado en administración de empresa en la Universidad José Antonio Páez, cuyo objetivo principal fue proponer un manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la empresa KENWORTH DE LA MONTAÑA, S.A. La evaluación de los procesos administrativos en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa KENWORTH DE LA MONTAÑA, S.A.

Esta investigación es un proyecto factible, utilizo como técnica de recolección de datos el cuestionario de preguntas dicotómica de orden cerrado con una población de 12 personas al igual que la muestra. En la cual se requiere de un manual de procedimientos para poder llevar el control de las cuentas por cobrar.

El presente trabajo tomo como base los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, llegando a la conclusión de la existencia de oportunidades de mejoras en dichos procesos dentro de los cuales se encuentra el proponer el manual con lineamientos y normas a seguir en las actividades diarias del departamento con el mayor numero de fallas posibles. El trabajo aludido, aportado a la investigación puntos importantes en relación al tema de estudio, los cuales servirán como base conceptual utilizadas en la presente investigación.

Jenny A (2012) **“Manual de procesos y procedimientos para el área contable de distribuidora Negociemos.”**Para obtener el título de licenciado en Contador público en la Universidad Autónoma de Occidente, cuyo objetivo principal fue diseñar los procesos y procedimientos necesarios para que el área contable de distribuidora Negociemos obtenga una información eficaz y eficiente para la toma de decisiones.

Este es un proyector de tipo descriptivo, ya que de acuerdo a la trayectoria de la empresa, el diseño se realiza sin manipular intencionadamente las variables independientes esta investigación se utilizó las técnicas de recolección de datos.

Este trabajo especial de grado se desarrolló un manual ya que esto disminuirá el margen de error, permitiendo que todas las áreas trabajen en sinergia, para que la generación de información sea confiable y oportuna teniendo un mayor control sobre las operaciones y registros contables, con el propósito de tener información veraz para la toma de decisiones. Este estudio constituye un aporte, porque se basa en la necesidad de la aplicación de normativas para la toma de decisiones ya que permitirá tener una mejor organización.

Silvia B (2011) **“Manual de Procedimientos administrativos y Financieros para la Empresa Ferretería Atahualpa de la Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.”**, para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA en administración de empresa en la Universidad Técnica del Norte cuyo objetivo principal fue Realizar un diagnóstico técnico situación en ferretería Atahualpa de la ciudad de Ibarra para identificar sus Fortalezas, oportunidades, debilidades y Amenazas.

Este es un proyecto factible realizado bajo los criterios de una investigación de campo, donde se utilizó la observación directa y la encuesta como técnica de recolección de datos aplicada a una población de 12 trabajadores y con una población de 222. Y se obtuvo resultado que es necesaria la implementación de un manual ya que este serviría de herramientas para el mejoramiento para el control de las cuentas por pagar lo cual permite una mayor gestión en dicho departamento.

Este trabajo especial de grado tomo como conclusión que la empresa no cuenta aún con un sistema de control administrativo y financiero, en un nivel técnico ya que el personal administrativo y operativo no cuenta en la actualidad con un programa permanente y sistemático de capacitación. No tiene una buena organización administrativa y laboral.

3.2 Bases Teóricas

A continuación se presentan las bases teóricas que la sustentan. Como lo indica Arias (1999) las bases teóricas son: “un conjunto de conceptos y proposiciones que

constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”.

3.2.1 Manual

Duhat Kizatus Miguel (2009). Lo define como: “un documento que contiene, en forma ordenada y sistémica, información o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo” (p. 125).

Objetivos de los Manuales

Los Manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como; objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas y orientación al personal de lo planificado.
- Servir como medio de integración y orientación.
- Mantener informado al personal de los cambios por venir, sobre la política y procedimientos en forma escrita y permanente.
- Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo.

Características de los Manuales

Entre las características de los manuales tenemos:

- Son la base de control operacional contable ya que en ellos se describe la información referida a normas, políticas y procedimientos contables de los cuales se evaluará el desarrollo operacional.
- Su lenguaje debe ser sencillo para el uso de terceras personas para que al leerlo las instrucciones sean bien interpretadas.

- Los manuales deben mantener uniformidad en los criterios de redacción en las secciones, puesto que esto conlleva a un mejor entendimiento.

Ventajas de los Manuales

Según Duhalt M. (1977) el uso de los manuales ofrece cuantiosas ventajas entre las cuales se puede mencionar:

- Facilitar la revisión constante de las políticas y procedimientos revelando las diferencias o debilidades.
- Permite conocer detalladamente todas las actividades de un área de la organización, la responsabilidad individual y la de los procedimientos.
- Hace más eficaz y eficiente el trabajo del personal. El registro de las operaciones, evitando que se alteren arbitrariamente.
- Sirven para unificar y controlar las rutinas de trabajo evitando su alteración arbitraria.

Desventajas de los Manuales

Entre las desventajas de los manuales más resaltantes según Duhalt M (1977) se encuentran:

- Requieren de una gran cantidad de tiempo en su elaboración por su gran volumen.
- QUITAN discrecionalidad al personal lo que se traduce en un freno para la iniciativa individual.
- El costo de conformación y revisión de ser elevado.
- El trabajo se centra exclusivamente a los dispuestos en el manual.
- Pierden vigencia con mucha rapidez, lo que implica actualizarlo con el tiempo.
- Reprimen el pensamiento creativo o individual del personal.
- Requieren del personal capacitado para su elaboración.

Clasificación de los Manuales

Según González H., (1999), se clasifican los manuales administrativos en dos grupos; por su contenido y por su función específica.

- Manual de historia del organismo
- Manual de organización.
- Manual de políticas.
- Manual de procedimientos.
- Manual de contenido múltiple (cuando trata de dos contenidos, por ejemplo, políticas y procedimientos, historia y organización).
- Manual de adiestramiento o instructivo.
- Manual técnico.

Por su Función Específica

- Manual de procedimientos.
- Manual de compras.
- Manual de ventas.
- Manual de finanzas.
- Manual de contabilidad.
- Manual de crédito y cobranza.
- Manual de personal.
- Manual generales (los que se ocupan de dos o más funciones operaciones).

3.2.2 Procedimientos

Según George Terry, (1996), los procedimientos: “son guías para la acción que señalan las operaciones concretas y necesarias, y sus secuencias para cumplir con una actividad o trabajo determinado” (p.99)

Procedimientos Administrativos

El procedimiento administrativo es el cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige.

La administración es la consecución de metas organizacionales en forma adecuada y eficaz planeando, organizando dirigiendo y controlando los recursos. Esta definición contiene dos ideas importantes: 1) las cuatro funciones: planear, organizar, dirigir y controlar; 2) la consecución de las metas organizacionales en forma adecuada y eficiente. Los ejecutivos buscan muchas habilidades para cumplir las funciones anteriores.

Objetivos de los Procedimientos

Gómez F. (1993), señala que: “el principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero.” (p. 61).

Importancia de los Procedimientos

En relación a la importancia de los procedimientos en el contexto de las organizaciones, estos son considerados como guía de las actividades del personal. La experiencia ha dado pruebas fehacientes de que los procedimientos mejoran el rendimiento de las organizaciones o empresas, por las razones siguientes:

- Permiten una eficiente administración, englobada a varios sectores de responsabilidad a la vez.
- Siempre existe la posibilidad de perfeccionar los sistemas y procedimientos y con ellos mejorar las actividades de la organización.

Características de los Procedimientos

- Enfocar el efecto completo de una decisión por anticipado. Suministrando datos completos, exactos y oportunos para los procesos de planeación y toma de decisiones.
- Emplea datos y métodos ordinarios en la preparación de planes de largo y corto plazo.
- Reduce el tiempo y volumen de información requerida mediante una información de cada nivel de dirección, de solo los grados de detalles necesarios.
- Satisface las necesidades de cada unidad de la organización, con un mínimo de duplicación sirviendo al mismo tiempo a la organización como un todo.
- Presentan los datos a quienes son responsables de la toma de decisiones y planeación, en forma tal que disminuye al mínimo el tiempo esfuerzo necesario para su análisis e interpretación.

Objetivos y beneficios de los Procedimientos

- Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización.
- Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización.
- 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 e los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.
- Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.
- Reducir los costos como consecuencias del incremento de la eficiencia en general.

- Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos para el desempeño de sus atribuciones.
- Servir de base para el adiestramiento y capacitación del personal.
- Comprender el plan de organización por parte de todos sus integrantes, así como de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Regulara 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.
- Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.
- Delimitar claramente las responsabilidades de cada área de trabajo y evita los conflictos inter-estructurales.

Importancia de Normas y Procedimientos

Rodríguez J. (2002), son medios valiosos para la comunicación que permite registrar y tramitar la información, respecto a la organización, señalando quien, como, cuando, donde y para qué han de realizarse (p. 101).

La importancia de un manual no se fundamenta en su existencia a través de un libro, si no en los múltiples beneficios y ventajas que representa un texto bien concebido, al cual consultar cada vez que sea necesario en forma automatizada o manual, para conocer, aclarar dudas, auditar, o hasta actualizar el texto mismo.

Administración

Para Chiavenato, I (2005). “La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente de trabajo en equipo con la finalidad de alcanzar con eficiencias las metas planificadas”. (p.36)

La administración es la conducción racional de actividades, esfuerzos y recursos de una organización, ser la administración imprescindible para su supervivencia y crecimiento.

3.3 Definición de Términos Básicos

Agentes de Transportistas Internacionales: Son aquellos representantes de los vehículos que practican operaciones de tráfico internacional terrestre, marítimo y aéreo, los cuales deben estar domiciliados en el lugar del país donde vayan a efectuarse dichas operaciones.

Bancos: institución que realiza operaciones de banca, es decir, prestatario y prestamista de crédito. Recibe y concreta en forma de depósito los capitales para ponerlos a disposición de quienes puedan hacerlos fructificar.

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente.

Consolidador de Carga: El Consolidador de carga tiene por objeto transportar en un vehículo, carga en forma agrupada, bajo su propio nombre y responsabilidad, destinada a uno o más consignatarios finales.

Cuentas por Cobrar: Es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa.

Cuentas por pagar: Es cualquier aporte de una parte deudora, que aparece como resultado de una compra de bienes o servicios en términos de crédito, a una parte acreedora.

Facturas: Es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar en relación a existencias, bienes de una empresa para su venta en eso ordinario de la explotación, o bien para su

transformación o incorporación al proceso productivo, además de indicar el tipo de Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que se debe aplicar.

Procedimiento Administrativo: es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin.

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

4.1 Fases Metodológicas.

Las fases metodológicas de acuerdo con Hernandez Sampieri R, (1998) se refiere a: “El Diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y los otros componentes del proceso de investigación son distintos en estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativas.” El diseño de las fases metodológicas, constituyen la medula del informe, se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo. Cabe mencionar que, para el desarrollo del Diseño de Manual de Normas y Procedimientos, tiene contacto directo con el problema, dentro de la organización en la cual ocurre en el informe de pasantías planteado se diseñaron tres fases para su desarrollo y se describen a continuación.

FASE I: Diagnostico de la situación actual del departamento de administración de la empresa Alport, C.A.

Para Arias (2006): “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información”. (p 53). Para dar cumplimiento a esta fase se empleara la observación directa como técnica de recolección de información. Tamayo y Tamayo (2008), afirman: “Que es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia investigación”. (p 122). Es decir, se maneja para recopilar datos e información mediante la percepción visual observando los hechos, realidades

sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrolla normalmente sus actividades.

Parella y Martins (2006), definen a la población como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones”. (p 93). Por otro lado, Arias (2006) define la muestra al subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

Según Ramirez (1999), una población finita es “aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista de conocimiento que se tiene sobre su calidad total” (p.92). así, entonces la población es finita cuando el investigador cuenta con el registro de todos los elementos que conforman la población en estudio.

Una vez obtenida la información por los instrumentos de recolección, se realizara un análisis detallado de cada aspecto diagnosticado y serán extraído de una persona que es la que trabaja en el departamento de administración, por ser la población pequeña en la realización del presente informe la población va a ser igual a la muestra.

FASE II: Descripción de los procedimientos que se realizan en el departamento de administración de la empresa Alport, C.A.

Como lo que se busca en la elaboración de un manual es establecer las actividades que se realizan en el departamento, en esta segunda etapa se establecen métodos de trabajos enfocados a las normas y procedimientos los cuales permiten conocer el funcionamiento interno de una unidad administrativa en lo que respecta a: descripción de tareas, ubicación requerimientos y puestos de ejecución, así también auxiliara en la capacitación y adiestramiento del personal de facturación, cancelación de impuestos,

permiso, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, registros contables y nómina. Los cuales permiten determinar el problema existente.

FASE III: Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos para el departamento administrativo de la empresa Alport, C.A.

Para finalizar la tercera fase; de acuerdo a los descritos en las anteriores se Diseña un Manual donde permita llevar un control de las normas y procedimientos administrativos en la empresa Alport, C.A ya que en dicho manual sería fundamental para el proceso de la empresa, además sin él se seguirá perdiendo tiempo valioso y desaprovechando muchos recursos tanto financiero como humanos. En el mismo orden de ideas dicho manual beneficia a la organización ya que le servirá de guías para ejecutar las tareas de una mejor coordinación de actividades en el departamento, y aplicación de normas que constara de revisión constante y simplificación del trabajo.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis de Resultados

En este capítulo se presentan los procedimientos en sus tres fases, con la finalidad de dar repuestas a las interrogantes que son objetivo de estudio en este informe, se desarrollan los objetivos específicos definidos en el segundo capítulo de este estudio. Que para ser alcanzado se realizó un proceso de observación directa que permiten sustraer información necesaria e importante para el diseño de un manual de normas y procedimientos para el departamento de administración.

Es por esto que la carencia de un Manual de Normas y Procedimientos hace que se perciba la inexistencia de lineamientos y pasos que pueden servir como instrumento de columna, corregir las fallas que se le presenta al personal y establecer objetivos, normas y procedimientos propios de la empresa que sean de mucha utilidad tanto para el personal que labora como a futuros aspirantes a un puesto en el departamento de administración.

En el departamento de Administración de la empresa Alport, C.A se planteó elaborar un Manual de Normas y Procedimientos con el objeto de optimizar y facilitar los procesos, estableciendo lineamientos que minimicen las fallas y el descontrol existente en el Departamento.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la observación directa aplicada al departamento de administración lo cual está conformada por un empleado.

CUADRO N° 1
HOJA DE OBSERVACION DIRECTA

ITEMS	ASPECTOS	PRESENTE	AUSENTE	OBSERVACION
1	Control de los procedimientos		X	no se llevan un control ya que no tienen un manual donde indiquen los procedimientos a seguir
2	Comunicación oportuna con los clientes	X		Si se lleva una comunicación para así estar pendiente de dicho pago requerido por el cliente.
3	Segmentación de las cuentas por clientes	X		Si se cuenta con una segmentación ya que esta permite tener un control.
4	Cumple funciones inherentes al cargo		X	El analista se encuentra capacitado para las funciones que se realizan
5	Manual de normas y Procedimientos		X	No cuentan con un Manual de Normas y procedimientos para así poder tener un respaldo en físico que contengan las actividades.
6	Comunicación efectiva entre los departamentos de Administración y Operaciones	X		Si se mantiene una comunicación ya que dichas tarea se relacionan.

Fuente: Quirindongo (2017)

Mediante la aplicación de esta técnica, se pudo observar el entorno laboral y el desenvolvimiento de las personas que laboran en el Departamento de Administración de Alport, C.A Puerto Cabello, donde quedo evidenciado que hay deficiencia en las normas y procedimientos, por no tener respaldo en físico que contengan las actividades y descripción de tareas.

5.1.2 Fase II.- Descripción de los Procedimientos que se realizan en el departamento de administración de la empresa Alport, C.A.

En el departamento de administración de la empresa Alport, C.A Ubicada en Puerto Cabello-Edo Carabobo se gestiona, controla y se maneja el presupuesto tanto las:

Cuentas por cobrar: se emite la factura a nombre del cliente final, se hace el seguimiento vía correo electrónico, una vez cancelada es registrada en el sistema.

Cuentas por pagar: una vez realizado el servicio o comprado algún producto los proveedores realizan la factura que se carga en el sistema y en la programación de pago.

Pagos para fiscales: el departamento de RRHH realiza el cálculo de los parafiscales (Ivss, Banavih, Inces entre otros organismos), la administración tendrá 3 días hábiles para hacer los pagos correspondientes a cada instituto.


Nomina: ya autorizada la nomina por la dirección General de la empresa la administración recibe el informe de la nomina un día antes del pago de la misma, se emiten 3 comprobantes que serán firmados por el trabajador.


Caja chica: es registrada en un formato de Excel y verificada 3 veces a la semana lunes, miércoles y viernes por el gerente general, la misma es utilizada para gastos menores de la empresa.


Conciliación Bancaria: es realizada por el analista y supervisada semanal por el contador de la empresa, esto se hace con la finalidad de saber la disponibilidad de los bancos.


Para la realización de estas tareas se ejecutan de manera diaria ya que se debe llevar un control de todo lo que se hace, lo primero que se hace en el departamento es tener un seguimiento de las cuentas por cobrar para tener un control, así como también se lleva las cuentas por pagar revisando todos los soportes para proceder con el pago, la conciliación bancaria se hace de manera diaria para así poder llevar un control con lo cual cuenta la empresa, la caja chica solo se lleva un control tres veces a la semana para saber cuál es el fondo que queda y verifica con lo que se gastó, la nómina se hace cada quince días que es lo correspondiente al pago, ya pagada la nómina se hace el pago de los parafiscales ya que toda empresa debe hacer un aporte equivalente a un porcentaje.


	<p>Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.</p>	<p>Paginas 1/20</p>
<p>Asunto: Manual de Normas y Procedimientos</p>		
<p>Departamento: Administración</p>		
<div style="text-align: center;">  <p>Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.</p> </div>		
<p>Elaborado por: Nayrobi Quirindongo</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>


	Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.	Paginas 2/20																																				
Asunto: Índice General																																						
Departamento: Administración																																						
<table border="0"> <tr><td>Objetivos del Manual.....</td><td>3</td></tr> <tr><td>Justificación.....</td><td>4</td></tr> <tr><td>Alcance.....</td><td>4</td></tr> <tr><td>Instructivo para uso del Manual.....</td><td>5</td></tr> <tr><td>Normas para el Cobro de Factura.....</td><td>6</td></tr> <tr><td>Procedimientos de las Cuentas por Cobrar.....</td><td>7</td></tr> <tr><td>Flujograma Cuentas por Cobrar.....</td><td>8</td></tr> <tr><td>Normas para el Pago de Facturas.....</td><td>9</td></tr> <tr><td>Procedimientos de las Cuentas por Pagar.....</td><td>10</td></tr> <tr><td>Flujograma Cuentas por Pagar.....</td><td>11</td></tr> <tr><td>Normas para el pago de nómina.....</td><td>12</td></tr> <tr><td>Procedimientos para el pago de la nómina y pagos parafiscales.....</td><td>13</td></tr> <tr><td>Flujograma de Nomina.....</td><td>14</td></tr> <tr><td>Flujograma de Pagos Parafiscales.....</td><td>15</td></tr> <tr><td>Normas de la conciliación Bancaria.....</td><td>16</td></tr> <tr><td>Procedimientos de la Conciliación Bancaria.....</td><td>17</td></tr> <tr><td>Flujograma Conciliación Bancaria.....</td><td>18</td></tr> <tr><td>Normas y procedimientos de caja Chica.....</td><td>19</td></tr> </table>			Objetivos del Manual.....	3	Justificación.....	4	Alcance.....	4	Instructivo para uso del Manual.....	5	Normas para el Cobro de Factura.....	6	Procedimientos de las Cuentas por Cobrar.....	7	Flujograma Cuentas por Cobrar.....	8	Normas para el Pago de Facturas.....	9	Procedimientos de las Cuentas por Pagar.....	10	Flujograma Cuentas por Pagar.....	11	Normas para el pago de nómina.....	12	Procedimientos para el pago de la nómina y pagos parafiscales.....	13	Flujograma de Nomina.....	14	Flujograma de Pagos Parafiscales.....	15	Normas de la conciliación Bancaria.....	16	Procedimientos de la Conciliación Bancaria.....	17	Flujograma Conciliación Bancaria.....	18	Normas y procedimientos de caja Chica.....	19
Objetivos del Manual.....	3																																					
Justificación.....	4																																					
Alcance.....	4																																					
Instructivo para uso del Manual.....	5																																					
Normas para el Cobro de Factura.....	6																																					
Procedimientos de las Cuentas por Cobrar.....	7																																					
Flujograma Cuentas por Cobrar.....	8																																					
Normas para el Pago de Facturas.....	9																																					
Procedimientos de las Cuentas por Pagar.....	10																																					
Flujograma Cuentas por Pagar.....	11																																					
Normas para el pago de nómina.....	12																																					
Procedimientos para el pago de la nómina y pagos parafiscales.....	13																																					
Flujograma de Nomina.....	14																																					
Flujograma de Pagos Parafiscales.....	15																																					
Normas de la conciliación Bancaria.....	16																																					
Procedimientos de la Conciliación Bancaria.....	17																																					
Flujograma Conciliación Bancaria.....	18																																					
Normas y procedimientos de caja Chica.....	19																																					
Elaborado por: Nayrobi Quirindongo	Revisado por:	Aprobado por:																																				

	<p>Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.</p>	<p>Paginas 3/20</p>
<p>Asunto: Objetivos del Manual</p>		
<p>Departamento: Administración</p>		
<p>OBJETIVOS DEL MANUAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Describe los procedimientos necesarios para el buen manejo de las actividades realizadas en el departamento de administración. · Proporciona una guía para los actuales y futuros empleados del departamento, sobre las tareas diarias que se realizan y así evitar errores y pérdida de tiempo. · Proporciona el mejoramiento de la productividad y calidad de la empresa. 		
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

	<p>Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.</p>	<p>Paginas 4/20</p>
<p>Asunto: Justificación y Alcance</p>		
<p>Departamento: Administración</p>		
<p>JUSTIFICACION</p> <p>Este manual tiene como propósito dirigir los procesos administrativos con el fin de establecer orientación, capacitación y entrenamiento al personal administrativo, lo que permitirá mejorar la calidad de los procedimientos administrativos.</p> <p>ALCANCE</p> <p>Este manual está al alcance de todos los miembros que conforman el departamento de administración y a también a los que en un futuro ingresen en el departamento y que por su naturaleza de sus funciones requiera el conocimiento y uso del manual, siendo el manual una guía de consulta y apoyo en caso de dudas o falta de conocimientos en la realización de la actividad a cumplir.</p>		
<p>Elaborado por: Nayrobi Quirindongo</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

	Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.	Paginas 5/20
Asunto: Instructivo para uso del Manual		
Departamento: Administración		
<p>INSTRUCTIVO PARA USO DEL MANUAL</p> <ul style="list-style-type: none"> · Este manual de normas y procedimientos será de uso para las personas que se encuentran en el Departamento de Administración. · Debe ser actualizado de acuerdo a cambios que ocurran en los procedimientos · Debe estar protegido de tachaduras y enmendaduras en sus páginas. · Debe tomarse en cuenta todas las normas y procedimientos aquí descrito para el mejor control en el Departamento de Administración. · Debe permanecer en un lugar accesible para la persona que llega al Departamento de Administración. · Solo será modificado por la persona autorizada. 		
Elaborado por: Nayrobi Quirindongo	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.	Paginas 6/20
Asunto: Normas para el Cobro de las Facturas		
Departamento: Administración		
<p>NORMAS PARA EL COBRO DE LAS FACTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> · Verificar si el cliente está registrado en la base de dato del sistema. · En caso de ser cliente nuevo ingresar con la información que el cliente entrega, siempre y cuando tenga permiso logia de la Guardia Nacional. · Recibir la solicitud del servicio por parte del cliente para emitir factura. · Revisar condición del cliente. · Emitir factura fiscal · Respetar los formatos fiscales. · Verificar la factura. · Velar por el cliente revise su factura antes de retirarse. 		
Elaborado por: Nayrobi Quirindongo	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.	Paginas 7//20
Asunto: Procedimientos de las Cuentas por Cobrar		
Departamento: Administración		
<p>PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR</p> <p>El analista de administración realiza la factura de la solicitud del servicio prestado ya aprobada por el gerente de operaciones.</p> <p>El analista carga al sistema administrativo la factura.</p> <p>Una vez cargada la factura al sistema administrativo, se le hace el seguimiento vía correo electrónico.</p> <p>Si el cliente no cancela en los 5 días hábiles, envía estado de cuenta al cliente y solicita fecha aproximada de pago.</p> <p>Una vez cancelada la factura el analista registra el pago en el sistema y da por cerrada la cobranza.</p>		
Elaborado por: Nayrobi Quirindongo	Revisado por:	Aprobado por:



Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.

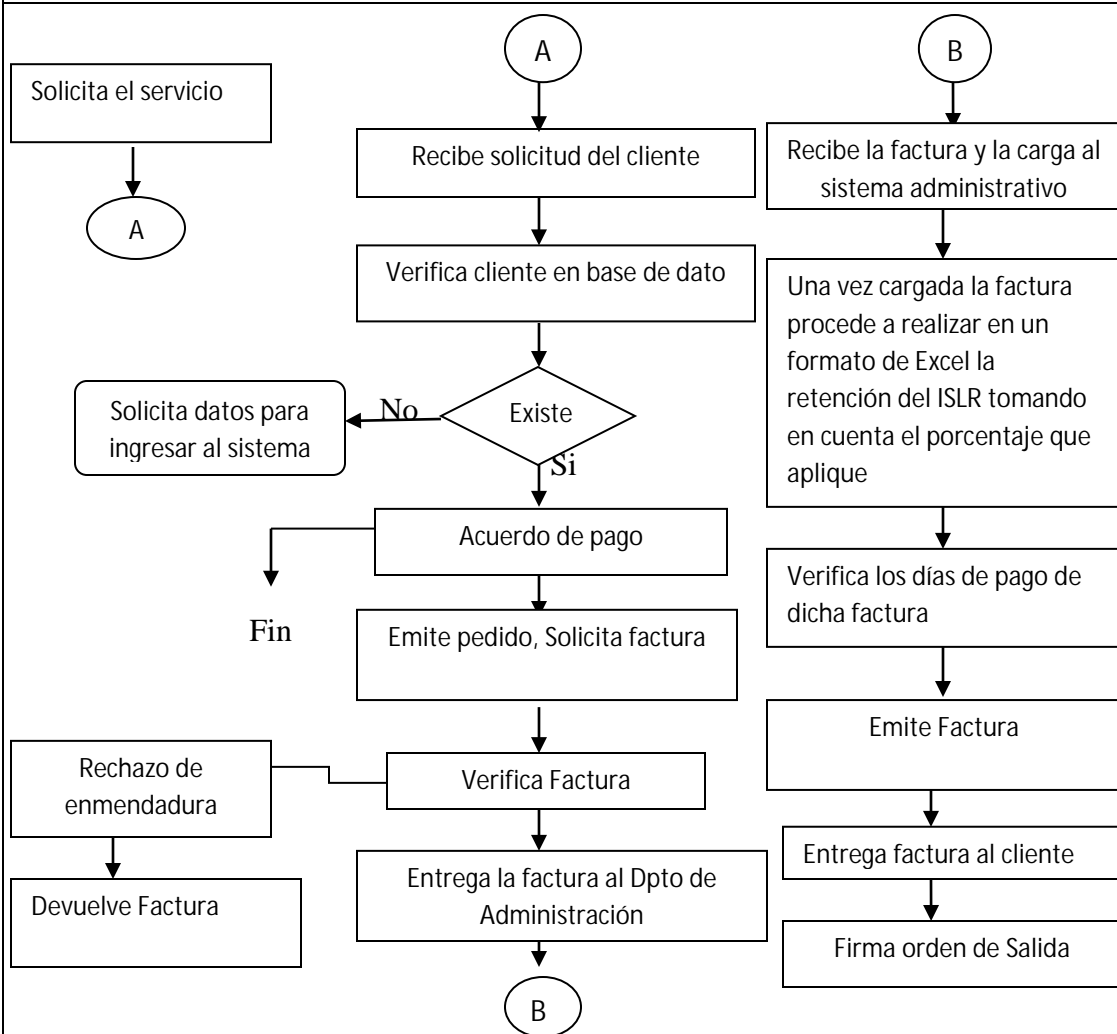
**Paginas
8//20**

Asunto: flujograma Cuentas por Cobrar

Unidad solicitante

Dpto de Operaciones


Dpto de Administración




Elaborado por:
Nayrobi Quirindongo

Revisado por:

Aprobado por:

	Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.	Paginas 9/20
Asunto: Normas para el Pago de las Facturas		
Departamento: Administración		
<p>NORMAS PARA EL PAGO DE LAS FACTURAS</p> <ul style="list-style-type: none"> · Todo pago debe ser autorizado por la gerencia. · Para realizarlos pagos de las factura se debería poseer la factura original o copia de la misma para ser justificado el pago. · Todas las facturas deben contener los lineamientos formales y legales que exige el seniat. · Las facturas no deben contener enmiendas ni tachaduras. · Las facturas tienen un tiempo de duración de pago que son 5 días hábiles. · Se debe realizar una programación de pago en la semana y debe estar autorizada por la gerencia. · Una vez emitido el pago y ya firmado por la gerencia deberán llamar al proveedor. · El proveedor deberá firmar el comprobante de pago. · El comprobante de pago deberá ser archivado con una copia de la factura en la carpeta del proveedor. · El original del comprobante deberá ser archivado con una copia de la factura en la carpeta de pagos del departamento. 		
Elaborado por: Nayrobi Quirindongo	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.	Paginas 10/20
Asunto: Procedimientos de las Cuentas por Pagar		
Departamento: Administración		
<p>PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR PAGAR</p> <p>Para la realización de cualquier pago bien sea una compra o un servicio debe ser autorizado por la gerencia.</p> <p>El analista acuerda con el proveedor la solicitud del producto o servicio tomando en cuenta el pago correspondiente de dicho servicio.</p> <p>Se le hace saber a la gerencia la realización del pago bien sea una compra o un servicio.</p> <p>Una vez ya autorizado el servicio o la compra, los proveedores realizan una factura y se la entregan al analista.</p> <p>El analista verifica la factura que contengan lo solicitado o el servicio prestado, así como también que no posea tachadura ni enmendadura y que contengan una copia del original.</p> <p>El analista registra la factura al sistema administrativo y en la programación de pago, para que la gerencia corrobore la información y de la aprobación de pago.</p> <p>El analista luego de recibir la autorización procede al pago.</p> <p>Ya hecho el pago el analista archiva los soportes de pago y la factura.</p>		
Elaborado por: Nayrobi Quirindongo	Revisado por:	Aprobado por:



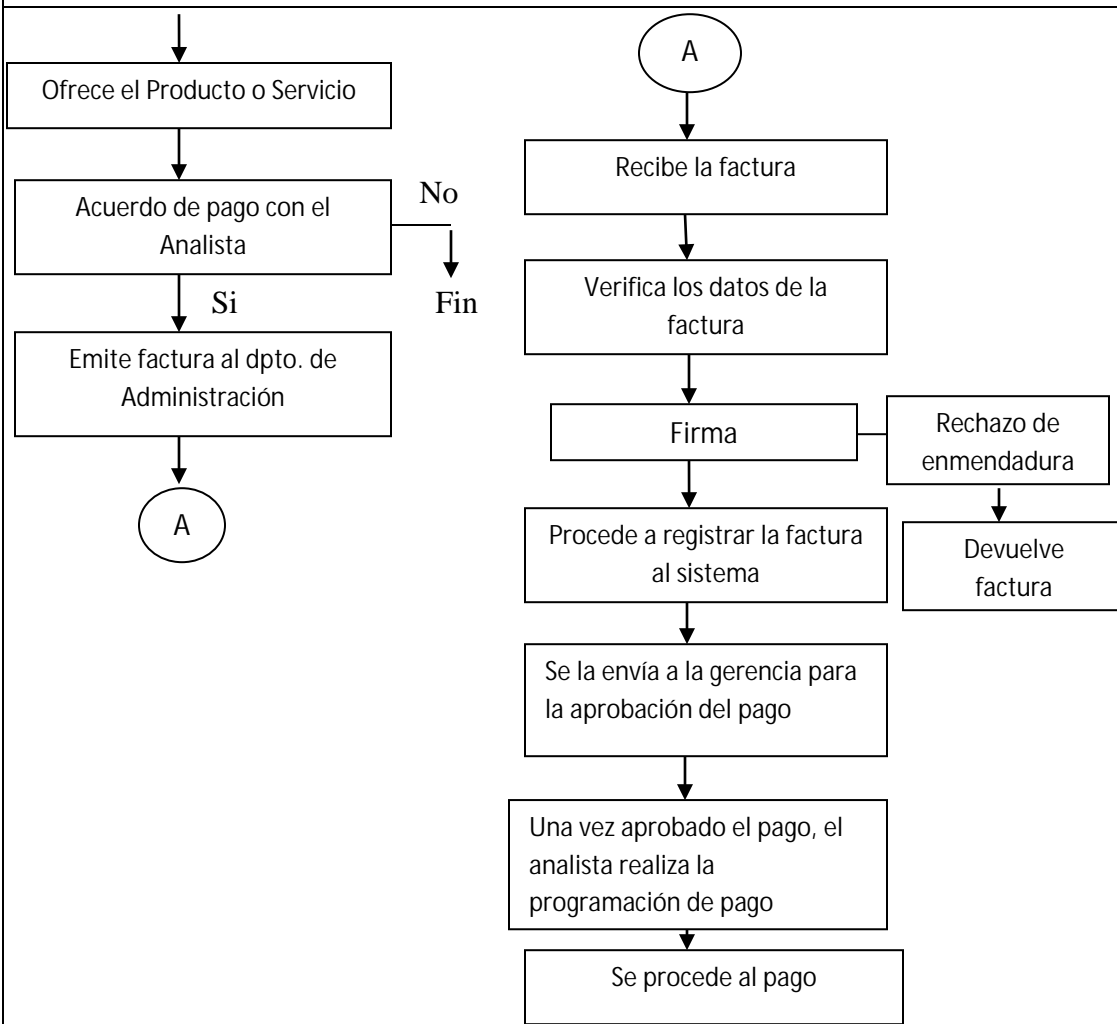
Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.

**Paginas
11/20**

Asunto: flujograma Cuentas por Pagar

Proveedor


Dpto de Administración




Elaborado por:
Nayrobi Quirindongo

Revisado por:

Aprobado por:

	Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.	Paginas 12/20
Asunto: Normas para el Pago de de Nomina y Pagos Parafiscales		
Departamento: Administración		
<p>NORMAS PARA EL PAGO DE NOMINA Y PAGOS PARAFISCALES</p> <ul style="list-style-type: none"> · Todo pago debe ser autorizado por la gerencia. · Verificar si el trabajado no falte. · En caso que un trabajador falte se le descontara el día de acuerdo a su falta bien sea justificada o injustificada. · Todo trabajador tendrá beneficios como lo son Ivss, banavih, inces. · Realizar los pagos parafiscales a las entidades anteriormente mencionadas. · Solo son 3 días hábiles para los pagos de las entidades. · La nomina se debe cancelar los días 15 y 30 de cada mes. 		
Elaborado por: Nayrobi Quirindongo	Revisado por:	Aprobado por:

	<p>Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.</p>	<p>Paginas 13/20</p>
<p>Asunto: Procedimientos para el Pago de Nomina y Pagos Parafiscales</p>		
<p>Departamento: Administración</p>		
<p>PROCEDIMIENTOS PARA EL PAGO DE NOMINA Y PAGOS PARAFISCALES</p> <p>El analista registra en el programa todo los del trabajador si ha tenido falta bien sea justificada o injustificada esta se la envía al departamento de RRHH externo para proceder con el cálculo.</p> <p>El departamento de RRHH procede con el cálculo de la nomina y la envía un día antes del pago al analista y este a su vez se la manda a la gerencia.</p> <p>La gerencia recibe la nomina la evalúa y procede a la autorización de pago al analista Una vez autorizada la nomina el analista realiza el pago de la misma.</p> <p>Le entrega al personal 3 recibos de pagos donde va especificado lo que se le deduce y el monto a pagar.</p> <p>El trabajador debe firmar los 3 recibos, uno le queda al trabajador, uno se envía al departamento de RRHH y el otro se archiva en el expediente del trabajador.</p> <p>Una vez pagada la nomina el departamento de RRHH realiza el cálculo de los parafiscales que son Ivss, banaviv, inces, Sso. Se los envía al analista para que proceda con el pago, la administración tendrá 3 días hábiles para hacer los pagos anteriormente mencionados a cada instituto.</p>		
<p>Elaborado por: Nayrobi Quirindongo</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>



Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.

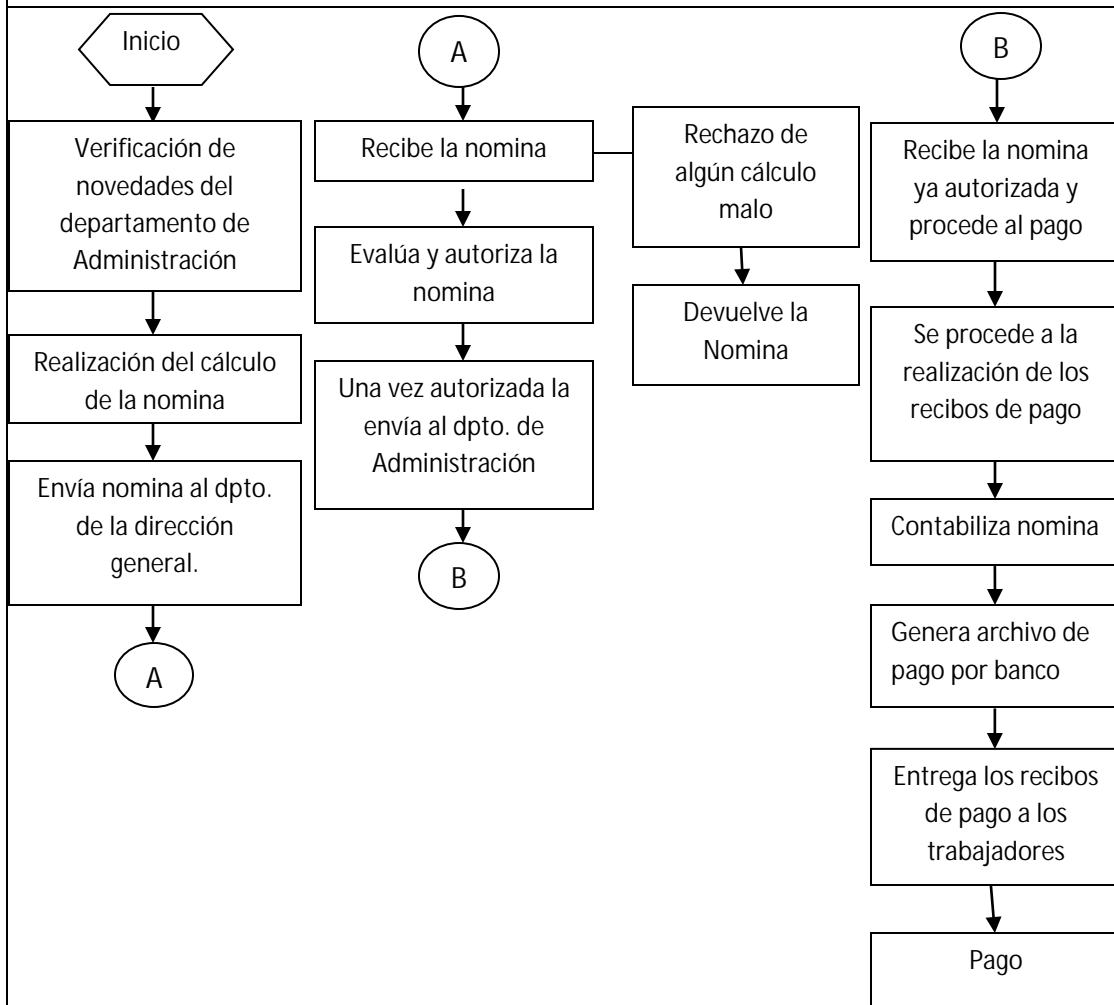
**Paginas
14/20**

Asunto: Flujograma Pago de Nomina

RRHH

Dirección General

Dpto de Administración



Elaborado por:
Nayrobi Quirindongo

Revisado por:

Aprobado por:



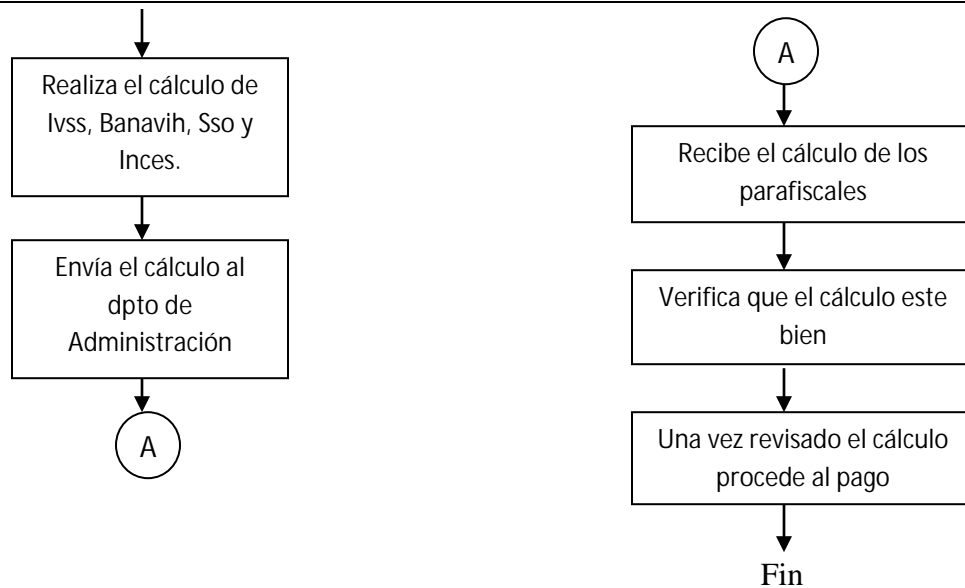
Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello- Estado Carabobo.

**Paginas
15/20**

Asunto: flujograma Pagos Parafiscales

RRHH


Dpto de Administración




Elaborado por:
Nayrobi Quirindongo

Revisado por:

Aprobado por:

	Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.	Paginas 16/20
Asunto: Normas de las Conciliación Bancaria		
Departamento: Administración		
<p>NORMAS DE LA CONCILIACION BANCARIA</p> <ul style="list-style-type: none"> · No deben existir partidas conciliatoria con una antigüedad mayor a 2 meses. · Todo debito debe estar efectuado por el banco. · Todas las consignaciones deben ser confirmadas según las cuentas de la empresa y descargada a la cuenta del respectivo cliente. · Toda la salida de dinero debe estar verificado y firmado por la gerencia, y debe estar soportada por un comprobante de egreso. 		
Elaborado por: Nayrobi Quirindongo	Revisado por:	Aprobado por:

	<p>Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.</p>	<p>Paginas 17/20</p>
<p>Asunto: Procedimientos de la Conciliación Bancaria</p>		
<p>Departamento: Administración</p>		
<p>PROCEDIMIENTOS DE LA CONCILIACION BANCARIA</p> <p>El analista registra todos los movimientos en un libro auxiliar para así llevar un control de las entradas y salidas de dinero en las cuentas de bancos.</p> <p>El analista Diariamente debe solicitar un reporte al banco de cada una de las cuentas, informando las consignaciones, las entradas de dinero y el saldo actual.</p> <p>Una vez que tengan el reporte este se compara con las consignaciones realizada por los clientes contra la cuentas de banco.</p> <p>Ya lista la comparación de los reporte del banco con lo de los clientes es supervisada semanalmente por el contador de la empresa, esto se hace con el fin de saber la disponibilidad de los bancos.</p>		
<p>Elaborado por: Nayrobi Quirindongo</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

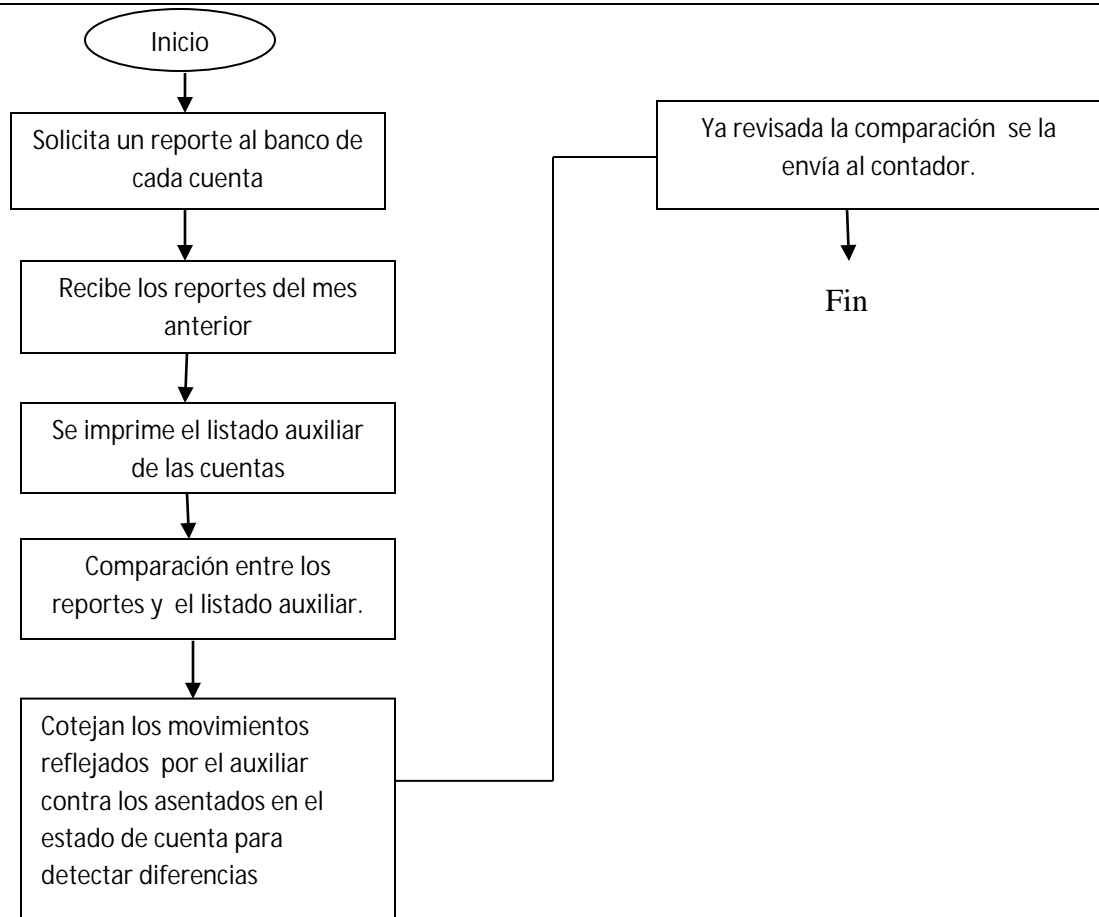


Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.

**Paginas
18/20**

Asunto: Flujograma Conciliación Bancaria


Analista




Elaborado por:
Nayrobi Quirindongo

Revisado por:

Aprobado por:

	Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.	Paginas 19/20
Asunto: Normas de Caja Chica		
Departamento: Administración		
<p>NORMAS DE CAJA CHICA</p> <ul style="list-style-type: none"> · Debe ser autorizada por la gerencia. · Debe estar registrada en un formato de Excel. · Deben coincidir los gastos y el efectivo con el fondo estipulado. · Las facturas deben tener todos los requisitos exigidos por el seniat, gasto que no requiera factura deben emitir un recibo de caja chica. · No debe ser utilizada para otros gastos que no sean menores. 		
Elaborado por: Nayrobi Quirindongo	Revisado por:	Aprobado por:

	<p>Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el proceso administrativo del departamento de administración de la empresa Alport, C.A ubicado en Puerto Cabello-Estado Carabobo.</p>	<p>Paginas 20/20</p>
<p>Asunto: Procedimientos de Caja Chica</p>		
<p>Departamento: Administración</p>		
<p>PROCEDIMIENTOS DE CAJA CHICA</p> <p>El analista tiene un fondo fijo que se tiene estipulado y en efectivo para cubrir gastos menores que se pueden cubrir el día a día.</p> <p>Es registrada en un formato de Excel y es verificada 3 veces a la semana por la gerencia que son lunes miércoles y viernes.</p> <p>Al cierre del mes el efectivo que queda más los gastos realizados deben sumar el monto inicial del fondo, luego se realiza la reposición de la caja chica y se emite el reporte contable con todos sus soportes.</p>		
<p>Elaborado por: Nayrobi Quirindongo</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

CONCLUSIONES

En una empresa es de vital importancia desarrollar un manual de normas y procedimientos a seguir que permite llevar a cabo una apropiada administración, ya que permitirá disminuir los errores en las tareas llevadas a cabo. Pues el manual contribuye en la coordinación de actividades a beneficio de la organización.

En este sentido, luego de la culminación del presente informe, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Las actividades que se ejecutan dentro del departamento de administración son asignadas a las personas encargadas mediante órdenes verbales.
- En ocasiones se presentan fallas o inconvenientes en la realización de las actividades ya que no se maneja la información de forma clara o por error en la comunicación.
- La administración de la empresa no presenta un respaldo físico con las normas y procedimientos que rigen la organización.
- Se propone el manual lo que responde a una necesidad del departamento por lograr sus objetivos de una manera eficiente y eficaz, generando compromiso en el personal. Se evaluó el área administrativa donde se detecto las debilidades y en base a esta se elaboro el Manual de Normas y Procedimientos.
- Los beneficios que obtendrá el departamento de administración con la inclusión de estas normas y procedimientos, son de gran utilidad, ya que esto asegura operaciones seguras, información oportuna, responsabilidad por parte del empleado y competitividad debido a la calidad de sus funciones.

RECOMENDACIONES

- Colocar el manual al alcance de todos sus usuarios.
- Respetar los procedimientos administrativos es una manera de mejorar el buen funcionamiento de toda organización.
- Poner en práctica el manual de normas y procedimientos para optimizar el proceso administrativo.
- Adiestrar a todo el personal encargado hacer los procedimientos del departamento.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos y así poder llegar al objetivo principal que es mejorar las actividades administrativas.
- Implementando el manual de Normas y Procedimientos, se tendrá un mayor control sobre los procedimientos administrativos, con el propósito de tener información veraz para la toma de decisiones. Es importante identificar los procedimientos que nos llevan a la generación de la información y es por esta razón que estos deben ser claros de tal manera que facilite su entendimiento y el personal se responsabilice de la entrega de la información completa.

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFICAS

Arias Fidas (1999). **Proyecto de Investigación**. 3era edición. Editorial Episteme Caracas-Venezuela.

Arias Fidas (2006). **Proyecto de la investigación**. Introducción a la metodología científica 5ta edición. Editorial Episteme Caracas.

Chiavenato I (2005) **Administración de Recursos Humanos**. Quinta edición México.

George Terry (1996). **Principios de la administración**. Editorial continental México.

Gómez F (1993). Sistema y procedimientos administrativos. Caracas.

Hernández Sampieri R., (1988) **Metodología de la Investigación**. 4ta edición.

Jenny A (2012) “**Manual de procesos y procedimientos para el área contable de distribuidora Negociemos.**” Para obtener el título de licenciado en Contador público en la Universidad Autónoma de Occidente.

Leonarduzzi G (2014) “**Normas y procedimientos administrativos para el control de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Transporte ZOLOFT C.A**

Palella y Martins (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 2da edición Caracas.

Piñate I (2012) “**Proponer manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la empresa KENWORTH DE LA MONTAÑA, S.A**”, para obtener el título de licenciado en administración de empresa en la Universidad José Antonio Páez

Silvia B (2011) “**Manual de Procedimientos administrativos y Financieros para la Empresa Ferretería Atahualpa de la Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.**”, para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA en administración de empresa en la Universidad Técnica del Norte.

Tamayo Tamayo (2008). **El Proceso de la investigación Científica.** 2da edición caracas.

REFERENCIAS

ELECTRONICAS

<http://declaraciones.seniat.gob.ve>

<https://es.wikipedia.org>

https://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_administrativo