

**PROPUESTA DE UN MANUAL
DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS EN EL
ÁREA DE NÓMINA DE LA
EMPRESA CH EXPRESS C.A**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN EL ÁREA
DE NÓMINA DE LA EMPRESA CH EXPRESS C.A**

Autor:
Elisa Brizuela
C.I.: V-17.067.367

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



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

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN EL ÁREA
DE NÓMINA DE LA EMPRESA CH EXPRESS C.A**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en administración de empresas

Autor:
Elisa Brizuela
C.I.: V-17.067.367

Tutor: Licda. Magaly González

San Diego, 20 de julio del 2018

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		pp.
RESUMEN INFORMATIVO.....		V
INTRODUCCIÓN		1
CAPÍTULO		
I	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
	1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
	1.2. OBJETIVOS.....	4
	1.3. JUSTIFICACIÓN.....	5
II	MARCO TEÓRICO.....	6
	2.1. ANTECEDENTES.....	6
	2.2. BASES TEÓRICAS.....	10
	2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	14
III	MARCO METODOLÓGICO.....	15
IV	RESULTADOS.....	19
V	PROPUESTA.....	31
	5.1 PRESENTACION.....	31
	5.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	31
	5.3 CONCLUSIONES.....	32
	5.4 RECOMENDACIONES	33
	REFERENCIAS	34
	ANEXOS.....	35



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

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN EL ÁREA
DE NÓMINA DE LA EMPRESA CH EXPRESS C.A**

Autor:
Elisa Brizuela
C.I.: V-17.067.367

Tutor: Licda. Magaly González
Fecha: junio Del 2018

RESUMEN INFORMATIVO

En el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general Proponer una estructura de costo para la elaboración de producto para la empresa **CH EXPRESS C.A** El problema presentado Los alimentos y bebidas actualmente están sufriendo una vertiginosa inflación, lo que lleva a que la estructura de costos sea bien establecida y dinámica, que logre alcanzar las necesidades de la empresa y mantener los precios de venta actualizados a la realidad actual que maneja el país, actualmente la empresa no cumple con esta estructura lo que ha determinado que muchas veces los costos se incrementen y los precios de venta no cubran los mismos, vendiendo por debajo de los costos, lo que puede ocasionar a corto plazo la descapitalización y cierre del negocio. Metodológicamente será una investigación descriptiva y su diseño de campo. El instrumento de recolección de datos será una encuesta y la población de estudio está conformada por cuatro (4) personas.

Descriptor: manual, normas y procedimientos

INTRODUCCION

La importancia del diseño de un manual de normas y procedimientos en las empresas, constituyen uno de los elementos de mayor importancia que requieren los gerentes para tomar decisiones relacionadas con el personal al momento de realizar pago de salarios; este requerimiento debe ir acompañado de un adecuado sistema y equipos informáticos actualizados, que proporcionen toda la información requerida en determinado momento, del proceso y los gastos de administración; dichas empresas deben estar actualizadas con el entorno comercial para así satisfacer tanto las necesidades de la clientela interna como de otros requerimientos, relacionados con su parte operativa. Es por ello que la presente investigación se basó en brindar información sobre el diseño de un manual de normas y procedimientos para el departamento de recursos humanos en el área de nómina.

Esta investigación se estructuro de la siguiente forma: Capítulo I: El Problema. Contiene el planteamiento, formulación del problema. Objetivo general y objetivos específicos de la investigación. Justificación de la Investigación. Capítulo II: Marco Teórico. Se presenta mediante los antecedentes de la investigación relacionados con el tema, las bases teóricas que soportan a la investigación y la definición de términos básicos. Capítulo III: Marco Metodológico. Comprende la descripción de la metodología aplicada durante el desarrollo de la investigación de la empresa de estudio. Capítulo IV: Recursos y las Referencias o Fuentes citadas o comentadas en la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Para el ser humano la comunicación es un elemento sumamente importante porque a través de ella se obtiene la información respecto al entorno que le rodea y sin la misma no existiría el buen funcionamiento de la sociedad. Por ello, se utiliza en todos los ámbitos de la vida, y sobre todo dentro de las organizaciones, pues permite medir el desempeño, a través de la consecución de los objetivos a alcanzar en un determinado periodo. En tal sentido, deben existir diversos medios para transmitir la información, y esta debe ser clara y precisa, pues de ello dependerá la toma de decisiones, la eficiencia, la eficacia y la productividad de la organización. Por otro parte, el buen funcionamiento de una empresa debe estar vinculado con la capacidad de la gerencia para planificar, organizar, dirigir, y controlar las actividades a realizarse.

De igual modo, dentro del ciclo de operaciones de una organización, se encuentran los procedimientos en los diferentes departamentos de la misma, donde no escapa el departamento de personal o recursos humanos, en el cual es necesario llevar las secuencias de pasos e instructivos que se utilizan, uniformando los métodos, ya que de esta manera se logra cumplir con las funciones y objetivos de dicho departamento. Los procedimientos fungirán como controles internos que permitirá que el talento humano, se sienta satisfecho y la empresa evitara sanciones y multas por parte los organismos que se encargan de supervisar, procesar y controlar que las empresas cumplan con sus obligaciones con sus trabajadores, como es el caso de la Inspectoría del Trabajo. De esta forma Kellog (1962) señala que:

El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo. (p.168).

Cabe agregar, que el manual de procedimientos contiene la descripción de las actividades a realizarse dentro de una organización, además de facilitar la obtención de los objetivos organizacionales y controlar las diversas rutinas de trabajo y evitando una posible alteración, ayuda también a la auditoría, la evaluación y el control interno, entre otras ventajas. Además, son considerados como elementos fundamentales porque contribuyen al mejoramiento de la comunicación, coordinación, dirección, e interacción entre los diversos departamentos o áreas. Por otro lado, estos manuales no solamente se utilizan dentro de las grandes organizaciones, sino también en PYMES, porque a través de ellos se puede tener conocimiento acerca de la estructura organizacional, así como las tareas, el rol o perfil que debería tener una persona al momento de contratarla entre otros beneficios.

En el caso de la empresa CH Express C.A, que está dedicada a la prestación de servicio de encomienda a nivel nacional, está presentando atrasos en los procesos de nóminas semanal, debido a que no cuenta con un procedimiento establecido para generar los procesos de los trabajadores del área de operaciones, lo que trae como consecuencia el depósito del pago al trabajador a destiempo o en días no establecidos por la ley. Cabe destacar que la empresa cuenta con una nómina compuesta de personal Obrero que sería ayudantes de almacén, conductores más personal de vigilancia y mantenimiento. La empresa cuenta con instalaciones ubicadas lejos de las oficinas principales, en las cuales se encuentran situados los talleres de mantenimiento de los vehículos, ahora bien, este departamento es uno de lo que más fallas está presentando, ya que las relaciones del detalle del pago al personal de mantenimiento y los reintegros de gastos de viaje a los conductores, se realizan de

manera manual por el personal encargado de elaborar estas relaciones. La información debe ser enviada por valija a la oficina principal. Sin embargo, el detalle del pago no es enviado en el tiempo estipulado, lo que origina que la elaboración y cancelación de la nómina semanal se atrase, ya que no puede ser procesada sin esta información. Originando molestias y reclamos por parte del personal de nómina semanal.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles serían las estrategias administrativas y procesos adecuados que permitan lograr el optimizar la elaboración de la nómina y pagos para los trabajadores del departamento de operaciones de CH Express C.A.?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer un manual de normas y procedimientos para el departamento de recursos humanos en el área de nómina de la empresa CH Express C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

-Diagnosticar la situación actual de los procesos de la nómina para el departamento de operaciones de la empresa CH Express C.A.

-Identificar las debilidades y fortalezas en el proceso actual de nómina en la empresa CH Express CA.

-Diseñar un manual de normas y procedimientos para pagos de nómina del departamento de operaciones para la empresa CH Express C.A

1.4 Justificación de la Investigación

La propuesta de un manual de normas y procedimientos para el departamento de recursos humanos en el área de nómina de la empresa CH Express C.A. es necesario ya que con el mismo se busca establecer procedimientos en el departamento de recursos humanos, para disminuir los errores e improvisación que actualmente se está manejando en él.. El manual de procedimientos se desarrolla en el departamento de operaciones, debido a las debilidades que se están presentando en la elaboración de la nómina semanal, causando malestar y descontento entre los trabajadores, quienes han presentado reclamos por los pagos tardíos que se les han realizado en los últimos meses. Por otra parte, la presente investigación se justificó desde el punto de vista Administrativo, ya que a través de los cambios que se propongan con la implementación de nuevas técnicas y procedimientos, se permite minimizar las fallas que presentan la empresa en cuanto al planteamiento de los objetivos, estrategias, metas y desconocimientos de los procesos. De este modo, para la empresa representa un cambio relevante, ya que al establecer los manuales que les serán asignados, el personal no va laborar con incertidumbres evitando los conflictos laborales y la desmotivación, permitiendo desempeñarse mejor y transmitiendo a los clientes un excelente ambiente organizacional.

En este mismo orden de ideas, la elaboración de este trabajo es de beneficio el interés personal para el investigador ya que le permitirán tomar decisiones eficientes, que ayudaran a establecer estructuras organizativas sólidas y reconocer el valor de las mismas en el mundo empresarial y aplicar los conocimientos aprendidos a lo largo de la carrera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo la elaboración de esta investigación ha sido preciso la indagación de otros enfoques que posean correlación con el actual estudio, para lograr respaldar los planteamientos de la investigación y, a su vez, hacer referencia a otros proyectos que anteceden dicho estudio que presten apoyo al actual.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes, son investigaciones previas que se han realizado sobre el tema, para esta sección se tomaron en cuenta los siguientes trabajos académicos:

En ese sentido Ruiz (2015), en su investigación titulada **Manual de Normas y procedimientos contables para el cálculo de la nómina de la unidad educativa católica Santos Ángeles Custodios del Municipio Carlos Arvelo Guigue**. De la universidad de Carabobo. El propósito fundamental de esta investigación es implementar un manual de procedimientos contables para el cálculo de la nómina de la U.E. Santos Ángeles Custodios del Municipio Carlos Arvelo Guigue. Este estudio se ubica en una investigación de campo, enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, a nivel descriptivo, apoyado en una revisión bibliográfica.

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la observación directa, la observación documental y la encuesta, y como instrumento un cuestionario a una población de 6 empleados que intervienen directamente en la elaboración de la nómina, analizándose esta información por medio de la estadística descriptiva y gráficos circulares con el propósito de indicar las bases que sustentan la propuesta, determinando la necesidad de la existencia de un manual de procedimientos contables

para estandarizar los procesos, prevenir posibles errores en los cálculos, y de esta manera contribuir con el mejoramiento de la problemática planteada.

Este trabajo de investigación contempla importantes conceptos relacionados con la elaboración y uso de un manual de procedimientos para realizar la nómina, desarrollando una propuesta que se puede tomar como referencia teórica. Lo antes descrito otorga un aporte importante para desarrollar el trabajo de investigación planteado.

Por su parte, Gil y Hernández (2015), **Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos que ayude a optimizar el proceso de nómina de la empresa Impermeabilizadora Venezuela, C. A.** de la Universidad de Oriente, resalta la necesidad de instruir a los empleados en aspectos tales como: objetivos, políticas, normas, procedimientos, funciones y autoridad; para evaluar la eficiencia operacional, sistematizar los procedimientos que se emplean en el departamento, normalizar el desarrollo de las tareas y elevar su nivel de competitividad, así como incrementar el interés por la documentación de los procesos, actividades y políticas por parte de la misma.

Para la recolección de la información se utilizó como la técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario aplicado a una población de 10 empleados que intervienen, directamente en la elaboración de la nómina, ya que se concluye que para empresa de estudio es de gran importancia el diseño de este manual que le suministrara un procedimiento actualizado conciso y claro de los diferentes procesos que son ejecutados por el personal del área de nómina, así como también le servirá de herramienta para garantizar la eficiencia y continuidad en las operaciones y de esta manera fortalecer aún más el control interno existente dentro de la organización.

El antecedente fue seleccionado por la autora ya que servirá para soportar las bases teóricas y la propuesta de la investigación que se está realizando, debido a la necesidad de proponer procedimientos que estandaricen los procesos y se cumplan con los objetivos gerenciales planificados.

Igualmente Pinto (2013), con su trabajo titulado **Manual de Capacitación Para el Aprendizaje de cómo elaborar la Nómina Mensual (Excel) en el aula de Computación del Instituto de Formación Profesional (Inproco), ubicado en San Blas, estado Carabobo.** De la Universidad de Carabobo. En ese sentido La finalidad principal de esta investigación fue proponer un de manual electrónico para el aprendizaje de cómo realizar una nómina mensual en Excel en el instituto de formación integral “INPROCO” , ubicado en Valencia , estado Carabobo, fundado en la teoría de asimilación de estructuras de conocimientos y el aprendizaje memorístico de David Ausubel.

Este estudio presenta una naturaleza descriptiva, enmarcado en la modalidad de proyecto factible, con un diseño no experimental, De igual forma se afianza del modelo ADDIE. Mediante ese estudio se tuvo como resultado la necesidad de realizar un manual de capacitación electrónico, de igual manera esta investigación, propone una perspectiva formal el cual presenta factibilidad técnica, operativa y financiera, asimismo, para que este manual tenga sus metas claras y precisas de alcanzar el aprendizaje requerido se exhorta impulsar el uso y manejo de dicho manual

Este trabajo de grado está vinculado con la investigación, ya que se propone la realización de un manual para efectuar los cálculos de una nómina semanal en Excel. Así mismo servirá como guía para el desarrollo metodológico de la investigación.

De igual forma Rivero (2013), **Aspectos Legales y Administrativos relacionados con el Procesamiento de la Nómina del Personal Administrativo del**

Rectorado de la Universidad de Oriente. Para optar al título de licenciado en administración, esta investigación, se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y mediante un diseño de campo. Por otro lado, este autor basó su trabajo en garantizar el buen desarrollo y cumplimiento de las actividades y funciones inherentes al personal perteneciente a dicha área. Las conclusiones obtenidas enfatizaron la existencia de fallas provenientes de otro departamento que no son corregidas por el departamento correspondiente porque no se realizan revisiones continuas antes y después del proceso. Cabe resaltar, que se debe implementar un programa computarizado, para la modificación y órdenes de pago, y a su vez se debe actualizar el manual de procedimientos para que el personal realice las tareas correspondientes a su cargo en forma eficiente generando así, un proceso netamente confiable.

El anterior antecedente se relaciona con la presente debido a que se manejan las optimizaciones administrativas en el cumplimiento del pago de la nómina, corrigiendo las debilidades encontradas en el mismo, actualizando las tareas correspondientes del personal que allí labora.

Palacio (2013), **Manual de procedimiento para el control de las cuentas por cobrar" para optar al título de Magister Contabilidad y Finanzas** publicado en la revista de investigación Observatorio de la Economía Latinoamericana, indica que el control interno, reúne los requerimientos fundamentales de todas las especialidades contables, financieras y administrativas de una entidad. Hoy en día, los dirigentes y ejecutivos hacen fuertes exigencias y promueven las tareas a llevar a cabo para mejorar el control de las empresas, el cual se implanta para mantener la empresa en la dirección de sus objetivos de rentabilidad, en el éxito de su misión, y minimizar los obstáculos que aparezcan. Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdidas y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas y regulaciones vigentes. Para la elaboración del

procedimiento de un Manual de cuentas por cobrar, se utilizaron como métodos: El análisis de documentos. Análisis y síntesis. Método histórico lógico.

Esta investigación es tomada como referencia ya que desarrolla el control interno como base fundamental en los requerimientos de la Administración empresarial, presentándolo como un manual de procedimientos, tema central de la investigación.

2.2 Bases Teóricas

Sabino (2002) señala que el marco teórico tiene como propósito:

Dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema, es decir, se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde este cobre sentido, incorporando los conocimientos previos referentes al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en nuestra tarea. (p. 128).

2.2.1 Manual

De acuerdo a Catacora (2009) los Manuales son:

Por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consisten en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de libro actualizable. (p. 55).

Así, de acuerdo al autor citado los manuales son instrumentos que facilitan la comunicación, y a su vez sirve como medio para el desarrollo de las funciones y/o actividades, de igual manera, en el mismo se encuentran inmersos los objetivos, las instrucciones, los procedimientos, la estructura, los lineamientos, y cualquier información que sea relevante dentro de la organización. Asimismo, es una herramienta de uso interno, y detalla el proceso a seguir en una determinada área.

2.2.2 Importancia del uso de un manual

La importancia de los manuales es señalado por Catacora (2009; 56) como “el proceso mediante el cual todas las actividades son plasmadas de tal forma que cualquier empleado debidamente autorizado puede tener acceso y conocer dicha información”. La documentación de los sistemas se realiza por las siguientes razones:

Sistematizar las relaciones entre los integrantes de una organización.

Instruir a los empleados acerca de los aspectos tales como: objetivos, política, normas, procedimientos, funciones y autoridad.

Servir de guía para la ejecución de las tareas de los empleados.

Servir de guía para la evaluación de la eficiencia operacional.

Sistematizar los procedimientos que se emplean en la empresa.

Normalizar el desarrollo de las tareas.

Servir de guía para el entrenamiento de personal de reciente ingreso. (p.76).

En este sentido, se hace más necesario contar con esta herramienta hoy día, porque la misma minimiza los conflictos, describe las actividades y/o las responsabilidades a desempeñar, y mediante este instrumento se puede escoger al personal mediante el perfil del cargo, de acuerdo a la cultura que tenga la organización.

Gómez (1994). Opina que un manual bien concebido tiene, entre otras, las siguientes ventajas:

1. Logra y mantiene un sólido plan de organización.
2. Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
3. Facilita el estudio de los problemas de organización.
4. Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
5. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.

6. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
7. Evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
8. Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
9. La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
10. Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.
11. Sirve como una guía en el adiestramiento de novatos.(p. 379).

Cabe destacar de igual forma, que son múltiples las ventajas que tiene el uso de un manual dentro de una organización, porque busca dar respuesta a las necesidades, mejorando así, los procedimientos de una unidad administrativa, por otro lado, la utilidad del mismo dependerá en gran medida, de la actualización de dicha herramienta, que se hará en lapsos menores de un año por los múltiples cambios realizados en la ley. De acuerdo a lo expresado por Gómez G. (1994) Entre los pocos inconvenientes que suelen presentar los manuales se encuentran los siguientes:

1. Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
2. Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
3. Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez. (p. 380).

2.2.3 Los procedimientos

Con respecto a los procedimientos Gómez (1994) Señala que:

Los procedimientos son la realización de una serie de labores en forma orgánica y guardando una sucesión cronológica en la manera de realizar esas labores. Lo más importante en un procedimiento es la coherencia y la sucesión cronológica esos son sus elementos característicos y diferenciables, son los que

dan fisonomía y no permiten confundirlos con cualquier otro.
(p.399)

Con referencia a lo expuesto por el mencionado autor, los procedimientos son el modo de realizar una actividad o tarea, siguiendo una rutina de pasos previamente definidos para la obtención de un determinado objetivo en donde se beneficiará a la organización o al área que lo utilice.

2.2.4 Manual de procedimientos:

Un manual de procedimientos es un documento de gran relevancia para poder llevar a cabo las actividades organizacionales. Según Gómez G. (1994) Es:

Un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades. Un instructivo de procedimientos es, fundamentalmente, la representación gráfica y la descripción narrativa del conjunto de instrucciones específicas para realizar un determinado tipo de trabajo, así como los formularios que intervienen en el procedimiento. (P. 403).

Tomando en cuenta esta definición, se puede inferir, que el manual de procedimientos es una herramienta de apoyo porque a través de ella se refleja la normativa interna y cada uno de los procesos de una determinada unidad administrativa y su principal finalidad es que las actividades se desarrollen de manera detallada, precisa, y a su vez generando confiabilidad.

2.3 Definición de Términos Básicos

Control: es uno de los elementos de la gestión gerencial superior, que permite evaluar si la planificación se cumple según los pasos previamente establecidos.

Descripción de cargo: narrativos que explican las responsabilidades y deberes para cada cargo definido en los organigramas.

Diagrama de flujo: representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales

Estandarización: es la aplicación de patrones mediante métodos científicos para obtener uniformidad y reducir costos en una organización.

Manual: instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución;

Nomina: es el registro financiero que una empresa realiza sobre los salarios de sus empleados, bonificaciones y deducciones

Nómina mensual: es la totalidad de los pagos realizados por concepto de los diferentes elementos integrantes del salario en los términos de la ley laboral, cualquiera que sea su denominación, y además los verificados por descansos remunerados de ley y convencionales o contractuales.

Prestaciones sociales: pasivo que debe acumular la empresa como consecuencia de los derechos adquiridos por los trabajadores conforme a la legislación laboral vigente

Remuneración: pago o recompensa que se recibe por la prestación de servicios.

Trabajador: personal que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o también una institución.

Normas: es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es expresar y explicar a través de un lenguaje claro y sencillo los métodos e instrumentos que se emplearon para el desarrollo del proyecto, así como el tipo y el diseño de la investigación para la elaboración del mismo.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Para la escogencia del tipo de investigación, se realizó el estudio de diversos autores a fin de describir los objetivos que sustenta la metodología. De acuerdo a ello, Ramírez (1999:74) señala: “que permite por su flexibilidad y amplitud, la rápida ubicación de alguna de las alternativas de investigación existentes”. De esta manera, un estudio se ubica en una investigación de campo, cuando los fenómenos se estudian en su ambiente natural. Al respecto la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL 2005) define la investigación de campo como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos de forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigar a partir de datos originales o primarios. (p.14).

En base a lo anterior se considera que esta investigación es de campo, porque se realizara en el lugar donde se presenta la problemática, asegurando así, que los datos son exactos y confiables. De esta forma, el nivel de la investigación según Arias (2004:21), “se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”.

En este sentido, el presente estudio se ubica en un diseño descriptivo, porque describe con precisión las características de una situación presente, e interpreta la realidad de los hechos. Méndez (1998:90) plantea que: “los estudios de tipo descriptivo acuden a técnicas específicas en la recolección de la información como lo son la información, las entrevistas, los cuestionarios. También puede utilizarse informes y documentos realizados por otros investigadores”.

De esta forma la presente investigación, se realiza bajo la modalidad de proyecto factible, porque sugiere el establecimiento de una propuesta con la finalidad de solucionar el problema observado. Con relación al proyecto factible, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2005) señala:

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales: pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p. 16)

En tal sentido parafraseando lo que dice el autor se considera factible, porque se propone un manual para la elaboración de la nómina, con la finalidad de incrementar la calidad en el rendimiento laboral. Para llevar a cabo este trabajo de investigación, también fue necesario apoyarse en fuentes bibliográficas relacionadas con el tema a estudiar, con el objeto de soportarlo teóricamente. Bisquerra (1996:67), opina que: “una de las primeras etapas consiste en una revisión bibliográfica del tema para conocer el estado de la cuestión. A partir de quienes se pueden formular hipótesis fundamentadas que posteriormente se intentara validar empíricamente”.

3.2 Fases Metodológicas

3.2.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual de los procesos de la nómina para el departamento de operaciones la empresa CH Express C.A.

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa, es necesario el uso de las técnicas de recolección de datos, aplicadas a la población de estudio. Según

Balestrini, (1999), las técnicas de recolección de datos son aquellas que se dedican a la observación de la realidad, y exigen respuestas directas de los sujetos estudiados; donde se interroga a las personas entrevistadas orales o por escrito con el uso de encuestas, entrevistas cuestionarios o medidas de actitudes.

La técnica que se emplea es la entrevista semi estructurada escrita, con el fin de obtener la información relacionada con el objeto de estudio mediante el proceso de comunicación verbal. La entrevista estará dirigida al gerente general de la empresa y el contador externo los cuales conforman la población. La entrevista se estructura para facilitar su desarrollo. Según Kotler (1991) “en la entrevista estructurada se habla directamente con las personas, siendo ésta usualmente bastante flexible, lo que permite obtener gran cantidad de información” (p. 89). Esta técnica se apoyará en el cuestionario, el cual ha sido preparado de manera cuidadosa para que facilite y oriente la comunicación desarrollada entre el encuestador y el encuestado. Las preguntas que lo componen son cerradas, dicotómicas y de opciones “sí” y “no”.

La Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación, por lo tanto Balestrini, (1999), define población como todas las unidades de investigación que seleccionamos de acuerdo con la naturaleza de un problema, para generalizar hasta ella los datos recolectados y muestra como cualquier subconjunto de una población es una muestra de esa población (p. 16). En esta investigación se identifica una población finita, por lo tanto se conoce la cantidad de unidades que la integran, es decir diez (10) personas que se encargan de realizar la nómina, incluyendo a los trabajadores que están en las áreas externas (talleres y transporte)

3.2.2. Fase II. Identificar las debilidades y fortalezas en el proceso actual de nómina en la empresa CH Express CA.

Para esta fase se trabajara con una matriz FODA, que es una herramienta de análisis donde posteriormente a la aplicación del instrumento se realizara los análisis para determinar las fortalezas y debilidades presentes en el departamento..

3.2.3. Fase III. –Diseño de un manual de normas y procedimientos para pagos de nómina del departamento de operaciones para la empresa CH Express C.A

La misma se elaboraran posteriormente al desarrollo de las fases anteriores, buscando dar una solución factible al problema planteado y la misma se estructurara de la siguiente manera: desarrollo del manual, presentación, objetivos y contenido.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Para el desarrollo de la Fase I. Diagnóstico de la situación actual de los procesos de la nómina para el departamento de operaciones la empresa CH Express C.A., se aplicó los instrumentos de recolección de datos a la población seleccionada arrojando los siguientes resultados:

1) ¿considera que la empresa está presentando atrasos en los procesos de nóminas semanales?

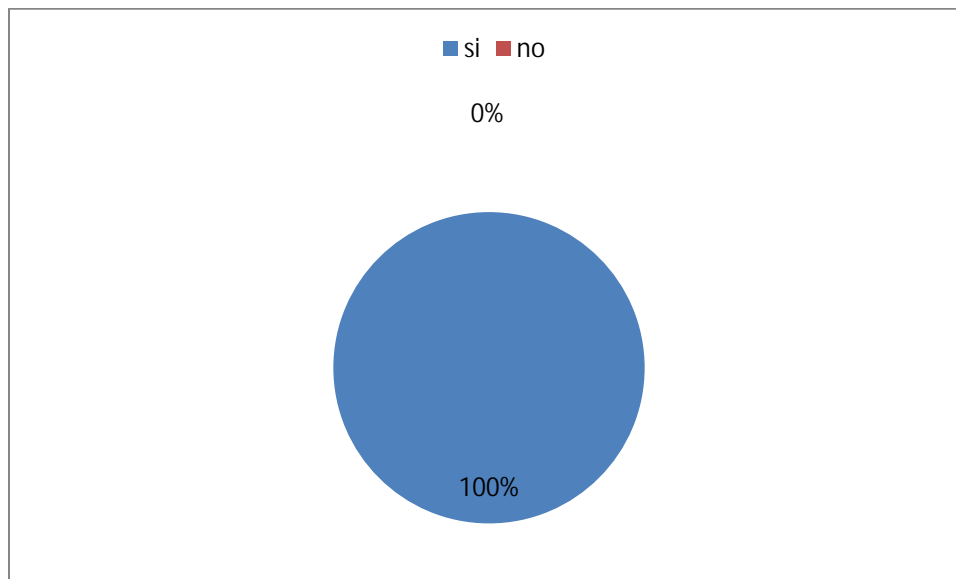


Gráfico 1- atrasos en los procesos de nóminas semanales.
Fuente: Brizuela (2018)

Análisis: el 100% considera que la empresa está presentando atrasos en los procesos de nóminas semanales, lo que ocasiona descontento y malestar entre los trabajadores de la nómina semanal, que son los más afectados.

2) ¿la empresa cuenta con un procedimiento establecido para generar los pagos a los trabajadores del área de operaciones?

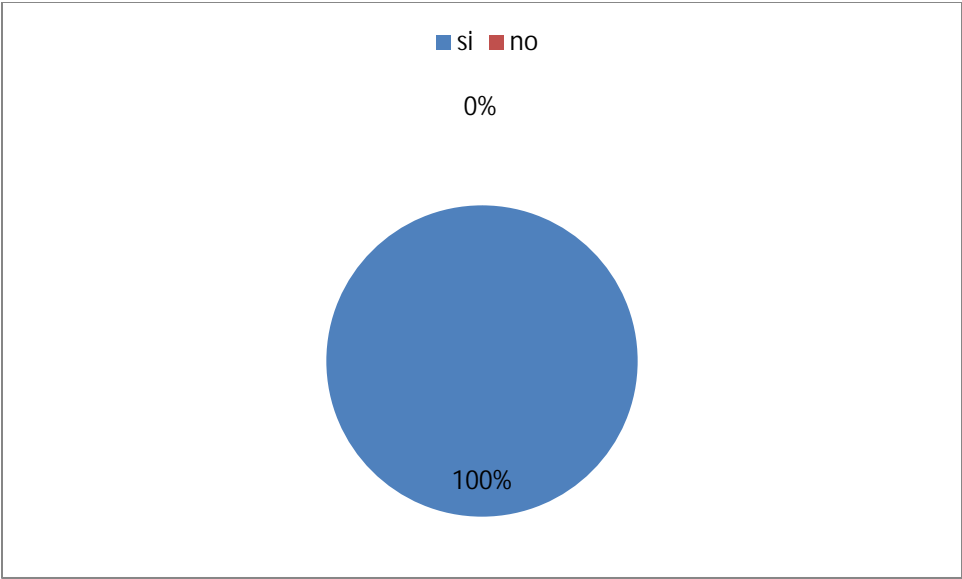


Gráfico 2- procedimientos para generar los pagos.
Fuente: Brizuela (2018)

Análisis: el 100% de los encuestados, no cuenta con un procedimiento establecido para generar los procesos de los trabajadores del área de operaciones, esto ha generado que el pago al trabajador a destiempo o en días no establecidos por la ley.

3) ¿Considera que la empresa ha presentado problemas con el depósito del pago al trabajador a destiempo o en días no establecidos por la ley?

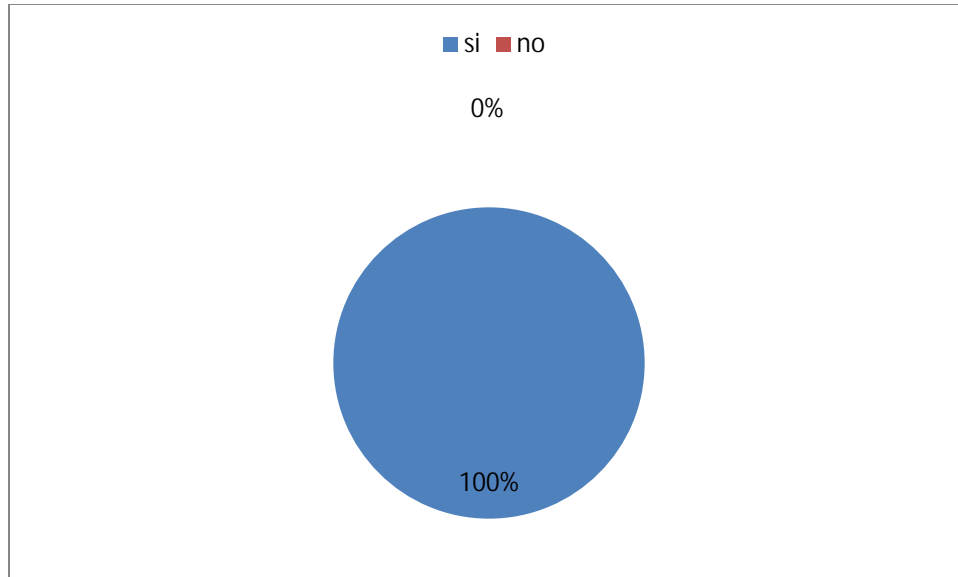


Gráfico 3- problemas por pago destiempo.
Fuente: Brizuela (2018)

Análisis: el 100% de los entrevistados indicó, que la empresa ha presentado problemas con el depósito del pago al trabajador a destiempo o en días no establecidos por la ley. Esto puede traer consecuencias penales ya que están infringiendo la ley al cancelar en fechas posteriores a lo establecido en ellas

4) Si la respuesta anterior es afirmativa ¿tiene conocimiento de cuáles son las multas y penalizaciones en el caso de un reclamo del trabajador ante el ministerio del trabajo por la frecuencia de este atraso?

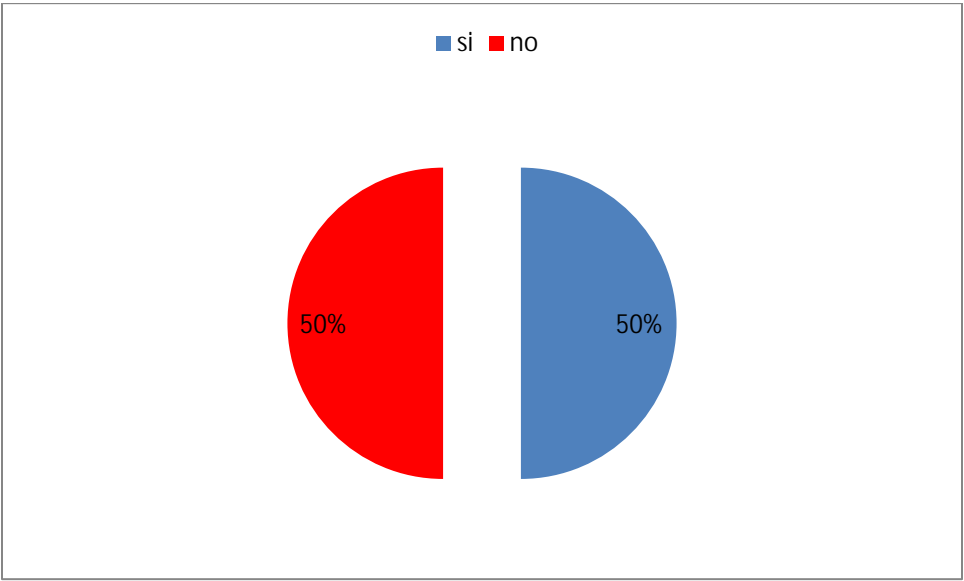


Grafico 4- multas y penalizaciones.
Fuente: Brizuela (2018)

Análisis: el 50% de los entrevistados indico, que No tiene conocimiento de cuáles son las multas y penalizaciones por atrasos en los pagos de la nómina semanal. El 50% restante comentó que no tienen conocimiento de estas penalizaciones

5) ¿considera que existe una supervisión directa del proceso de control en la elaboración de las nóminas semanales?

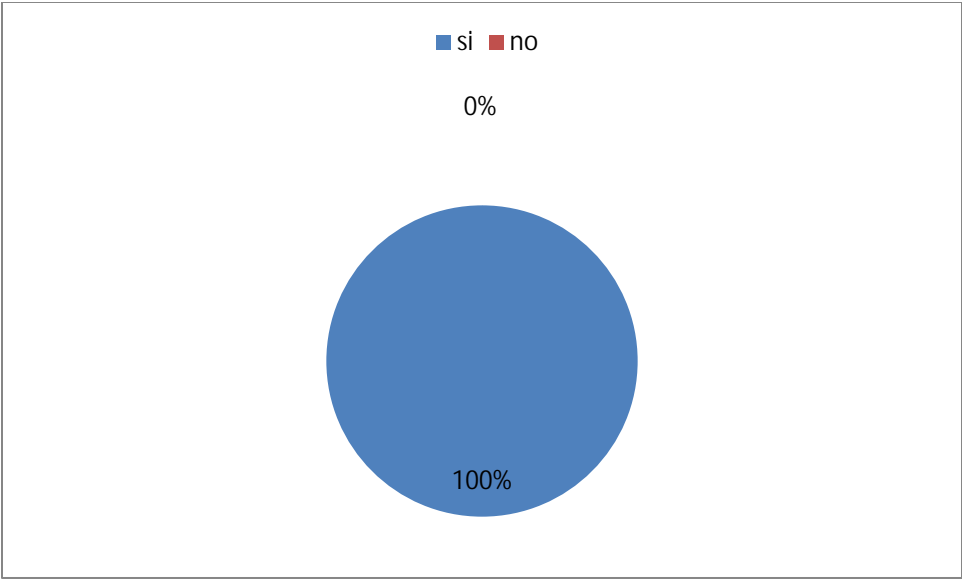


Gráfico 5- supervisión directa.
Fuente: Brizuela (2018)

Análisis: el 100% de los entrevistados indicó, que considera que si existe una supervisión directa en la elaboración de las nóminas, lo que ocurre es que no existe un procedimiento establecido y las personas del departamento laboran de acuerdo a su criterio, creando ambigüedad en la información e improvisación en las labores diarias

6) ¿La empresa tiene por escrito el proceso y los tiempos para la cancelación de los reintegros por viaje de los conductores?

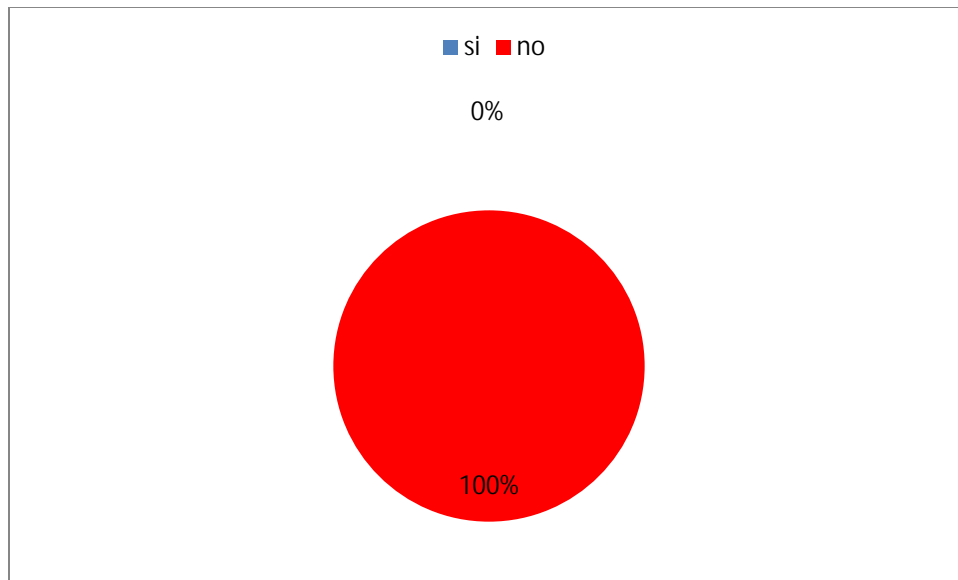


Gráfico 6- problemas por pago destiempo.
Fuente: Brizuela (2018)

Análisis: el 100% de los entrevistados la empresa No tiene por escrito el proceso y los tiempos para la cancelación de los reintegros por viaje de los conductores. Esto ha generado que se efectúen atrasos en los pagos y reclamos por parte de los trabajadores.

7) ¿los trabajadores han manifestado malestar por los atrasos en los pagos de las nóminas semanales y los reintegros de viaje?

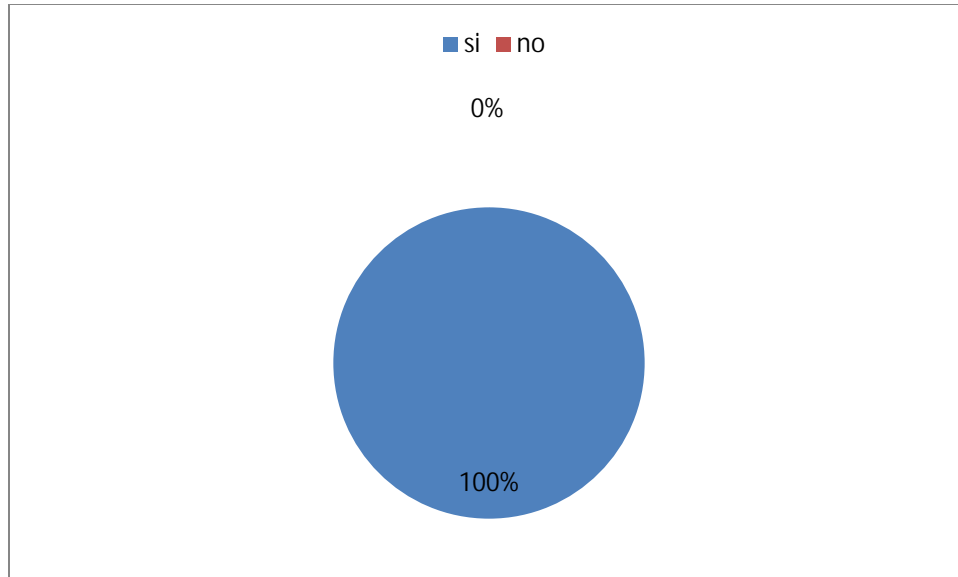


Gráfico 7- reclamos y quejas por pago destiempo.
Fuente: Brizuela (2018)

Análisis: el 100% de los entrevistados contestos que existen muchas quejas y reclamos por parte del personal que labora en la empresa, incluso han llegado a señalar que no seguirán laborando si no se normaliza esta situación.

8) ¿el proceso del pago de las nóminas semanales se encuentra automatizado?

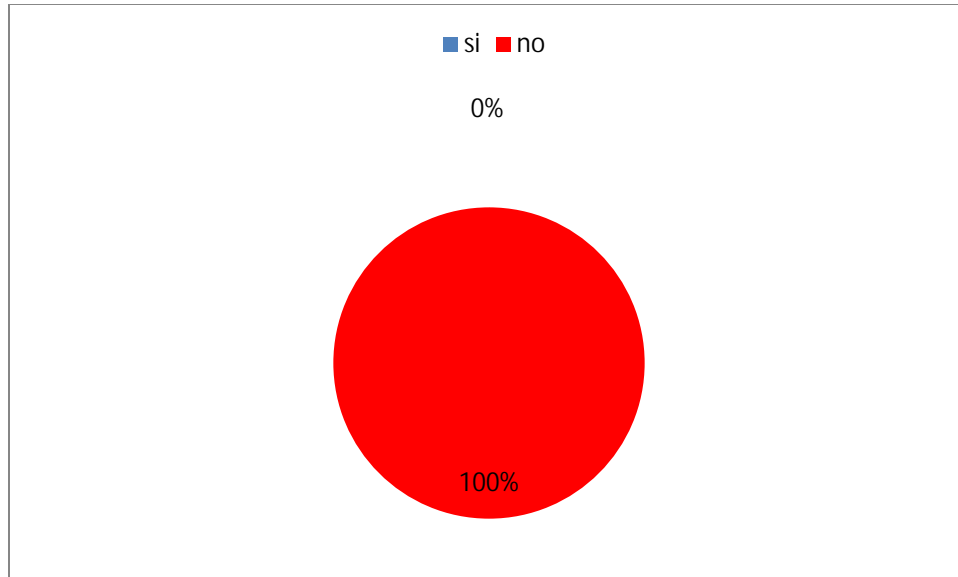


Gráfico 8- automatización del sistema.
Fuente: Brizuela (2018)

Análisis: el 100% de los encuestados coinciden en indicar que el proceso de la elaboración de la nómina es manual, por lo cual no se encuentra automatizado. Adicionalmente la información se maneja por valija, lo que hace que el proceso de información se realice de manera aún más lenta.

9) ¿el personal que labora en el departamento se encuentra capacitado para realizar estas funciones?

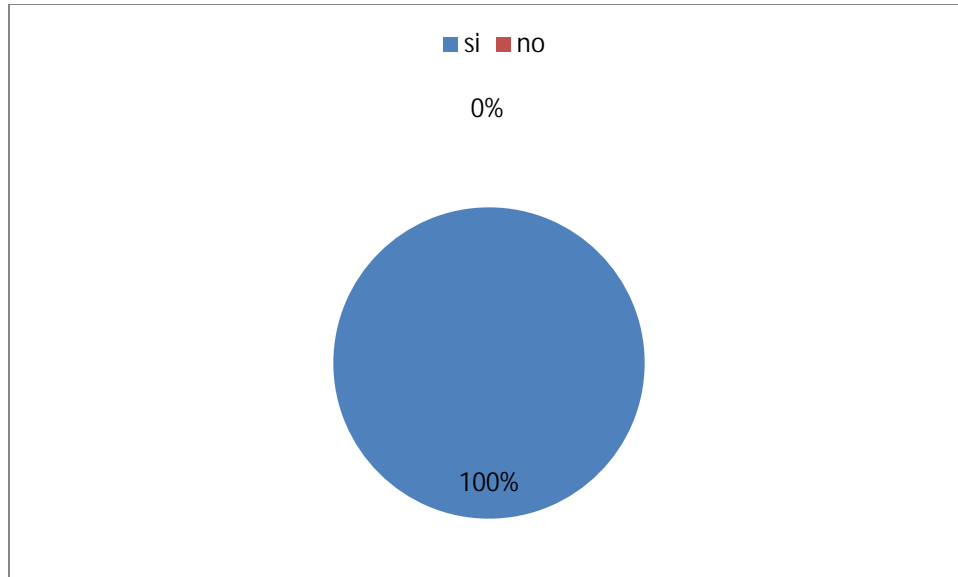


Gráfico 9- personal capacitado.
Fuente: Brizuela (2018)

Análisis: el 100% de los entrevistados indicó, que el personal se encuentra capacitado para realizar este tipo de trabajo. El problema radica en que la información no es enviada en el tiempo requerido y esto ocasiona atrasos al momento de realizar la elaboración de la nómina y los consiguientes atrasos en los pagos.

10) ¿existe un procedimiento por escrito, o manuales que estandaricen los procesos del pago de las nóminas semanales?

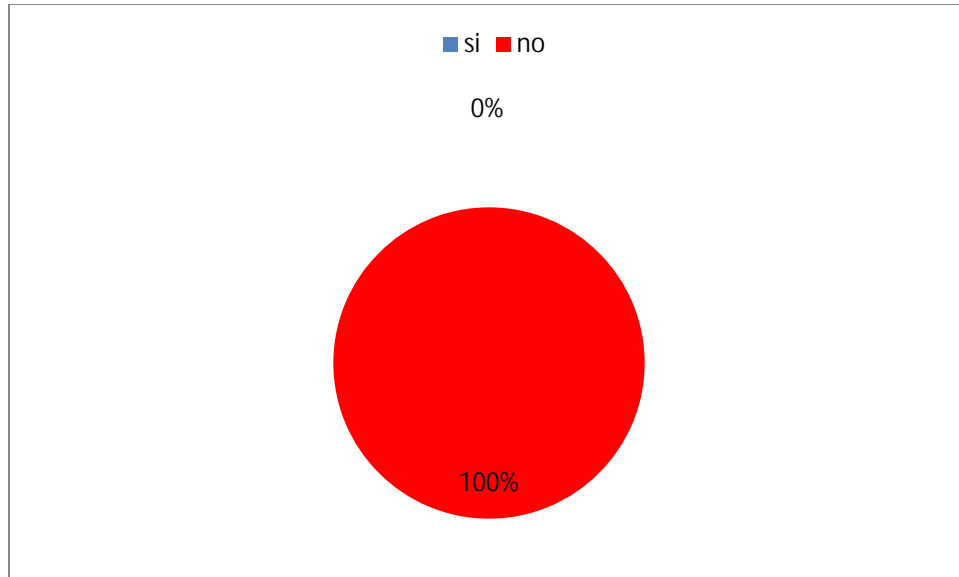


Gráfico 10- procedimiento escrito.
Fuente: Brizuela (2018)

Análisis: el 100% de los entrevistados indicaron, que la empresa no presenta una norma escrita donde se establezca el procedimiento para el pago de nómina lo que ha presentado problemas con el depósito del pago al trabajador a destiempo o en días no establecidos por la ley.

Con respecto a la Fase II. Identificar las debilidades y fortalezas en el proceso actual de nómina en la empresa CH Express CA. Se trabajó con una matriz DOFA para determinar las debilidades y fortalezas del proceso.

Cuadro nro. 1 Matriz DOFA

<p>Debilidades</p> <p>No existe un procedimiento escrito que señale las pautas que se deben cumplir para el envío de la información para la elaboración de la nómina.</p> <p>Inexistencia de una persona responsable en las oficinas externas que vele por el cumplimiento del envío correcto de la información para la elaboración de la nómina semanal.</p>	<p>Oportunidades</p> <p>La empresa ha logrado mantenerse en el mercado, por lo cual actualmente es sólida. A pesar de los atrasos que sufren los trabajadores en el pago de la nómina, siguen laborando de manera continua.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>Los trabajadores están conscientes de la importancia de manejar controles internos para disminuir los problemas que se están ocasionando en el pago de las nóminas semanales.</p> <p>La empresa cuenta con un servicio de calidad, el cual no ha desmejorado debido a los problemas internos presentados.</p>	<p>Amenazas</p> <p>La empresa puede ser multada por los organismos competentes debido a los atrasos que se están presentando en el pago de la nómina semanal</p> <p>Posibilidad de interrupción del servicio prestado en el caso que los trabajadores decidan sumarse a un paro de actividades como medidas de protesta por los pagos fuera de tiempos.</p>

Fuente: Brizuela (2018)

Análisis: de acuerdo a la matriz desarrollada y con respecto a la fase II, se puede determinar debilidades y fortalezas encontradas las siguientes: Entre las debilidades, se encuentra que se están presentando atrasos en los procesos de nóminas semanal, debido a que no cuenta con un procedimiento establecido para generar los procesos de los trabajadores del área de operaciones, lo que trae como consecuencia el depósito del pago al trabajador a destiempo o en días no establecidos por la ley. Esto es debido a que las relaciones del detalle del pago al personal de mantenimiento y los reintegros de gastos de viaje a los conductores, se realizan de manera manual

por el personal encargado de elaborar estas relaciones. La información debe ser enviada por valija a la oficina principal. Sin embargo, el detalle del pago no es enviado en el tiempo estipulado, lo que origina que la elaboración y cancelación de la nómina semanal se atrase, ya que no puede ser procesada sin esta información. Originando molestias y reclamos por parte del personal de nómina semanal.

Con relación a las fortalezas, se encuentran que el personal está capacitado para realizar el trabajo del departamento de personal y están conscientes que el proceso está presentando fallas debido a la improvisación y ausencia de controles para que se realice de una manera óptima.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Para cumplir con la fase III de la presente investigación que se basa en un Diseño de un manual de normas y procedimientos para pagos de nómina del departamento de operaciones para la empresa CH Express C.A, se estructuro de la siguiente manera: presentación, objetivos y contenido del manual.

5.1 Presentación.

El presente manual cumple con la función de presentar normas y procedimientos por escritos para el departamento de recursos humanos, específicamente en la elaboración y cancelación de la nómina semanal de los departamentos foráneos de la empresa CH Express C.A. El mismo se utilizara como una herramienta para mejorar y disminuir los problemas que se están presentando de acuerdo a las debilidades encontradas.

5.2 Objetivos de la propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar de un manual de normas y procedimientos para pagos de nómina del departamento de operaciones para la empresa CH Express C.A,

5.2.2 Objetivos Específicos

Establecer normas para la elaboración de las nóminas del departamento de operaciones de la empresa.

Registrar y controlar la información necesaria para la elaboración de la nómina semanal.

Implementar procedimientos para la transmisión, control y elaboración de las nóminas foráneas.

5.3 Conclusiones

Se concluye lo siguiente:

La empresa CH Express C.A, que está dedicada a la prestación de servicio de encomienda a nivel nacional, cuenta con instalaciones ubicadas lejos de las oficinas principales, lo que ha generado que la información para la elaboración de las nóminas no sea entregada en el tiempo establecido para la elaboración de las mismas

El procedimiento se realiza de manera manual y el envío de la información es por medio de valijas, lo que ocasiona que la información no sea recibida en un tiempo record.

Por estas circunstancias se están presentando atrasos en los procesos de nóminas semanales.

Adicionalmente, la empresa no cuenta con un procedimiento establecido para generar los procesos de los trabajadores del área de operaciones.

5.4 Recomendaciones

De acuerdo a lo señalado en las conclusiones se recomienda lo siguiente:

Implementar el envío de la información de manera online, ya sea por medio de correos electrónicos uso de whatsapp para posteriormente enviar por valija los soportes, de manera que se agilice la información

Establecer un manual de procedimientos que sirva de guía para evitar la improvisación y el descontrol de la información.

Realizar una supervisión directa al personal de los departamentos involucrados en el proceso.

REFERENCIAS

- Arias, Fidas. El proyecto de investigación: **“introducción a la metodología científica”**. 5ª ed. Caracas, Editorial Episteme.2006.
- Balestrini, Mario (1998). El Proyecto de Investigación. UCV. Caracas.
- Bisquerra, Roberto. (1996). “Métodos de Investigación Educativa. Guía Práctica”. Segunda Edición. España: Grupo Editorial CEA, S. A.
- "Catacora Fernando (2009). “Sistemas Y Procedimientos Contables”. Caracas – Venezuela: Mc Graw Hill.
- Gil y Hernández (2015), Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos que ayude a optimizar el proceso de nómina de la empresa Impermeabilizadora Venezuela, C. A. de la Universidad de Oriente
- Gómez Guajardo (2004) “Planeación y Organización de Empresas” México Octava Edición, Editorial Mc Graw Hill.
- Kellog, Graham (1962) Preparación del manual de oficina. Reverté, Unglaterra
- Kotler, Philip (1991) Gestión del marketing: análisis, planificación, ejecución y control. Prentice-Hall (EnglewoodCliffs, NJ)
- Méndez Carlos (2001) “Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación” Cuarta edición Caracas-Venezuela Mc Graw Hill.
- Palacio Roger (2013.) "Manual de procedimiento para el control de las cuentas por cobrar" para optar al título de Magister Contabilidad y Finanzas publicado en la revista de investigación Observatorio de la Economía Latinoamericana,
- Pinto Gilberto (2013) con su trabajo titulado Manual de Capacitación Para el Aprendizaje de cómo elaborar la Nómina Mensual (Excel) en el aula de Computación del Instituto de Formación Profesional (Inproco), ubicado en San Blas, estado Carabobo. De la Universidad de Carabobo.
- Ramírez Tulio (1999) Como hacer un Proyecto de Investigación. Editorial panapo . Caracas.
- Rivero Luis (2013) realizó una investigación que lleva por título: Aspectos Legales y Administrativos relacionados con el Procesamiento de la Nómina del Personal Administrativo del Rectorado de la Universidad de Oriente.
- Ruiz María (2015) en su investigación titulada manual de normas y procedimientos contables para el cálculo de la nómina de la unidad educativa católica Santos Ángeles Custodios del municipio Carlos Arvelo Guigue
- Sabino Carlos (2002) El Proceso de Investigación. Caracas: Editorial Panapo
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2005). Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y tesis Doctorales (U.P.E.L.). Caracas.

Anexos



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

Cuestionario

La presente encuesta tiene como finalidad realizar la recolección de información para desarrollar la presente investigación, que tiene como objetivo general: **PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN EL ÁREA DE NÓMINA DE LA EMPRESA CH EXPRESS C.A**

El instrumento es con el propósito de dar respuesta a los objetivos específicos de la investigación. Siga las instrucciones para responder la encuesta:

- Lea cuidadosamente la pregunta antes de responder.
- Al responder hágalo con la mayor objetividad.
- Se presentan una serie de preguntas cerradas que deben ser respondidas claramente y en forma individual.
- Señale con una x la respuesta que esté de acuerdo a su opinión.

Gracias por su colaboración.

Elaborado por: Elisa Brizuela
C.I.: V-17.067.367

Ítems	Opciones	
	Si	No
1) ¿considera que la empresa está presentando atrasos en los procesos de nóminas semanales?		
2) ¿la empresa cuenta con un procedimiento establecido para generar los pagos a los trabajadores del área de operaciones?		
3) ¿Considera que la empresa ha presentado problemas de depósito del pago al trabajador a destiempo o en días no establecidos por la ley?		
4) Si la respuesta anterior es afirmativa ¿tiene conocimiento de cuáles son las multas y penalizaciones en el caso de un reclamo del trabajador ante el ministerio del trabajo por la frecuencia de este atraso?		
5) ¿considera que existe una supervisión directa del proceso de control en la elaboración de las nominas semanales?		
6) La empresa tiene por escrito el proceso y los tiempos para la cancelación de los reintegros por viaje de los conductores?		
7) ¿los trabajadores han manifestado malestar por los atrasos en los pagos de las nominas semanales y los reintegros de viaje?		
8) ¿el proceso del pago de las nóminas semanales se encuentra automatizado?		
9) ¿el personal que labora en el departamento se encuentra capacitado para realizar estas funciones?		
10) ¿existe un procedimiento por escrito, o manuales que estandaricen los procesos del pago de las nominas semanales?		

Muchas gracias por su colaboración.



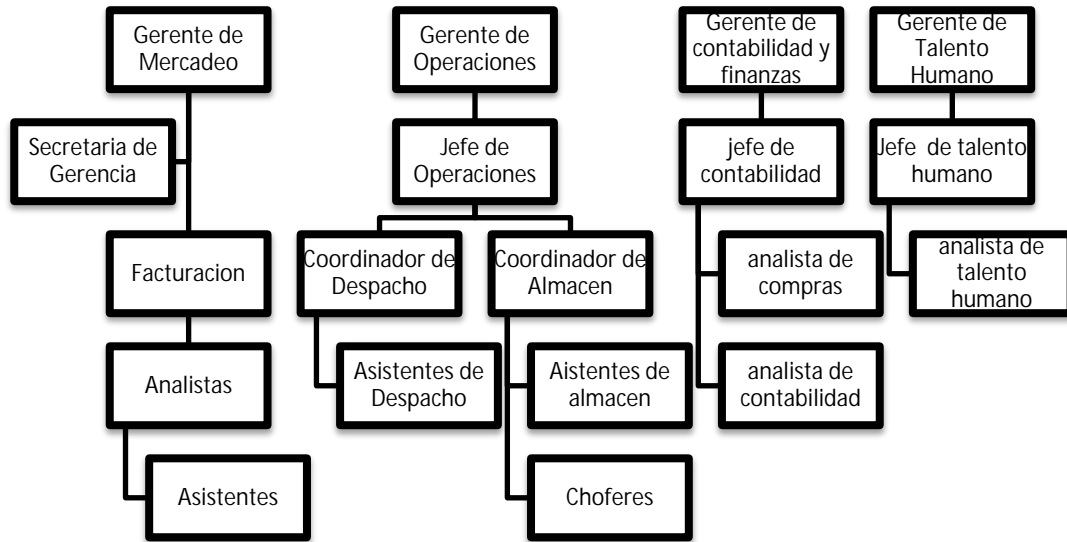
Manual de normas y procedimientos del departamento de
Operaciones

Diciembre, 2018

Contenido

Ítems	pág.
Organigrama empresarial	3
Objetivos del manual	4
Descripción de los procesos	5

Organigrama Empresarial



Fuente: empresa CH Express talento humano (2018)

Objetivos del Manual

Objetivo General

Diseño de un manual de normas y procedimientos para pagos de nómina del departamento de operaciones para la empresa CH Express C.A.

Objetivos Específicos

Establecer normas para la elaboración de las nóminas del departamento de operaciones de la empresa.

Registrar y controlar la información necesaria para la elaboración de la nómina semanal.

Implementar procedimientos para la transmisión, control y elaboración de las nóminas foráneas.

DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS

Proceso: Normas del departamento.

El departamento de Talento Humano debe cumplir entre sus funciones con las siguientes normas:

- Mantener actualizado la información de los trabajadores de las nóminas semanales y mensuales.
- Realizar los ingresos y egresos del personal de nomina
- Realizar los ingresos y retiros del personal a los diferentes organismos del estado (seguro social, seguros privados, ley de política habitacional, ince).
- Verificar la información enviada para procesar la elaboración de las nominas
- Cumplir con los procedimientos de acuerdo a lo establecido en este manual.

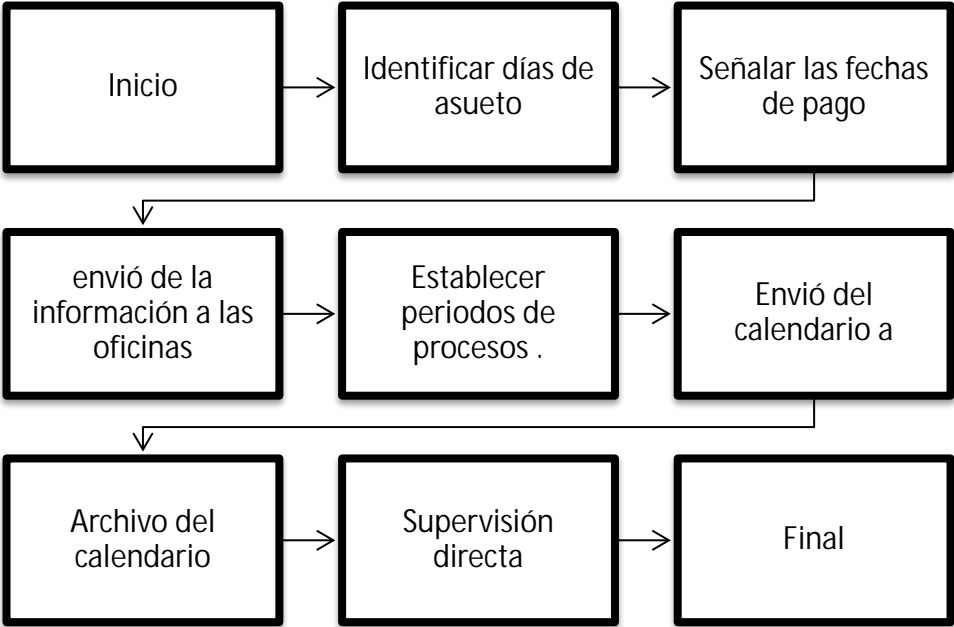
Proceso: Elaborar calendarios de operaciones.

Responsables: Departamento de Operaciones, Gerencia General y Departamento de Talento Humano.

Elaborar el calendario de operación de nómina básica para la plantilla de trabajadores. Contempla los siguientes procesos:

- Identificar días de asueto
- Señalar las fechas de pago y envío de la información a las oficinas de talento humano
- Establecer periodos de procesos de emisión del pago.
- Envío del calendario a todos los departamentos involucrados en el proceso
- Archivo del calendario de operaciones.
- Supervisión directa del cumplimiento del calendario.

Proceso: Elaborar calendarios de operaciones.



Fuente: Elisa Brizuela (2018)

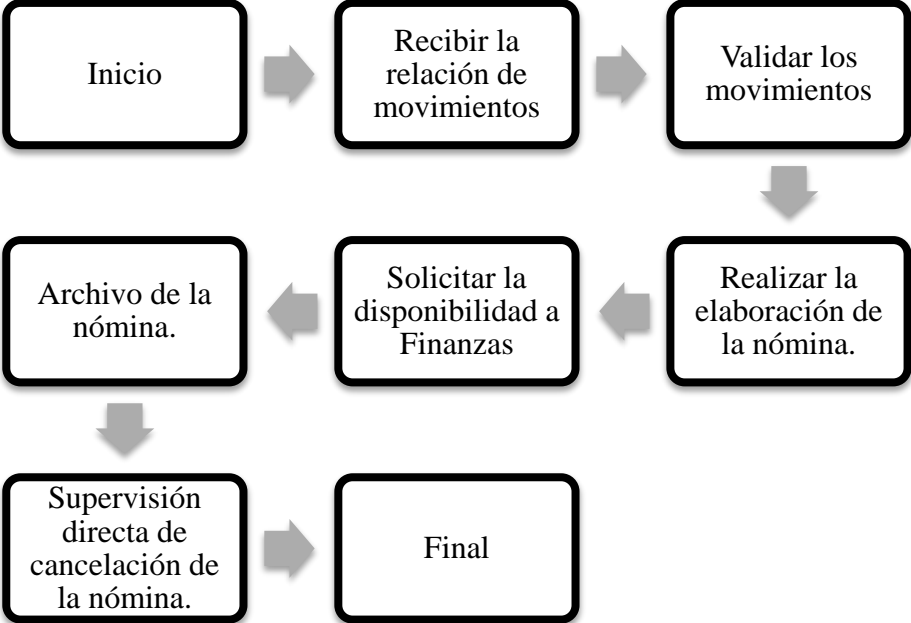
Proceso: Recepción de los registros para elaborar nómina.

Responsables: Departamento de Operaciones, Gerencia General y Departamento de Talento Humano.

Recibir los registros para la elaboración de la nómina básica de la plantilla de trabajadores. Contempla los siguientes procesos:

- Recibir la relación de movimientos, especificando el detalle del pago al personal de mantenimiento y los reintegros de gastos de viaje a los conductores.
- Validar los movimientos
- Realizar la elaboración de la nómina con esta información.
- Solicitar la disponibilidad a Finanzas para el pago de la nómina
- Archivo de la nómina.
- Supervisión directa del cumplimiento de la cancelación de la nómina.

Proceso: Recepción de los registros para elaborar nómina.



Fuente: Elisa Brizuela (2018)