



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES EN EL ÁREA DE NÓMINA DE LA
EMPRESA VOCEM 2013 TELESERVICIOS, S.A.**

Autora: Yusneidy Blanco
C.I. 24.569.394

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN EL ÁREA DE
NÓMINA DE LA EMPRESA VOCEM 2013 TELESERVICIOS, S.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autora: Yusneidy Blanco
C.I. 24.569.394

Tutor: Lic. Miguel Ángel Licon López

San Diego, Junio del 2017



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscriben, esta Acta Miguel Ángel Licon López, de Cédula de Identidad No. V- 8.829.211, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Yusneidy Blanco, portadora de la Cédula de Identidad No. V- 24.569.394, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN EL ÁREA DE NÓMINA DE LA EMPRESA VOCEM 2013 TELESERVICIOS S.A”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los veintinueve días del mes de mayo del año dos mil diecisiete.

Licdo. Miguel Ángel Licon López
C.I. 8.829.211

INDICE GENERAL

	Pp.
RESUMEN INFORMATIVO	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	4
1.2. Formulación del Problema.	6
1.3. Objetivos de la Investigación.	6
1.4. Justificación e importancia de la Investigación.	7
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.	9
2.2. Bases Teóricas.	14
2.3 Bases Legales.	29
2.4. Definición de Términos Básicos.	31
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.	33
3.2. Fases Metodológicas	34
3.2.1 Fase I: Diagnóstico.	34
3.2.2. Fase II: Identificación de debilidades y fortalezas.	35
3.2.3. Fase III: Diseño de Estrategias.	36
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de los Resultados	37
CAPÍTULO	
V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	51
5.2. Objetivos de la Propuesta.	51
5.3. Justificación de la Propuesta.	52
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	53
5.5. Desarrollo de la Propuesta.	54

CONCLUSIONES	pp. 66
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	71
ANEXOS	74

GRÁFICO	LISTA DE GRÁFICOS	pp.
	1. Existencia de políticas de sueldos y salario.	38
	2. Aplicación de técnicas administrativas y contables.	39
	3. Herramientas para establecer estructuras de salarios.	40
	4. Existencia de escala salarial aplicable a los trabajadores.	41
	5. Consecución de objetivos de manera eficiente.	42
	6. Aplicación de controles internos para comprobar registros.	43
	7. Establecimiento de estrategias laborales.	44
	8. Confiabilidad de la información de los registros contables.	45
	9. Empleo de estrategias de administración salarial.	46

1.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES EN EL ÁREA DE NÓMINA DE LA EMPRESA VOCEM 2013
TELESERVICIOS, S.A.**

San Diego, Junio del 2017

Autora: Yusneidy Blanco
C.I. 24.569.394

Tutor: Lic. Miguel Ángel Licon López

RESUMEN INFORMATIVO

La empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A. presenta debilidades en cuanto a los procesos de nómina, debido a la carencia de controles internos, normas y procedimientos formalmente establecidos, que permitan llevar control de sus actividades, y una supervisión al personal que labora en el área, para poder determinar dónde están las fallas actualmente, en este sentido, la presente investigación tuvo como objeto principal proponer estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., para ello se procedió a describir los procesos que se realizan en el el área de nómina, y diagnosticar los problemas de control interno existentes. El estudio estuvo contemplado bajo la modalidad de un proyecto factible en una investigación de campo de nivel descriptivo, apoyada con bases bibliográficas, lo que permitió el logro de los objetivos propuestos, identificando las debilidades y fortalezas de los procesos en la respectiva área y las posibles recomendaciones que mejoren el funcionamiento de la organización. Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta a través del instrumento el cuestionario contenido de nueve (09) preguntas dicotómicas cerradas (si-no) aplicada a la población y muestra de cinco (05) empleados del área de nómina y contabilidad; y finalmente se analizaron los resultados obtenidos que permitieron el desarrollo de la propuesta.

Descriptor: Estrategias, Procesos Administrativos, Procesos Contables, Nómina.

INTRODUCCIÓN

La mayoría de las actividades que se lleven a cabo en los distintos departamentos de una organización, se registran a través de asientos contables, en este sentido, para la obtención de una información financiera confiable y oportuna, se necesita un alto grado de eficiencia en las operaciones desarrolladas, esto se logra por medio de mecanismos de control interno adecuados, además de criterios definidos unificados a través de lineamientos, normas, procedimientos y políticas formalmente establecidos.

Por consiguiente, para obtener una información financiera confiable y oportuna que su vez sirva para la toma de decisiones de manera adecuada, es fundamental contar con controles internos en cada uno de los procesos en las distintas áreas de la entidad, para así dar cumplimiento a las normativas y efectuar las actividades de manera correcta, asimismo, a través de dichos controles se puede medir la eficiencia con los resultados obtenidos y rediseñar los lineamientos o políticas necesarias para garantizar una mejora continua en la empresa.

Al respecto, una de las áreas más resaltantes que revelan cifras significativas en los estados financieros, es el área de nómina, ya que de esta se obtiene la información necesaria para el registro de los pasivos laborales, aportes y contribuciones por pagar, así como la distribución de costos y gastos por concepto de salarios y demás remuneraciones, es por ello que es de vital importancia mantener un adecuado control en las actividades desarrolladas en esa área, debido a las implicaciones legales que puede ocasionar el atraso del pago de cualquier tributo o incluso desmejora de un trabajadores, de igual manera, repercute en los estados financieros para la toma de decisiones adecuada el hecho de poseer información errónea o desactualizada.

En este orden de ideas, el presente trabajo de grado será desarrollado en base a un estudio destinado a diseñar estrategias para mejorar los procesos administrativos y

contables en el área en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., considerando que por medio de esto se hará una revisión selectiva de las debilidades que se están presentando en dicha empresa, ya que al lograr el adecuado procedimiento para el desarrollo de las actividades en el área en comento, logrando obtener un adecuado registro contable de la nómina según lo estipulado en la LOTTT vigente, asimismo, logra que se optimice el desarrollo de las actividades correspondientes.

Por lo antes expuesto, no solo se requiere de información precisa y confiable, sino también de procesos que permitan desarrollar las actividades propias que las organizaciones deben realizar, coordinándolas de manera lógica y consecucional, cumplir de forma efectiva los objetivos que persiguen para poder reafirmarse en el mercado en el cual se desenvuelven.

Finalmente, para el desarrollo de esta investigación, se propuso una solución viable a un problema de tipo práctico, para satisfacer las necesidades y expectativas de la empresa objeto de estudio. Para tal fin, el tiempo de investigación, búsqueda de resultados y desarrollo de técnicas fue de un (01) semestre extraordinario, para el cual se han creado ciertos objetivos que ayudarán a la mejora de la organización, que se estudió en los diferentes capítulos, el cual estuvo estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I: El Problema: se desarrolla en el planteamiento del problema, los objetivos trazados por la investigadora y la justificación del porqué de esta investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, se contemplan los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados a la realización y ejecución de un plan estratégico, donde incluya citas textuales que sirvan de soporte a la investigación y finaliza con la definición de términos básicos. Asimismo,

Capítulo III: Marco Metodológico, se establecen en función al tipo y diseño de investigación y de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general. Y por último,

Capítulo IV, Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información los cuales fueron tabulados, graficados y analizados requeridos para desarrollar el presente trabajo de grado.

Capítulo V, Propuesta desarrollada para dar solución a la problemática existente en el presente trabajo de grado.

Finalmente se exponen las Conclusiones presentadas por la autora, encontradas en el presente trabajo de investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo del presente trabajo de grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema:

La información financiera es la base para la toma de decisiones de la gerencia de toda empresa, así como también sirve para externos con distintos fines, bien sea para una compra de acciones, un financiamiento, una auditoría o incluso una fiscalización, por lo que las cifras contenidas en los estados financieros debe ser confiable y oportuna.

Cabe señalar que, dicha información se obtiene a través del resultado de las actividades administrativas y registros contables que realicen todos los departamentos de una entidad, por lo que es necesario que los procesos sean eficientes en todas las áreas, ya que un error o atraso de las operaciones, repercute sistemáticamente en los estados financieros.

Por tal motivo, las organizaciones hoy en día se enfocan en mejorar sus procesos, sin embargo en ocasiones, la gerencia se enfoca en áreas que representan mayor susceptibilidad de fraudes, valoración de los activos o necesarios para el funcionamiento operativo de la misma, dejando de lado áreas que son controladas por regulaciones y normativas legales, como lo es el área de nómina, ya que en esta se maneja el cálculo de las remuneraciones, contribuciones y aportes patronales, siendo el pilar de la organización, pues sin trabajadores no hay empresa, y sin pago de salarios no hay trabajadores.

En este sentido, es importante resaltar que las operaciones del departamento de recursos humanos se encuentra mayormente vinculadas a normativas legales de carácter obligatorio, que a políticas de las empresas, es por ello que es necesario tener definidos los lineamientos dentro de toda organización que se encuentren actualizados en función a lo establecido en la normativa legal vigente, los cuales deben ir cambiando al crearse o modificarse una norma vinculada con el área en comento.

En Venezuela, el área de nómina se rige por diversas normativas, principalmente por la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras vigente, así como todas aquellas que rigen las contribuciones parafiscales y aportes patronales que debe enterar la empresa. Es por ello, que las organizaciones deben contar con procedimientos administrativos y contables de control interno establecidos, donde se describan las actividades a realizar y los parámetros que deben tomarse en cuenta, ya que el error u omisión en un cálculo en el área de nómina, no sólo genera información contable errada, sino que puede contraer consecuencias legales, entre ellas multas, intereses de mora y sanciones.

Por lo tanto, los procesos de nómina deben cumplir con normas y políticas establecidas previamente en manuales de procedimientos aplicables en todas las unidades de la organización, con el objeto de alcanzar en forma oportuna el pago de los trabajadores enmarcado dentro de las leyes. Las nóminas son estructuras necesarias para llevar a cabo un control de la actuación del personal que labora en una empresa, pues permiten el registro del movimiento laboral de un trabajador, así como las deducciones que establece la ley, al igual que los beneficios de los cuales tienen derecho a disfrutar los trabajadores.

En consecuencia, para obtener los resultados correctos, son necesarias numerosas operaciones e interpretaciones adicionales para calcular los distintos elementos del pago neto, las deducciones son múltiples, sin embargo con la ayuda de la computación se manejan más fácilmente muchos cálculos necesarios en una empresa. No solo se requiere de efectuar los cálculos para determinar el importe a pagar del trabajador, también se requiere, que los mismos cumplan lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras, además de dejar constancia detallada de cada concepto para efectuar los registros contables adecuados, de manera que pueda obtenerse la información de cada trabajador, de igual manera que permitan mostrar en los estados financieros las cifras reales generadas en las operaciones del cálculo y registro de la nómina.

En virtud de todo lo planteado anteriormente, la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., presenta debilidades en cuanto a los procesos de nómina, debido a la falta de controles internos, normas y procedimientos formalmente establecidos, que permitan llevar control de sus actividades, y una supervisión al personal que labora en el área, para poder determinar dónde están las fallas presentes, asimismo, no se utilizan formatos para registrar las deducciones, bonificaciones, horas extras y poder pagar o descontar en el periodo correspondiente, siendo estas presentadas con quince días de atraso, generando descontento al personal que labora en la empresa.

Por tal razón, se requiere de estrategias administrativas y contables, que permitan cumplir con los procesos adecuados, unificar criterios, obtener información veraz y oportuna, efectuar las supervisiones correspondientes, así como contribuir a mejorar el ambiente organizacional, además permitirá al personal que labora en el área tener una mejor capacitación, optimizar los procesos, y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, evitando multas y sanciones en el caso de una fiscalización por parte del ente regulador.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo con lo planteado se formula la siguiente interrogante ¿Cuáles serían las estrategias adecuadas para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.
- Diseñar estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.

1.4 Justificación de la Investigación

El adecuado registro contable depende de múltiples factores, entre ellos se encuentra la eficiencia de las actividades administrativas, ya que de estas deriva la información financiera, a tales efectos, es importante contar con medidas de control interno en todas las áreas de la organización, con el propósito de velar el adecuado desarrollo de las actividades y a su vez obtener una información financiera confiable y oportuna.

En este contexto, la presente investigación pretendió diseñar la propuesta de estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., surge por la necesidad de mejorar los procedimientos en el adecuado cálculo y registro contable en el área de nómina, permitiendo con ello esquematizar cada factor que influya para que la organización pueda optimizar sus funciones, presentar información financiera confiable, así como, cumplir con las normativas establecidas en la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras vigente.

Por consiguiente, establecer estrategias, permitió la unificación de criterios y el establecimiento de normativas para el desarrollo de las operaciones, así como definir funciones y delimitar las responsabilidades inherentes al cargo, que tiene el personal dedicado al cálculo de la nómina, pago y registro contable de estas.

Por tal motivo, se realizó la búsqueda de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que se ameritan para satisfacer las necesidades y lograr la eficiencia y eficacia de todos los procesos,

en especial en el área de nómina, trayendo como consecuencia un mejoramiento continuo, en donde se van afianzando las fortalezas de la empresa frente a la gestión.

Por otro lado, desde una óptica social una mejora en la imagen de la organización frente a sus trabajadores, disminuyendo el descontento y mejorando las relaciones laborales.

Para finalizar, desde el punto de vista científico, la presente investigación sirve de marco referencial y proporcionará información valiosa para otras investigaciones e iniciar la búsqueda de posibles propuestas para futuras soluciones a estudiantes y actividades que deseen profundizar en el tema. Así como también, el presente estudio ha sido de gran ayuda para la investigadora, ya que permitió aportar conocimientos académicos, a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito académico y laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo, se presenta el marco teórico con la finalidad de que sirva como base a la investigación por realizar, para lo cual es necesario la recopilación de una serie de elementos conceptuales, con la finalidad de complementar los aspectos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos, fundamentar las bases teóricas y definir los términos básicos de este estudio.

Dicho marco, se estructura en las secciones de Antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas, Bases Legales y Definición de Términos Básicos.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Este capítulo contiene los antecedentes del presente estudio, en el cual está referido a estudios previos y trabajos de grado, cuyos contenidos ofrecen datos e información importante relacionados de una u otra forma al tema de investigación, tal es el caso de los presentados a continuación:

Primeramente, el expuesto por Colmenares y San Román (2017), en su trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública denominado **“Lineamientos de control interno para mejorar los procesos de solicitud de préstamos o anticipos del personal de la empresa Paraíso Canario C.A., ubicada en Guacara, Estado Carabobo”** presentado en la Universidad José Antonio Páez. La presente investigación tuvo como objetivo el diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos de solicitud de préstamos o anticipos del personal de la empresa Paraíso Canario C.A., ubicada en Guacara, Estado Carabobo, para ello se procedió a describir los procesos que se realizan en el el área de recursos humanos, cuentas por pagar y contabilidad, y diagnosticar los problemas de control interno existentes.

El estudio estuvo contemplado en una investigación de campo de nivel descriptivo, apoyada con bases bibliográficas, lo que permitió el logro de los objetivos propuestos, identificando las debilidades y fortalezas de los procesos en las respectivas áreas y las posibles recomendaciones que mejoren el funcionamiento de la organización. Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta a través del instrumento el cuestionario contenido de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas (si-no) aplicada a la población y muestra de diez (10) empleados del área de cuentas por pagar, recursos humanos y contabilidad; y finalmente se analizaron los resultados obtenidos que permitieron el desarrollo de la propuesta que fue establecer lineamientos para mejorar los procesos de solicitud de préstamos o anticipos del personal.

Los autores concluyen, que no existe un manual de normas y procedimientos del área de recursos humanos, en consecuencia, la empresa presenta una debilidad en su proceso, ya que en ocasiones ha otorgado préstamos y anticipos por montos superiores al correspondiente, debido a que no se consulta con el área de recursos humanos previo a la aprobación y pago del mismo, por lo que se deben realizar medidas correctivas al momento de registrar la nómina y el pago. Por consiguiente, el antecedente citado se relaciona con la presente investigación ya que, cuenta con información cierta de la situación actual que presenta la empresa con respecto al cálculo de la nómina, buscando a través de su propuesta mejorar la eficiencia de la organización y fomenta orientaciones estratégicas como calidad, trabajo en equipo e innovación, lo cual será considerado en el momento de diseñar las estrategias a proponer en esta investigación.

Seguidamente, Castellanos y Martínez (2015), presentaron para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública un trabajo de grado titulado **“Lineamientos de control interno, que permitan efectuar el adecuado registro contable de la nómina, según lo estipulado en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras vigente, en la empresa Masafierro 1502 SystemsOffices C.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez. La presente investigación se basa en el diseño de

lineamientos de control interno, que permitan efectuar el adecuado registro contable de la nómina, según lo estipulado en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras vigente, en la empresa Masafierro 1502 SystemsOffices C.A. , con el fin de lograr la eficiencia en cuanto a la información presentada en las cifras de los estados financieros en referencia a los pasivos laborales, así como lograr mejorar el proceso en el cálculo de los mismos.

En cuanto a la metodología, la investigación será de tipo factible, con diseño de campo, la población estará conformada por las personas involucradas en el proceso del área de nómina, siendo la muestra igual a la población, debido a que, los informantes seleccionados serán los indicados para suministrar la información que requerirá la investigación. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos a aplicar serán la encuesta a través de del cuestionario con doce (12) preguntas dicotómicas cerradas y observación directa a través de una lista de cotejo, los resultados obtenidos permitieron proporcionar la información requerida para elaborar una matriz FODA, para evaluar las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades, para luego establecer los lineamientos necesarios que pudieran cubrir los objetivos propuestos.

Los investigadores concluyen, que una manera efectiva de realizar los procedimientos a los cuales están sujetos los controles internos en el área de nómina, es tener las herramientas tecnológicas y el recurso humano necesario, ya que todas las especificaciones y obligaciones se encuentran señaladas en las diversas normativas legales que rige la Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras. La investigación se relaciona con el presente trabajo de grado debido a que es necesario establecer medidas de control al diseñar los lineamientos por lo que sirvió de gran aporte, ya que fue una solución a una problemática real, y podría ayudar a solucionar la problemática actual de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A

Por su parte, Barrios y García (2013) en su trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, titulado: **“Impacto económico que genera la implementación de la nueva normativa vigente de la Ley orgánica del trabajo, los**

trabajadores y las trabajadoras (LOTTT) en los pasivos laborales de la empresa Cableselec, C.A. Ubicada en Valencia”, presentado en la Universidad José Antonio Páez. La investigación presentó como objetivo general analizar el impacto económico que genera la implementación de la reforma de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), en los pasivos laborales de la empresa Cableselec, C.A, la cual es una organización dedicada a la compra y venta de cables eléctricos y electrónicos, ubicada en Valencia estado Carabobo.

Se basó en una investigación de campo de tipo descriptivo y con apoyo documental. Los datos del estudio fueron recogidos de la muestra representada por cinco elementos que constituyeron a su vez la población, practicándole una encuesta individual t la observación directa. De la investigación se concluye que la empresa Cableselec, C.A. acata el ordenamiento laboral vigente en Venezuela, se pudo demostrar el cumplimiento de los enunciados previstos en la LOTTT, y su reglamento, LOPCYMAT, Ley del Seguro Social Obligatorio, Ley de Alimentación, Ley de Maternidad y Paternidad, Ley de I.N.C.E.S., y Ley de Vivienda y Hábitat.

En relación al aporte de este antecedente, es respecto a las bases legales que contiene en relación a la presente investigación que se desarrolla, además de considerar las técnicas de recolección de datos que servirán de guía para el sustento del trabajo de grado en estudio.

Por otro lado, Peñate (2013), en su trabajo de grado presentado para optar por el título de Licenciada en Relaciones Industriales, titulado **“Impacto de la reforma de la Ley Orgánica del Trabajo, de los trabajadores y trabajadoras sobre el cálculo de las prestaciones sociales. Empresa Unilever Andina Vzla, S.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez. El objetivo de esta investigación tuvo como finalidad analizar el impacto económico y social que el nuevo modelo de cálculo de prestaciones sociales, generadas por la reforma de la Ley Orgánica del Trabajo, de los trabajadores y trabajadoras, tuvo sobre la empresa Unilever Andina Vzla, S.A.

El desarrollo de la investigación fue en base en un diseño de campo, de tipo descriptivo y documental y estuvo enmarcado dentro de la modalidad de proyecto factible, en el cual se utilizaron los instrumentos de recolección de datos la entrevista, la revisión documental y un cuestionario; lo que permitió diagnosticar la situación actual del departamento de nómina en cada una de las instituciones, para así poder detectar las debilidades y determinar las oportunidades de mejoras existentes.

Los datos obtenidos fueron analizados y graficados, sobre los cuales el autor concluye que, la falta de conocimiento por parte de los trabajadores sobre el nuevo modelo de cálculo, mayor beneficio para aquellos trabajadores con antigüedades altas, por lo que entre las recomendaciones está el implementar charlas informativas a los trabajadores, acompañamiento a los líderes organizacionales. La relación con la presente investigación, es que el antecedente citado permitió identificar el tratamiento para el cálculo de las prestaciones sociales en conformidad con la normativa vigente, por lo que podrá aportar parte de las bases legales del presente trabajo de grado, así como formar parte de las estrategias que se desarrollarán en la propuesta.

Finalmente, Castillo (2012) presentó su trabajo de grado para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado denominado **“Diseño e implementación de un sistema contable, tributario y nómina aplicado a la microempresa Texdura”**, presentado en la Universidad Central de Ecuador. La presente investigación tuvo como principal objetivo diseñar e implementación de un sistema contable, tributario y nómina aplicado a la microempresa Texdura, debido a que dicha empresa se encuentra en la fase de crecimiento económico por esta razón es necesario que cuente con un adecuado Sistema Contable, Tributario y Nómina que le permita tener un óptimo manejo de sus transacciones, aplicando políticas, procedimientos y normas específicas del área contable.

La metodología aplicada a la presente investigación fue bajo la modalidad de proyecto factible con un diseño de campo. Apoyada en una revisión documental. De igual manera, empleó como técnica de recolección de datos la observación directa a

través de un cuadro de observación. Concluyendo que, la microempresa Texdura no cuenta con un Sistema Contable que permita el registro oportuno y automatizado de la información financiera para la correcta toma, asimismo personal del área contable-financiera de la microempresa no cuenta con actualizaciones con respecto a reformas tributarias y laborales lo cual provoca una errada presentación de la información ante los organismos de control de decisiones, porque los mismos son llevados en hojas de cálculo.

Finalmente, la microempresa no cuenta con un cronograma adecuado para la preparación y presentación de Estados Financieros mensuales ocasionando tomar malas decisiones a la gerencia, por lo que se recomendó adoptar el Sistema Contable propuesto que permita el registro oportuno y automatizado de la información financiera, demostrando a través de los reportes la realidad económica de la microempresa. Su relación con el presente trabajo de grado, es que propone un sistema contable, tributario y nómina para mejorar los registros contables, lo cual pudo brindar un gran aporte para el logro del objetivo general y podría dar solución a la problemática existente en la empresa objeto de estudio, considerando la metodología empleada, aun cuando se trate de normativas diferentes.

2.2 Bases Teóricas

Para Arias (2007; 107), “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. Dichas teorías contemplan los aspectos que influyen en el área de investigación del presente proyecto, por lo cual resultan un apoyo informativo relevante para el desarrollo del mismo.

2.2.1 Estrategias

De acuerdo con Certo (2004; 120), señala que la estrategia “es la pauta o plan que integran los objetivos con las políticas, y la secuencia de acciones principales de una organización en un todo coherente”. Esto tiene como finalidad ayudar a la empresa

a asegurar sus recursos para obtener provecho a sus potencialidades relativas, mitigar sus debilidades para los cambios que se proyectan en el ambiente y para realizar las posibles iniciativas de sus competidores.

Por su parte, Chandler (2007; 54) clasifica y define una estrategia como “la determinación de los propósitos fundamentales a largo plazo y los objetivos de una empresa y la adopción de los cursos de acción y distribución de los recursos necesarios para llevar adelante estos propósitos”.

Partiendo de estas definiciones, se puede describir la estrategia como un plan (generalmente a largo plazo) que es el resultado de una decisión ejecutiva (tomado por los más altos niveles de autoridad), cuyo objeto consiste en desarrollar total o parcialmente los recursos humanos y materiales de la empresa para desarrollarla o lograr su crecimiento total o parcial a través de:

- Una aplicación y consolidación de su situación financiera
- Una ampliación de su mercado posicional
- Una ampliación de sus actuales líneas de crecimiento

Las estrategias son entonces, las que permiten concretar y ejecutar proyectos estratégicos. Son el cómo lograr y hacer realizar cada objetivo y cada proyecto estratégico. Algunos distinguen entre estrategias y táctica, siendo esta última una estrategia de menor jerarquía pero sujeta igual a incertidumbres.

2.2.1.1 Estrategia Financiera

Para autores como Thompson y Strikland (2004):

La ejecución competente de una estrategia bien concebida no sólo es la receta más confiable para el éxito organizacional, sino que también es la mejor prueba de la excelencia administrativa. Se observa que en las empresas puede existir la falta de recursos, consecuencia de una deficiente

administración estratégica financiera, que impacta directamente en las variables de evaluación de las finanzas que son: liquidez, rentabilidad y estructura financiera. (p.15).

2.2.2 Procesos Administrativos

El proceso administrativo utiliza los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos. En toda organización, un proceso consiste en un grupo de procedimientos relacionados que emplean los recursos a su alcance para dar resultados, de acuerdo con los objetivos de la organización, todos estos procesos y sus relaciones conforman el sistema administrativo de la organización.

De acuerdo con García (2012):

El proceso administrativo está conformado por todas aquellas funciones que realiza el administrador para lograr objetivos, con la oportuna utilización de los recursos. Las funciones básicas de todo proceso administrativo son la planeación, la organización, la dirección y el control, (p.47).

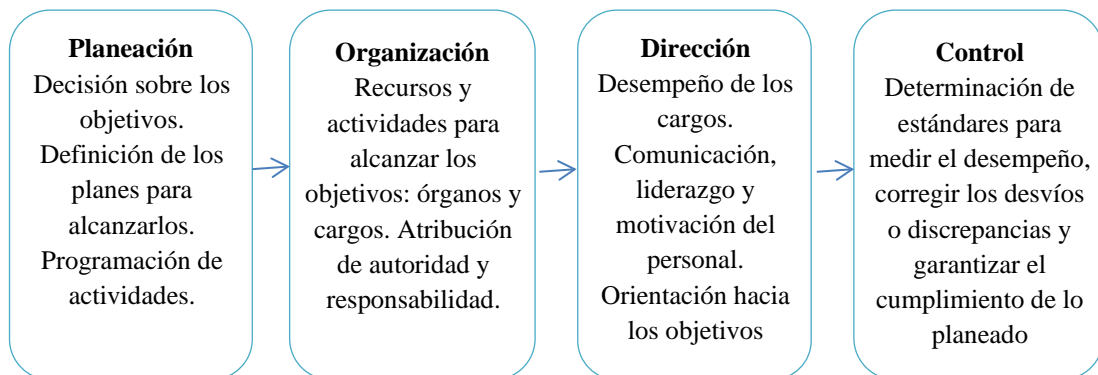


Figura 1. El proceso administrativo. Tomado de “Introducción a la teoría general de la administración” por Chiavenato (2010; 320)

2.2.2.1 Planeación

Según Chiavenato (2010; 320), la planeación “determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y qué debe hacerse para alcanzarlos; por tanto es un modelo teórico para actuar en el futuro”. A través de la planeación pueden

visualizarse las oportunidades y las dificultades que surgirán en la empresa en un futuro para explotarlas o combatirlas, según sea el caso. Su ejecución se lleva a cabo en tres fases:

- Determinación de los objetivos por alcanzar.
- Toma de decisiones respecto a las acciones futuras.
- Elaboración de planes.

2.2.2.2 Organización

Hellriegel, Jackson, y Slocum (2008; 10) definen la organización como “el proceso de creación de una estructura de relaciones que permita a los empleados ejecutar los planes de la dirección y cumplir las metas establecidas para ésta”. En este sentido, la organización se refiere al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y los órganos involucrados en su administración, establecer relaciones entre ellos y de ese modo asignar las atribuciones de cada uno.

Por lo tanto la organización consiste en:

- Dividir el trabajo, es decir, determinar las actividades para alcanzar los objetivos planeados.
- Agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización)
- Designar a las personas para que las lleven a cabo (cargos y tareas)
- Asignar los recursos necesarios.
- Coordinar esfuerzos.

2.2.2.3 Dirección

Una vez definida la planeación y establecida la organización se procede a poner en marcha la empresa y a dinamizarla. La dirección supone la comunicación con el recurso humano y su motivación para el desempeño de tareas necesarias en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Al respecto Chiavenato (2010; 371) afirma “La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones

interpersonales de los administradores en todos los niveles de la organización, y de sus respectivos subordinados”.

2.2.2.4 Control

Para Hellriegel, Jackson, y Slocum (2008; 10), el control es el “proceso mediante el cual una persona, grupo u organización vigila continuamente el desempeño y emprende acciones correctivas”. La finalidad del control es garantizar que los resultados de lo planeado, organizado y distribuido, se ajuste lo máximo posible a los objetivos preestablecidos, y de ese modo, verificar si la actividad controlada está alcanzando o no los objetivos o resultados deseados.

2.2.3 Procesos Contables

Los principios de contabilidad establecen las pautas de cómo debe tratarse el registro de las operaciones y el análisis y presentación de la información en los estados financieros. De esta forma existirán ciertos y determinados registros contables que diferencien los tratamientos entre dos tipos de negocio. Una vez seleccionado el principio contable, el procedimiento para su registro debe adecuarse al principio adoptado. Los principios generalmente aceptados en el área contable, vinculados con la temática de estudio, son los siguientes:

- **Periodo contable:** Puesto que los ingresos de la empresa tan sólo se podrá determinar al concluir su vida, y ésta es ilimitada, artificialmente se habrá de dividir la empresa en períodos contables con el fin de informar acerca de los resultados de operación de dicha institución y de su situación financiera.
- **Unidad de medida:** Para reflejar el patrimonio de una empresa mediante los estados financieros, es necesario elegir una moneda y valorizar los elementos patrimoniales aplicando un precio a cada unidad. En el caso de la empresa, la moneda a utilizar es el Bolívar.
- **Empresa en marcha:** Este principio implica la permanencia y proyección de la empresa en el mercado, no debiendo interrumpir sus actividades, sino por el

contrario deberá seguir operando de forma indefinida. La empresa no interrumpe sus actividades, como lo establece el principio, opera de manera indefinida.

- **Devengado:** Las variaciones patrimoniales que se deben considerar para establecer el resultado económico, son los que corresponden a un ejercicio sin entrar a distinguir si se han cobrado durante dicho periodo. Los ingresos proyectados o estimados por impuestos municipales, son distribuidos considerando al ejercicio económico al cual pertenezca.
- **Objetividad:** Los ingresos que se perciben por las ventas se deben conocer formalmente en los registros contables, tan pronto como sea posible medirlos objetivamente y expresar dicha medida en términos monetarios.
- **Realización:** Los resultados económicos deben computarse cuando sean realizados, o sea la utilidad se obtiene una vez ejecutada la operación mercantil, no antes. Es decir, la operación que origina el ingreso por tributos municipales, queda realizada cuando los hechos que la origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado fundadamente todos los riesgos inherentes a tal operación.

2.2.3.1 Procedimientos Contables

El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad. De acuerdo con Catacora (2007) expresa que los procedimientos contables son:

- **Cuentas:** es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos. Las cuentas suponen la clasificación de todas las transacciones comerciales que tiene una empresa. Se refiere al nombre debidamente codificado o numerado que se da a los valores que posee la empresa. La misma

facilita el registro de las operaciones contables en los libros de contabilidad, representa bienes, derechos y obligaciones de los que dispone una institución en una fecha determinada. (p. 146).

- Débitos y créditos: El débito contable es una de las dos características de toda aplicación a los libros (crédito siendo el otro. Un débito se refleja en el "debe" y son cuentas por naturaleza del activo contable y debe de estar siempre acompañado de un crédito reflejado en el "haber" que puede ser o en el pasivo o en el patrimonio. (p. 146).
- Cuentas de activos: Las cuentas de valores activos, representan los bienes de la empresa y como tales figuran en el activo. Pueden controlar bienes materiales tangibles: Mercancías, Edificios, Terrenos, Caja, etc. Bienes intangibles: Patentes, Concesiones, etc. Créditos a favor de la empresa: Cuentas por cobrar, Efectos por Cobrar, etc. Estas cuentas para figurar en el Activo, deben tener saldo deudor. (p. 146).
- Cuentas de pasivo y capital: Las cuentas de valores pasivos, representan las obligaciones contraídas por la empresa, y como tales figuran en el pasivo, Ejemplos: Hipotecas por Pagar, Efectos por Pagar, etc. Para figurar en el pasivo deben tener saldo acreedor. (p. 146).
- Registros de las operaciones: Instrumento destinado a constatar la información contable, valiéndose de fichas, libros de contabilidad, comprobantes y evidencias de entradas y salidas, ingresos y retiros de efectivo, etc. (p. 146).
- Cuentas por cobrar y por pagar: Las Cuentas y Documentos por Cobrar representan derechos exigibles que tiene una empresa por las mercancías vendidas a crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas por pagar son deudas que tiene su empresa por concepto de bienes y servicios que compra a crédito.

- El diario: Libro contable donde se recogen, día a día, los hechos económicos. La anotación de un hecho económico en el libro Diario se llama "asiento". Registro de transacciones suscitadas del giro de la empresa. (p. 146).
- Pases al mayor: En él se recogen todas las cuentas, con todos los cargos y abonos realizados en las mismas. Libro resumen del registro del movimiento de una cuenta específica. En el cual también van las inversiones (gastos y ganancias) que la empresa tuvo en ese lapso de tiempo. (p. 146).
- La balanza de comprobación: La balanza de comprobación sirve para localizar errores dentro de un período identificado de tiempo y facilita el encontrarlos en detalle y corregirlos. Es una lista muy conveniente de los saldos de las cuentas que serán empleados en la preparación de los Estados Financieros. (p. 146).

2.2.4 Teoría de Nóminas

La nómina o rol general de pagos es una lista conformada por el conjunto de trabajadores que permite de una manera ordenada, realizar el pago de sueldos o salarios a los trabajadores, así como proporcionar información contable y estadística, tanto para la empresa como para el ente encargado de regular las relaciones laborales.

La nómina se encuentra fundamentada en partes del contenido del contrato de trabajo, en relación al servicio que deba prestarse y a la remuneración; de acuerdo a la magnitud de la empresa, se debe diseñar el modelo de la nómina apropiada, el cual cambiará sustancialmente de una compañía a otra, sujeto a las variaciones de asignaciones, deducciones, acumulativos, determinados por las necesidades.

Las empresas por muy pequeñas que sean o teniendo equipos de alta tecnología siempre requerirán del factor humano para su funcionamiento, ya que constituyen una pieza clave para el desarrollo de sus operaciones. Por tal razón, se debe tener un área que se encargue de realizar los cálculos y registros de los pagos, beneficios y deducciones que genere el personal que labore en ella, el cual se denomina, y que de acuerdo con Aguilar (2007), se define de la siguiente manera:

Una nómina representa una lista de trabajadores con las remuneraciones devengadas por ellos para un periodo determinado, así como las deducciones que normalmente se le hacen para obtener por diferencia la remuneración neta a pagar para cada uno de ellos. (p.223).

En la contabilidad, el término nómina indica la cantidad pagada a los empleados y obreros por el trabajo que han hecho en la empresa durante un período determinado de tiempo, normalmente semanal, quincenal o mensual.

La nómina es muy importante en la contabilidad financiera de una empresa por varias razones.

En primer lugar, la importancia de la nómina es vital en una empresa dado que éstas y los impuestos derivados de las mismas afectan significativamente el ingreso neto de la mayoría de las organizaciones. También son a menudo objeto de numerosas leyes y reglamentos. La nómina es también, por supuesto, muy importante para sus destinatarios: los empleados y obreros. Para un trabajador la percepción de su nómina es esencial para su bienestar.

Por lo tanto, es necesario que se lleve un control sobre todo lo concerniente al proceso de nómina, que involucra el cálculo de las remuneraciones devengadas por los trabajadores menos las deducciones para obtener el neto a pagar para cada trabajador en un tiempo determinado. También forma parte del proceso de nómina, el registro oportuno de dichos cálculos para así poder realizar el pago concerniente a cada trabajador, pero antes de elaborar una nómina, es necesario conocer los elementos que la componen, los cuales son los devengados, deducciones y el neto a pagar.

- **Devengado:** Son todas aquellas remuneraciones que percibe el trabajador por su labor prestada, es decir, el salario semanal, quincenal o mensual (dependiendo del caso), las horas extraordinarias trabajadas y otras remuneraciones que de acuerdo con las características propias de cada empresa puede aumentar los beneficios a percibir por cada trabajador y dentro

de estas tenemos: bono de transporte, primas por antigüedad, bono por producción, entre otros.

- **Deducciones:** Son todos aquellos descuentos realizados al total devengado por el trabajador. Dentro de las deducciones encontramos aquellas que son de carácter legal como lo son: seguro social obligatorio, paro forzoso, política habitacional e impuestos sobre la renta, y las contractuales, las cuales varían dependiendo de cada empresa y dentro de ellas tenemos: cuotas sindicales, caja de ahorro, préstamos hechos a trabajadores, entre otros.
- **Neto a pagar:** Representa el total de remuneraciones devengadas por cada trabajador menos todos aquellos descuentos o deducciones antes mencionados.

2.2.4.1 Tipos de Nómina

Esta se puede describir de la siguiente manera:

Según su presentación:

- *Nómina manual:* Se elabora por cálculos enteramente manuales, usadas en empresas pequeñas o de mediana capacidad. Existen en el mercado, formularios diseñados.
- *Nómina Computarizada:* Se elabora a través de un computador, el cual permite, generalmente por medio de codificaciones, calcular automáticamente, tanto los aportes como los descuentos efectuados en el período a pagar. Para operar este tipo de nómina se debe crear el siguiente tipo de información:

§ Formularios de entrada y codificación.

§ Reportes del sistema.

§ Operación del sistema.

§ Archivos del sistema.

§ Programas del sistema.

§ Diseños de perforación o tabulación.

Según la Forma de Pago:

- *Semanal*: Para el personal de nómina diaria, cuyo lapso de pago está establecido en ese tiempo.
- *Quincenal*: Para empleados cuyo lapso de pago está establecido en ese tiempo.

Según la clasificación de los empleados

- *Nómina Ejecutiva o Mayor*: Para directivos y alta gerencia. (Nómina confidencial).
- *Nómina de Empleados*: Para el resto del personal empleado.
- *Nómina de Empleados de Planta*: Para personal operativo; a su vez puede ser dividida, para efectos de costo, en personal de producción y personal de mantenimiento.

2.2.4.2 Ciclo de Nómina

Este proceso está integrado por los siguientes pasos:

- Se reclutará y seleccionará al nuevo personal.
- Se contratará al personal.
- Se efectuará la inducción del nuevo personal para lo cual se les mostrará las instalaciones y los procedimientos a que estarán sujetos.
- Se realizará el control de asistencia de los trabajadores a través de hojas de firma de control de asistencia.
- Se autorizarán los préstamos a los trabajadores, en caso de ser autorizados se realizará el descuento correspondiente en nómina.
- Se elaborará, quincenalmente, la hoja de nómina a través de los registros de las hojas de asistencia y descontando los prestamos respectivos.
- Se pagará quincenalmente la nómina, solicitando a cada trabajador el respectivo recibo de pago de nómina que se enviará al archivo.

2.2.4.3 Horas Extras

Tea Galeos (2009; 125) señala, que las horas extras “son aquellas que se realizan excediendo la duración máxima de la jornada de trabajo. Su retribución se fija mediante un acuerdo entre las partes o por convenio colectivo”.

Las horas extras pueden ser remuneradas o canjeadas por períodos de descanso. Por tanto, la jornada ordinaria podría prolongarse para prestación de servicios en horas extraordinarias mediante un permiso del inspector de trabajo.

La variación del trabajo en horas extras estará sometida a las siguientes limitaciones: la duración efectiva del trabajo incluidas las horas extras, no podrá exceder de diez (horas diarias) y ningún trabajador podrá trabajar más de diez (10) horas por semana, ni más de cien (100) por año.

2.2.4.4 Remuneración

Es la retribución monetaria que se da en forma de pago por un servicio presentado o una actividad desarrollada. También cabe decir, que es la asignación que percibe el trabajador como contraprestación a sus servicios.

2.2.4.5 Retenciones y Contribuciones

Son descuentos o deducciones que se realizan a los trabajadores de las remuneraciones percibidas por ellos, en períodos que pueden ser semanales, quincenales o mensuales, con la finalidad de cumplir con las obligaciones legales contractuales y voluntarias. Entre las retenciones y contribuciones establecidas en la LOTTT se pueden mencionar: Seguro Social Obligatorio, Régimen Prestacional de Empleo, Ley de Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat, Impuesto Sobre la Renta, I.N.C.E.S. En las contractuales están: Caja de Ahorro, cuota sindical, aportes a Organismos Gremiales, entre otros. Voluntarias, tales como: Préstamos, contribuciones y cualquier otra autorizada por el trabajador.

Es necesario tomar en cuenta todos estos conceptos en la presente investigación debido a que se deben realizar los respectivos descuentos al momento de realizar el pago de nómina, y al momento de dar un anticipo a un trabajador es necesario saber si

el mismo tiene la capacidad de pago de la reposición del préstamo en consideración de las deseducaciones causadas por los conceptos detallados en el párrafo anterior, de esta manera no se perjudicaría al trabajador al darle un préstamo que se le haga difícil pagar. Asimismo, si es el caso de anticipos de utilidades se debe considerar el descuento y deducciones por concepto de INCES que se debe realizar al monto a percibir por lo que no se puede anticipar el cien por ciento (100%) del importe solicitado por el trabajador, ya que actualmente la dueña de la empresa lo está realizando de esta manera sin el previo cálculo por parte del departamento de recursos humanos.

2.2.4.2 Préstamos o adelantos al trabajador

Con frecuencia, en las pequeñas empresas los dueños manejan irregularmente el adelanto de salario o préstamo de dinero a sus trabajadores, sin comprender que en caso de un retiro o despido inesperado, se puede complicar el cobro del préstamo o adelanto. El empleador es libre de hacer con su dinero lo que quiera, entre esto, el adelantar salarios o prestar dinero a un trabajador. Lo que se debe tener en cuenta es la forma en que debe hacerse las deducciones, retenciones o compensaciones del salario. Por lo que debe tener conocimiento en qué forma se puede el empleador cobrar el préstamo o adelanto, ya que eso es parte del acuerdo que tenga empleador y trabajador, quincenas, meses, con las primas, etc. o se puede cobrar intereses.

Los préstamos privados otorgados por una empresa hacia un trabajador puede tener la consideración de salario en especie según las condiciones del mismo, ya que pueden presentar una ventaja respecto a los tipos habituales en el mercado

Las empresas pueden conceder préstamos a sus trabajadores, aunque no se debe confundir esto con el anticipo de nómina, que viene regulado por el artículo 29 del Estatuto de los Trabajadores. La principal diferencia entre ambas vías de financiación radica en que el anticipo se ingresa a cuenta del trabajo ya realizado, mientras el préstamo se concede en base a un tipo de interés y debe ser devuelto en los plazos establecidos.

La clave está en las condiciones, por lo que este tipo de acuerdos se desarrolla en el artículo 43 de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, respecto a la valoración de las rentas en especie, si bien solo tendrá esta consideración cuando los intereses estén por debajo al tipo legal del dinero en el periodo en el que fue suscrito el acuerdo de préstamo. La posibilidad de solicitar un préstamo a la empresa pueden venir regulado vía convenio, si bien su aprobación y negociación puede hacerse de forma individual y depender de la política de cada organización, cuando esto no sea así. Estamos ante un tipo de crédito común, en el que la empresa actúa de financiera estableciendo unas condiciones de devolución e importe máximo a prestar.

Todo quedará suscrito bajo un contrato de préstamo que obligará a las partes. Este contrato será válido incluso aunque la relación laboral se haya disuelto, por lo que en caso de solicitarse como ayudas para emprendedores que dejan la sociedad para iniciar su propio negocio con el apoyo financiero de su anterior empresa, seguiría siendo válida la obligación de devolución del capital. Como ya hemos adelantado, si el tipo de interés es inferior al de mercado, la diferencia entre ambos tipos será considerado salario en especie y deberá declararse en la declaración de la renta.

A pesar de la facultad que tiene el empleador para prestar o adelantar salarios, no puede cobrar intereses por el préstamo. La única situación en la cual el empleador podría cobrar intereses es cuando hace préstamos al trabajador para la financiación de vivienda, por el valor alto del préstamo.

Monto máximo a prestar a un trabajador: Una recomendación: A pesar de que el empleador puede disponer de su dinero y determinar a qué trabajador le presta y en que monto, lo más aconsejable es que al momento de hacer un préstamo, sólo preste hasta el valor de las prestaciones sociales que tiene acumuladas el trabajador hasta el día que se hará el desembolso.

Esta recomendación es por la sencilla razón que en caso de desvincular al trabajador “al otro día” de hacer el préstamo o adelanto, el valor de la liquidación final de prestaciones sociales cubriría el valor del préstamo otorgado.

Antes de prestar o adelantar salarios: Primero la autorización para el descuento en el salario.

En las pequeñas empresas se cometen comúnmente dos errores cuando hacen préstamos o adelantos:

- Prestar o adelantar salario y no dejar prueba de dicho acto.
- No pedir una Autorización por escrito del trabajador para que le descuenten del salario los valores del préstamo o adelanto.

Por lo tanto, La autorización es “antes”, no después del desembolso. Debido a ello, el empleador debe solicitar del trabajador una autorización por escrito antes de desembolsar el préstamo o adelanto, esto porque pueden suceder cosas como por ejemplo:

El Trabajador recibe el dinero el día viernes y el lunes llega y presenta carta su renuncia y se niega a reconocer la deuda por el préstamo. En este caso el empleador se va a encontrar en una situación de riesgo, para poder retener el valor del préstamo en la liquidación final de prestaciones sociales.

El trabajador recibe el dinero el día viernes y ese fin de semana le sucede una calamidad (muerte). El empleador si no tiene prueba del desembolso, no podría retener dicho valor al momento de pagar la liquidación final a los familiares del trabajador.

Par evitar, este tipo de riesgos, a continuación se presentan las bases legales que sustentaron la presente investigación.

2.3 Bases Legales

2.3.1 Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), (2012)

En la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores, las Trabajadoras de fecha 07 de Mayo de 2012, según Gaceta Oficial Extraordinaria No. 6.076, expone su objeto de la manera siguiente:

Según el artículo 1º de la LOTTT, señala:

Esta Ley, tiene por objetivo proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el pensamiento del padre de la Patria Simón Bolívar (p. 13).

Según lo antes señalado, esta Ley, tiene la finalidad de regular las relaciones que con motivo de la acción del trabajo, se produzcan en el país.

Salario

Al respecto, el Artículo 104 (LOTTT) establece:

Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias o trabajo nocturno, alimentación y vivienda. Los subsidios o facilidades que el patrono o patrona otorgue al trabajador o trabajadora, con el propósito de que éste o ésta obtenga bienes y servicios que le permitan mejorar su calidad de vida y la de su familia tienen carácter salarial. (p.46).

Por su parte, seña en cuanto al recibo de pago en su artículo 106 lo siguiente:

Artículo 106: El patrono o patrona otorgará un recibo de pago a los trabajadores y trabajadoras, cada vez que pague las remuneraciones y beneficios indicando el monto del salario y, detalladamente, lo correspondiente a comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, bonificación de fin de año, sobresueldos, bono vacacional, recargos por días feriados, horas extraordinarias, trabajo nocturno y demás conceptos salariales, así como las deducciones correspondientes. El incumplimiento de esta obligación hará presumir, salvo prueba en contrario el salario

alegado por el trabajador o trabajadora sin menoscabo de las sanciones establecidas en esta Ley. (p. 47).

Sin embargo, a los efectos de continuar ofreciendo parte de las prestaciones que establece dicha Ley, las vacaciones y utilidades, mientras se cumpla el periodo de transitoriedad requerido para la implementación social del sistema, en la misma se establece que:

Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat (2013)

Tiene por objeto atender las necesidades de vivienda de los habitantes venezolanos. Consiste en aportes mensuales que deben efectuar tanto los trabajadores como los patronos en Instituciones Hipotecarias regidas por la Ley General de Bancos y otros Institutos de Créditos y por la Ley del Sistema Nacional de Ahorro y Préstamo.

El aporte será de uno por ciento (1%) del salario normal de trabajador y los patronos aportarán el dos por ciento (2%) del monto pagado a sus trabajadores. Los patronos deberán retener las cantidades establecidas por la Ley, así como efectuar los aportes respectivos y depositarlos en las cuentas de cada trabajador dentro de los primeros siete (07) días hábiles de cada mes.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (2014)

Esta normativa tiene por objeto desarrollar la concepción, las funciones, los principios, la organización y las estrategias del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista.

Artículo 49. Las entidades de trabajo del sector privado y las empresas del Estado con ingresos propios y autogestionarias, que den ocupación a cinco o más trabajadoras o trabajadores, están en la obligación de aportar al Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista, el dos por ciento del salario normal mensual pagado a los trabajadores y trabajadoras, dentro de los cinco días siguientes al vencimiento de cada trimestre. (s/p)

Artículo 50. Los trabajadores y trabajadoras de las entidades de trabajo que den ocupación a cinco o más trabajadores y trabajadoras, están en la obligación de aportar el cero coma cinco por ciento de sus utilidades anuales, aguinaldos o bonificaciones de fin de año.

Las entidades de trabajo deberán efectuar la retención del aporte para ser depositada al Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista, con la indicación de la procedencia, y enterarán dicha contribución dentro de los diez días siguientes al pago. (s/p)

De los artículos anteriormente citados, es necesario resaltar que un anticipo de utilidades debe suministrarse luego de retener el porcentaje establecido en las leyes correspondientes, para evitar incumplirlas y acarrear posibles sanciones.

2.4 Definición de Términos Básicos

Alícuota: se usa para representar la parte o proporción fijada por ley para la determinación de un derecho, impuesto u otra obligación.

Nómina: es la suma de todos los registros financieros de los sueldos de un empleado, los salarios, las bonificaciones y deducciones.

Patrono: la persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

Trabajador: la persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Salario: es la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio.

Salario Base: es el monto resultante de sumar el salario integral más la alícuota por bono vacacional más la alícuota por utilidades.

Salario Fijo: es aquel que se encuentra integrado por un conjunto de elementos conocidos cuyo monto se conoce predeterminadamente con toda exactitud.

Salario Integral: es lo devengado de manera regular, permanente y no permanente de carácter salarial.

Salario Normal: es la remuneración devengada por el trabajador o trabajadora en forma regular y permanente por la prestación de su servicio.

Salario Variable: es aquel que se encuentra integrado por un elemento o conjunto de elementos, cuyo monto no puede conocerse predeterminadamente con toda exactitud, dependiendo de la realización de acontecimientos futuros.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación estuvo compuesta a través de tres (03) objetivos específicos, una vez planteados los mismos y las bases teóricas, este capítulo constituye el diseño del marco metodológico, el cual de acuerdo Roosevelt (2010; 43), la considera como “aquella parte investigativa que consiste en establecer la estructura o médula que conformará el estudio a desarrollar”.

La metodología constituye el plan sistemático de procedimientos de desarrollo empleados para la ejecución de los objetivos del trabajo de investigación. Por ello, consta de aspectos fundamentales como el tipo de diseño de investigación, así como los procedimientos metodológicos empleados en la selección de la población y muestra que son descritos en las fases de la investigación.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología aplicada para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., con el fin de lograr la eficiencia en los procesos de nómina. Al respecto, las normas de la Universidad Santa María (2014; 82), el proyecto factible “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo”; esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta es un modelo operativo viable donde se requirió el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presenta la empresa en estudio.

En este mismo orden de ideas, vale decir que la investigación se fundamentó en un diseño de campo y con apoyo en un estudio documental. La investigación de campo según Flames (2008; 17), “Es cuando las informaciones y datos son recopilados directamente de la realidad o de su escenario natural”. Por lo tanto, este trabajo es de campo, en virtud de que se realizó en el sitio donde se encuentra el objeto de estudio: área de nómina de la empresa en estudio y permitió a la autora ampliar los conocimientos y manejar datos con más seguridad.

3.2 Fases Metodológicas:

En virtud de los objetivos planteados inicialmente, para la elaboración de la presente investigación se desarrollaron los mismos mediante tres (03) fases metodológicas, fueron las siguientes:

Fase I: Diagnóstico de la situación actual en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.

En esta primera fase, se buscó a través de la recolección de información, diagnosticar un la situación que presenta actualmente la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., en el área de nómina. Para ello se debió seleccionar una técnica de recolección de datos a emplear, por lo que se eligió la encuesta, la cual Hernández, Fernández y Baptista (2003; 72) la define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos o en relación con un tema en particular”. En este sentido, para la realización de la encuesta, se consideró el instrumento el cuestionario, de igual manera, Arias (2007; 74) señala que el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante instrumento o formato den papel contentivo de una serie de preguntas”.

Asimismo, el cuestionario se aplicó a una población de cinco (05) empleados del área de nómina y contabilidad de la empresa objeto de estudio, siendo esta misma la muestra total. Cabe destacar, que según Balestrini (2010; 122), define la población

como: “un universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. Este estudio estuvo representado por el cien por ciento (100%) de la población, para darle mayor validez a la investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003; 67) “cuando una población es menor de cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”.

Por otra parte, el cuestionario estuvo compuesto por preguntas cerradas dicotómicas con dos únicas posibles respuestas sí o no. De tal manera, se puede decir que ésta fue la relación directa entre la investigadora y su objeto de estudio, a través de individuos o grupos establecidos, con el propósito de obtener testimonios escritos, por los encuestados de manera directa, puesto que son ellos quienes poseen el dominio de las preguntas que se han realizado.

Fase II: - Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.

En esta segunda fase, fue pertinente obtener la extracción, del análisis de los resultados que se obtuvieron del instrumento el cuestionario, evidenciando las debilidades, fortalezas, de los procesos en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A. Por tal razón, fue necesaria la aplicación de la técnica de análisis de contenido, la cual según Balestrini (2010; 156), consiste en “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación”.

Además, de acuerdo a lo desarrollado en las bases teóricas se evidencia que para el adecuado diseño de estrategias, es necesario el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas. Ahora bien, en torno a este ámbito de análisis, existen múltiples técnicas capaces de contribuir a la realización de este proceso: en el presente trabajo se utilizó la Matriz DOFA. En concordancia con la fase anterior, el diagnóstico no sólo se circunscribe a los internos,

sino también a lo externo, es decir, a la realidad que rodea a la organización que orienta su razón de ser, actuar y producir.

A tal efecto, se elaboró una matriz DOFA, una vez identificadas las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades control interno de los procesos de nómina, ya que según Serna (2007; 158) permite obtener “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, de manera que interaccionando los factores, surgirán las estrategias que darán estructura a la propuesta.

Fase III: Diseño de estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.

En esta etapa, luego de haber desarrollado las fases anteriores, al detectar las debilidades y fortalezas en los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa en estudio, a través de la aplicación del cuestionario, se tomaron en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, con el objeto de elaborar una propuesta donde se establezcan las estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., con la finalidad de unificar criterios y proporcionar a la empresa una herramienta adecuada para el desempeño de las actividades de su personal, así como solventar la problemática existente.

CAPÍTULO IV

LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de recolección de información la encuesta, los cuales permitieron identificar las debilidades y fortalezas existentes en los procesos de nómina, que fueron consideraras para el diseño de las estrategias propuestas que permitan darle solución a la problemática planteada en la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.

Cabe destacar que, según indica Balestrini (2010; 170), que “el análisis e interpretación de los datos, convierte en la fase de la aplicación de la lógica deductiva e inductiva en el desarrollo de la investigación”, para el análisis de los resultados obtenidos, a través de los instrumentos fueron procesados, agrupados y presentados en tablas y gráficos circulares, y establecer la relación que existe entre ellos, a fin de dar respuestas a las preguntas de investigación y confrontarlos con el contenido de las bases teóricas.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.

En función de lograr interpretar la situación actual en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., y dar un diagnóstico en el cual se puedan identificar las dificultades en dicho proceso, resultó necesario recolectar información al respecto directamente en los departamentos involucrados, es decir en el departamento nómina y contabilidad, en el cual se aplicó como técnica la encuesta y se apoyó en el instrumento el cuestionario, conformado por nueve (09) preguntas de respuesta cerrada del tipo dicotómica con únicas alternativas si-no, cuyos resultados se exponen a continuación:

1. ¿Existen políticas para el manejo de las cuentas de sueldos y salarios?

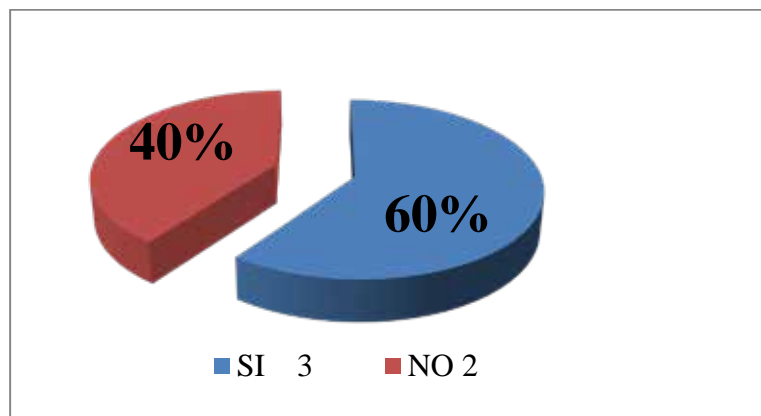


Gráfico 1. Existencia de políticas de sueldos y salario
Fuente: Blanco (2017) (ver anexo B)

Análisis

En el presente gráfico se puede observar, que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados, indica que si existen políticas para el manejo de las cuentas de sueldos y salarios, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante señala que no existen. Se evidencia, una debilidad de controles internos, ya que la falta de información genera que se omitan actividades que deben ser llevadas a cabo y se generen errores en de los procesos, siendo necesario mejorar los procesos de comunicación, adiestramiento y realizar una unificación de criterios para que todo el personal lleva de manera adecuada la ejecución de los procesos, y estén todos direccionados a la consecución de objetivos.

2.- ¿Se aplican técnicas administrativas y contables para la determinación de los cálculos y deducciones?

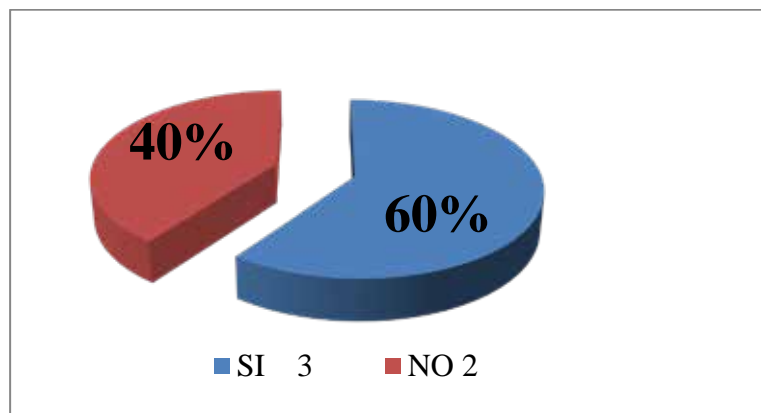


Gráfico 2. Aplicación de técnicas administrativas y contables
Fuente: Blanco (2017) (ver anexo B)

Análisis

Ante esta interrogante, el sesenta por ciento (60%) de los trabajadores encuestados respondió afirmativamente, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante señala que no se aplican técnicas administrativas y contables para la determinación de los cálculos y deducciones. Se observa la presencia de una debilidad en los procesos de nómina, ya que no todo el personal considera que se apliquen técnicas para el cálculo de la nómina. Es necesario que los cálculos sean realizados de manera adecuada para poder determinarle al trabajador el importe correspondiente a sus sueldos y salarios que deberá percibir, y las deducciones que deben aplicársele, evitando inconvenientes que generen descontento al mismo, y evitando a la empresa multas o sanciones al momento de una fiscalización por algún inspector del trabajo.

3.- ¿Se utilizan herramientas tendentes a establecer o mantener estructuras de salarios equitativas y justas en la organización?

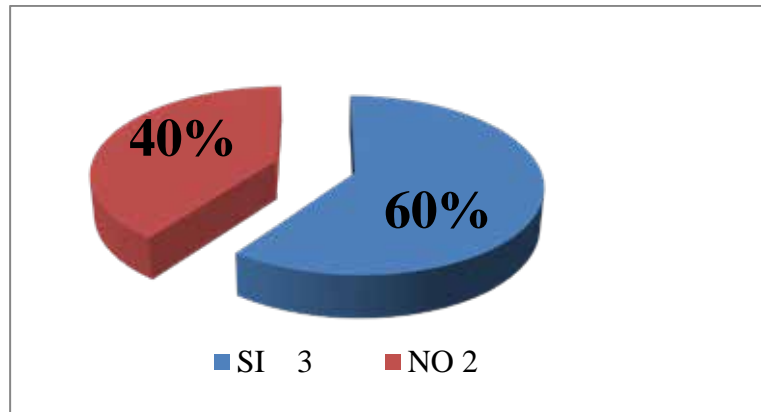


Gráfico 3. Herramientas para establecer estructuras de salarios

Fuente: Blanco (2017) (ver anexo B)

Análisis

En el presente gráfico, se observa que ante esta interrogante, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondió, que si se utilizan herramientas tendentes a establecer o mantener estructuras de salarios equitativas y justas en la organización, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante señala que no se utilizan. Se evidencia, una debilidad ya que debe haber uniformidad de trato entre el personal, y evitar las preferencias, o mejoras de un personal más que del otro, ya que esto acarrea conflictos laborales, debe haber una unificación para el cálculo de los salarios y uniformidad en la nómina.

4.- ¿La empresa mantiene alguna escala salarial aplicable a los trabajadores donde estratifique los diferentes rangos de cargos desempeñados?

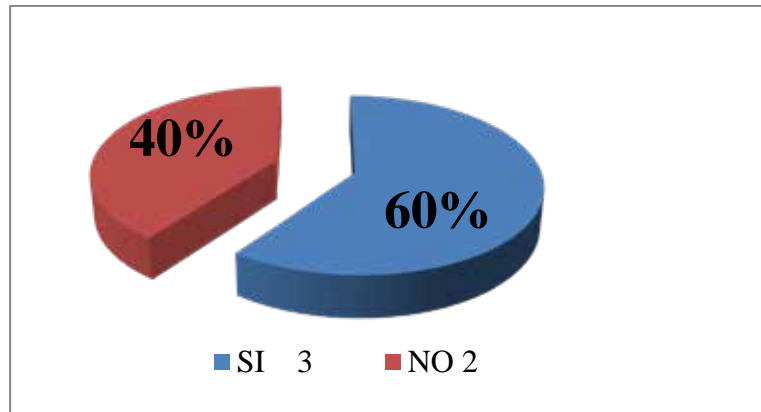


Gráfico 4. Existencia de escala salarial aplicable a los trabajadores

Fuente: Blanco (2017) (ver anexo B)

Análisis

Se observa en el presente gráfico, que el sesenta por ciento (60%) de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, señalando que la empresa si mantiene alguna escala salarial aplicable a los trabajadores donde estratifique los diferentes rangos de cargos desempeñados, el cuarenta por ciento (40%) señala que no, evidenciando falta de comunicación e información que permita todos los trabajadores estén alineados a una uniformidad en los procesos de elaboración de la nómina.

5.- ¿Los procesos administrativos y contables que se ejecutan en la empresa permiten la consecución de los objetivos de manera eficiente?

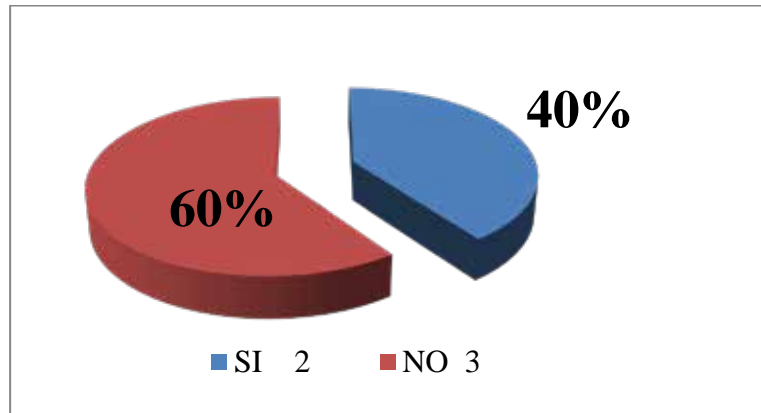


Gráfico 5. Consecución de objetivos de manera eficiente
Fuente: Blanco (2017) (ver anexo B)

Análisis

En el presente gráfico, se observa que el sesenta por ciento (60%) de los trabajadores encuestados señalan, que los procesos administrativos y contables que se ejecutan en la empresa no permiten la consecución de los objetivos de manera eficiente, en cambio el cuarenta por ciento (40%) restante indica que si logran alcanzar los objetivos. Esto es una debilidad latente en sus procesos ya que sus procedimientos no están adecuadamente diseñados para lograr que cada integrante pueda dirigir su desempeño al logro de los objetivos de manera idónea, teniéndose que realizar una evaluación de los mismos y realizar los cambios pertinentes.

6.- ¿Se aplican controles internos para revisar y comprobar los registros de los sueldos y salarios?

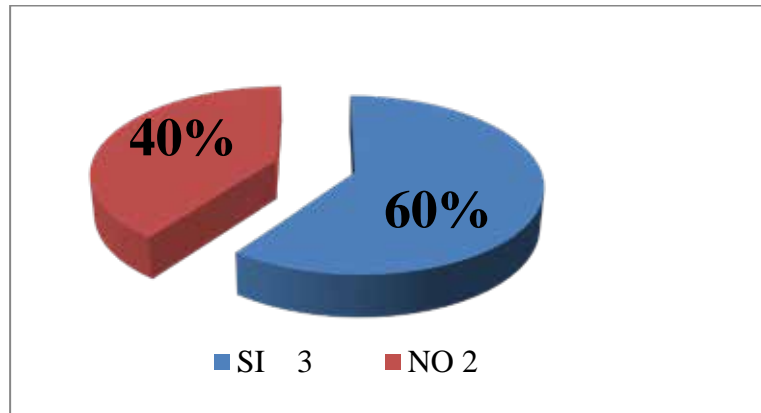


Gráfico 6. Aplicación de controles internos para comprobar registros

Fuente: Blanco (2017) (ver anexo B)

Análisis

En el presente gráfico se observa que, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados, señala que se aplican controles internos para revisar y comprobar los registros de los sueldos y salarios, en cambio el cuarenta por ciento (40%) restante señala que no se aplican. Es necesario que todas las transacciones registradas lleven una revisión posterior para poder detectar posibles omisiones o errores, y poder realizar una corrección a tiempo, evidenciándose una de las posibles causas de la problemática actual.

7.- ¿Consideran que se deben establecer estrategias laborales para procesos de cálculo y registro de la cuenta sueldo y salarios?

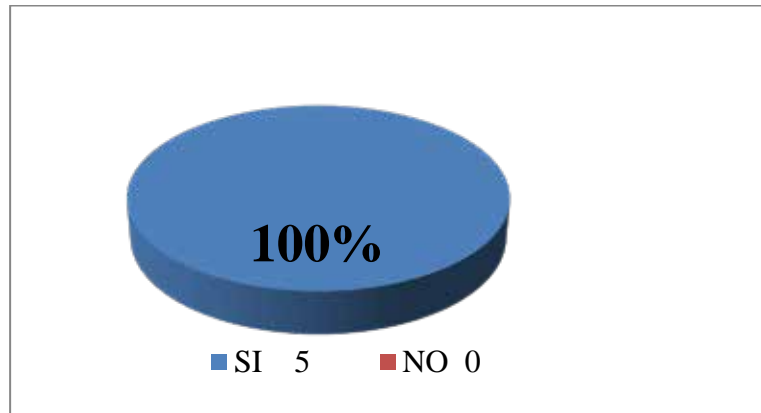


Gráfico 7. Establecimiento de estrategias laborales

Fuente: Blanco (2017) (ver anexo B)

Análisis

Se puede observar, en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron afirmativamente ante esta interrogante. Lo que evidencia que consideran que se deben establecer estrategias laborales para procesos de cálculo y registro de la cuenta sueldo y salarios, lo que le da una factibilidad operativa ya que el personal señala que es necesaria la implementación de las mismas, lo cual les permitirá optimizar su desempeño y definir normativas y procedimientos necesarios para la unificación de criterios, establecer controles internos que minimicen las debilidades encontradas, así como brindar una información veraz y confiable a la gerencia, sobre las cifras de las nóminas y las deducciones generadas.

8.- ¿Los registros contables de los sueldos y salarios de la empresa emiten información confiable y actualizada?

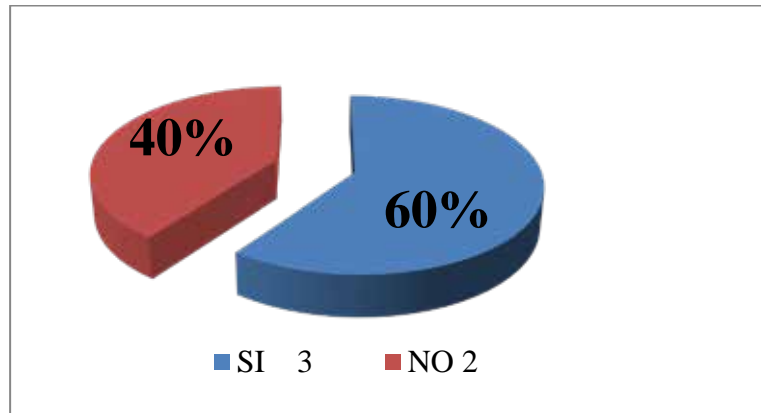


Gráfico 8. Confiabilidad de la información de los registros contables

Fuente: Blanco (2017) (ver anexo B)

Análisis

El sesenta por ciento (60%) de los encuestados señala que los registros contables de los sueldos y salarios de la empresa emiten información confiable y actualizada, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante, indica que no son confiables esas cifras. Se evidencia, una debilidad muy importante en este ítem debido a que los registros contables deben realizar adecuadamente, y verificarse la información para poder realizar la emisión de reportes con cifras reales, veraces y oportunas, debido a que esta información es utilizada por la gerencia para la toma de decisiones. Además, el área de nómina es muy importante, ya que el estado ha mantenido un proceso fiscalizador muy acentuado a las empresas, y al momento que un trabajador emita quejas por inconformidad de los pagos recibidos, puede generar a la misma, multas y sanciones, que generan pérdidas económicas y deteriora la imagen de la misma frente a sus trabajadores, clientes y proveedores.

9.- ¿Se emplean estrategias de administración salarial para la toma de decisiones efectiva por parte de la gerencia de la empresa?

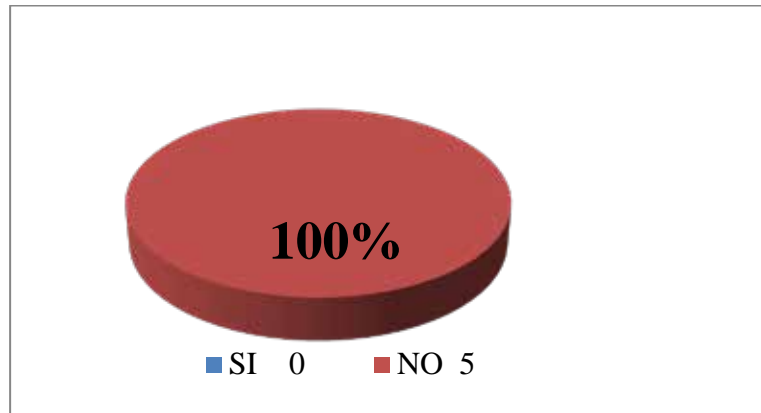


Gráfico 9. Empleo de estrategias de administración salarial
Fuente: Blanco (2017) (ver anexo B)

Análisis

En el presente gráfico se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, indica que no se emplean estrategias de administración salarial para la toma de decisiones efectiva por parte de la gerencia de la empresa. Mostrándose debilidades en sus procesos de nómina, que evidencian la necesidad de establecer la propuesta, y poder dar solución a la problemática expuesta.

Fase II: - Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.

En esta segunda fase, se expusieron los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario, evidenciando las debilidades, fortalezas, de los procesos en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., los cuales fueron llevados a

una matriz DOFA, ya que de acuerdo a lo desarrollado en las bases teóricas se evidencia que para el adecuado diseño de estrategias, es necesario el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas, donde se identificarán las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades control interno de los procesos de, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias, de manera que interaccionando los factores, surgirán las estrategias que darán estructura a la propuesta, la cual se presenta a continuación:

ANÁLISIS MATRIZ DOFA Y CRUCE DE ESTRATEGIAS	FACTORES INTERNOS	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1.- Cuenta con el personal necesario en el área de nómina con disposición a cambios. F2.- Empresa con deseo de mejorar sus procesos de nómina. F3.- Amplia cartera de clientes. F4.- Empresa en expansión. F5.- Solidez en el mercado en el que se desarrolla.	D1.-No se realizan los cálculos y deducciones de manera adecuada. D2.- Debilidades en el desempeño de registro y cálculo de nóminas. D3.-No todo el personal conoce las políticas de sueldos y salarios. D4.-No todos conocen si existe un tabulador de sueldos y salarios. D5.-Debilidades en la comunicación e información.
FACTORES EXTERNOS	CRUCE DE ESTRATEGIAS	
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
O1.- Existencia de teorías de control. O2.- Instituciones de capacitación en el cálculo de nómina.	F2O1.- Elaborar estrategias gerenciales para la optimización en los procesos administrativos y contables en el área de nómina.	D1O2.- Capacitar al personal a través de cursos o inducciones que permitan lograr un mejor desempeño de este en la empresa al momento de realizar sus funciones.

<p>O3.- Programas administrativos-contables para el cálculo de nómina.</p> <p>O4.- Existencia de tabuladores para el cálculo de nómina, y establecimiento de sueldos de acuerdo al tipo de cargo.</p>		<p>D2O3.-Establecer lineamientos contables-administrativos para el registro de los sueldos y salarios.</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>ESTRATEGIA FA</p>	<p>ESTRATEGIA DA</p>
<p>A1.-Reformas constantes de Ley con implicación de retroactivo.</p> <p>A2.-Aumentos salariales decretados por el Ejecutivo de manera recurrente y sin previa planificación que afecta económicamente a la empresa.</p> <p>A3.- Fiscalizaciones frecuentes por el ente regulador en materia laboral.</p> <p>A4.- Baja demanda de ventas, cuyos ingresos no cubren la nómina generada.</p> <p>A5.- Economía inestable inflacionaria y de incertidumbre.</p>	<p>F1A3.- Formular un instrumento de control que permita un monitoreo de los procesos requeridos por el área.</p>	<p>D2A3.- Realizar auditorías periódicas, con el objeto de corregir las fallas e ineficiencia que se presentan.</p>

Fuente: Blanco (2017)

De acuerdo a la aplicación de la matriz DOFA elaborada con los datos obtenidos de la aplicación del instrumento el cuestionario, cuyos resultados reflejaron las debilidades presentes en sus procesos de nómina, entre los cuales se detallan los siguientes:

No todos los trabajadores del área de nómina, sabe que existen políticas para el manejo de las cuentas de sueldos y salarios.

No todos consideran que se aplican técnicas administrativas y contables para la determinación de los cálculos y deducciones.

Se utilizan herramientas tendentes a establecer o mantener estructuras de salarios equitativas y justas en la organización, sin embargo no todos tienen conocimiento de ellas, así como se mantiene una escala salarial aplicable a los trabajadores donde estratifique los diferentes rangos de cargos desempeñados a los cuales de igual manera se indica falta de conocimiento de su existencia.

Los procesos administrativos y contables que se ejecutan en la empresa no permiten la consecución de los objetivos de manera eficiente, encontrándose una debilidad latente en sus procesos ya que sus procedimientos no están adecuadamente diseñados para lograr que cada integrante pueda dirigir su desempeño al logro de los objetivos de manera idónea, teniéndose que realizar una evaluación de los mismos y realizar los cambios pertinentes.

No se aplican de manera uniforme, controles internos para revisar y comprobar los registros de los sueldos y salarios, los cuales son necesarios, debido a que todas las transacciones registradas deben llevar una revisión posterior para poder detectar posibles omisiones o errores, y poder realizar una corrección a tiempo, evidenciándose una de las posibles causas de la problemática actual.

Los trabajadores encuestados consideran que se deben establecer estrategias laborales para procesos de cálculo y registro de la cuenta sueldo y salarios, lo que le da una factibilidad operativa ya que el personal señala que es necesaria la implementación de las mismas, lo cual les permitirá optimizar su desempeño y definir normativas y procedimientos necesarios para la unificación de criterios, establecer controles internos que minimicen las debilidades encontradas, así como brindar una información veraz y confiable a la gerencia, sobre las cifras de las nóminas y las deducciones generadas.

Los registros contables de los sueldos y salarios de la empresa no emiten información confiable y actualizada, donde se evidencia, una debilidad muy importante, debido a que los registros contables deben realizar adecuadamente, y

verificarse la información para poder realizar la emisión de reportes con cifras reales, veraces y oportunas, debido a que esta información es utilizada por la gerencia para la toma de decisiones. Además, el área de nómina es muy importante, ya que el estado ha mantenido un proceso fiscalizador muy acentuado a las empresas, y al momento que un trabajador emita quejas por inconformidad de los pagos recibidos, puede generar a la misma, multas y sanciones, que generan pérdidas económicas y deteriora la imagen de la misma frente a sus trabajadores, clientes y proveedores.

Fase III: Diseño de estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.

En esta etapa, luego de haber desarrollado las fases anteriores, al detectar las debilidades y fortalezas en los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa en estudio, a través de la aplicación del cuestionario, se tomaron en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, con el objeto de elaborar una propuesta donde se establezcan las estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., con la finalidad de unificar criterios y proporcionar a la empresa una herramienta adecuada para el desempeño de las actividades de su personal, así como solventar la problemática existente.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1.- Presentación de la Propuesta

Esta propuesta tiene como finalidad darle solución a la problemática planteada por la empresa **Vocem 2013 Teleservicios, S.A.**, la cual presenta debilidades en sus procesos administrativos y contables en el área de nómina, para ello, se realizó un diagnóstico mediante el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica la encuesta, a través de un cuestionario, cuyos resultados permitieron detectar debilidades en sus procesos de cálculo y registro de la nómina salarial, de la empresa, generando diferencias entre los pagos y las deducciones que se deben efectuar, lo que podrá traer como implicaciones descontento por parte del personal, o multas y sanciones para la empresa al momento de una fiscalización en materia laboral.

Es por ello, que la presente propuesta busca diseñar estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina, las cuales fueron seleccionadas de las que surgieron mediante la aplicación de la matriz DOFA, que se consideraron las más adecuadas de acuerdo a las necesidades de la empresa, y al estudio de factibilidad de las mismas.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa **Vocem 2013 Teleservicios, S.A.**

5.2.2 Objetivos Específicos

- Elaborar estrategias gerenciales para la optimización en los procesos administrativos y contables en el área de nómina.
- Establecer lineamientos contables administrativos para el registro de la cuenta sueldos y salarios
- Elaborar herramientas gerenciales basadas en el control interno para las cuentas de sueldos y salarios
- Formular un instrumento de control que permita un monitoreo de los procesos requeridos por el área
- Realizar Auditorías periódicas, con el objeto de corregir las fallas e ineficiencias que se presentan.
- Capacitar al personal de recursos humanos y al administrador, a través de cursos o inducciones que permitan lograr un mejor desempeño de este en la empresa al momento de realizar sus funciones.

5.3 Justificación de la Propuesta

Esta propuesta se justifica debido a la necesidad que existe en la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., implementar estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina, que de acuerdo al diagnóstico realizado, no se están cumpliendo con la normativa laboral vigente, específicamente en cuanto a los cálculos y deducciones que deben realizarse, y su adecuado registro, ya que el personal que labora en el área presenta debilidades en cuanto al conocimiento que se requiere para realizar de manera adecuada los cálculos de nómina, y además implantar controles internos y auditorías en el área de estudio, para garantizar el adecuado proceso de las mismas.

Mediante las estrategias propuestas, la empresa podrá mejorar sus procesos en cuanto a nómina, ser más efectiva para el logro de los objetivos organizacionales,

mejorar su imagen ante sus trabajadores, y minimizar el riesgo de multas y sanciones al momento de una fiscalización en materia laboral.

Por su parte, los trabajadores relacionados con el área de nómina podrá contar con herramientas adecuadas, para mejorar sus procesos en el cálculo de deducciones e importes a pagar al trabajador en la nómina generada, de tal manera que pueda desempeñar sus actividades de manera eficaz, eficiente y oportuna, minimizando el retrabajo, realizando un registro oportuno y emitiendo reportes con cifras confiables para la toma de decisiones gerenciales.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Todo proyecto, requiere de un análisis de factibilidad, ya que éste forma parte del proceso de evaluación en relación a la problemática existente en una organización, como es el caso de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., para así ofrecer una solución al problema presentado en área de nómina y contabilidad, sobre el adecuado registro y cálculo de los importes y deducciones a realizarse a los trabajadores.

Ante estas implicaciones, el presente trabajo propone un sistema de análisis de factibilidad que es necesario seguir para evaluar el proyecto como factible, es decir, un proyecto que se puede ejecutar y que de una solución a un problema, en tal sentido a continuación se realiza un estudio de los recursos técnicos, operativos y económicos que se requieren para realizar dicha investigación.

5.4.1 Factibilidad Técnica

Desde el punto de vista técnico, este estudio es viable ya que se cuenta con las herramientas necesarias para su implementación, dado que en el área de nómina, es posible establecer estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina, debido a que la empresa se encuentra en constante cambio y se adapta de forma rápida, facilitando comodidad y equipos tecnológicos, para que de esta manera se dé inicio a la propuesta de aplicación de correcciones en los procesos que se realizan en el área en estudio, de manera que se cumpla con la Ley Orgánica del

Trabajo, el Trabajador y las Trabajadoras, y se realicen además todas las deducciones de acuerdo a las leyes y normativas vigentes.

5.4.2 Factibilidad Operativa

La siguiente propuesta se considera operativamente factible ya que la misma cuenta con el personal necesario en el área de nómina, para el desarrollo de la propuesta. De igual manera, es necesario que exista un elevado nivel de comunicación, colaboración y coordinación entre las partes involucradas para que se cumpla de una manera eficiente la propuesta, así como una capacitación tanto al personal del nómina, contabilidad y al Administrador para poder implantar procesos de monitoreo y de auditoría interna.

5.4.3 Factibilidad Económica

En cuanto a la capacidad financiera de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A esta propuesta, no genera un costo muy significativo, todo lo contrario, se traduce en beneficios para la organización puesto que es efectiva para la misma, de ser considerado el análisis propuesto, en materia de cumplimiento de la normativa laboral, y mejorar las relaciones con sus trabajadores, así como evitar posibles multas y sanciones al momento de una fiscalización en materia laboral.

5.5 Desarrollo de la propuesta

Para el logro del objetivo general de la presente investigación se presenta a continuación el diseño de estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., las cuales han sido elaboradas de acuerdo a la información obtenida de las técnicas de recolección aplicadas, con la finalidad de poder potencializar las fortalezas existentes y minimizar las debilidades encontradas, permitiendo un desempeño eficiente y eficaz por parte del personal de nómina para el logro de los objetivos y metas establecidos por la gerencia, en materia laboral, de esta manera poder lograr el registro oportuno de

las transacciones realizadas para el cálculo de los importes y las deducciones correspondientes a la nómina de los empleados, y poder emitir reportes que sean de utilidad para la gerencia.

**DISEÑAR ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN EL ÁREA DE NÓMINA
DE LA EMPRESA VOCEM 2013 TELESERVICIOS, S.A.**

5.5.1 Objetivo 1.- Elaborar estrategias gerenciales para la optimización en los procesos administrativos y contables en el área de nómina.

El presente objetivo tiene como finalidad elaborar estrategias que permitan a la gerencia optimizar los procesos administrativos y contables en el área de nómina, con la finalidad de que se ejecutan los procedimientos adecuados y se cumplan con las normativas establecidas con correspondientes al cálculo y registro de la nómina determinando adecuadamente sus importes y deducciones, sirviendo de herramienta para la conducción del personal para que realice de manera eficiente y eficaz su desempeño laboral, dirigido al cumplimiento de objetivos y metas establecidos por la gerencia..

Estrategia 1.- Establecimiento de políticas en el área de nómina

- Cada trabajador tendrá un expediente en el cual tendrá contenido la solicitud de empleo, recibos de pago correspondiente a la nómina y préstamos concedidos con sus respectivas amortizaciones, anticipos de prestaciones e intereses pagados, beneficios y bonos otorgados, justificaciones de faltas y de permisos concedidos, y autorización por cada deducción distinta de las establecida en la normativas y leyes vigentes, que son de carácter obligatorio.
- Se establecerá que el cálculo del jornal salarial será establecido en horas laboradas en el periodo establecido.

- Se deberá realizar una revisión por cada una de las horas extraordinarias que haya laborado el trabajador, y el horario (diurno o nocturno) supervisando que no exceda a las establecidas por la ley.
- Realizar adecuadamente los cálculos de las deducciones establecidas en las normativas y leyes vigentes, y por las alícuotas establecidas en la misma, para cada asignación.
- Se deberá realizar un borrador de la nómina con días de anticipación a la fecha de pago y enviar al administrador para su revisión y aprobación.
- Se deberá mantener un listado actualizado del personal que labora en la empresa, y entregar al administrador su actualización cada vez que haya un nuevo ingreso o una desincorporación en la misma, para evitar se emitan pagos de nóminas a personal que ya no labora en la empresa y prevenir fraudes.
- La aprobación del pago de la nómina deberá ser con firmas conjuntas entre el administrador y el gerente general.
- Deberá existir segregación de funciones entre la persona que realiza el cálculo de la nómina y quien emite los cheques y/o realiza transferencias, como mecanismo de control.
- Se deberá revisar que el monto de los cálculos de la nómina correspondan al monto a ser pagado, y verificar que el soporte, sea el que haya firmado el administrador para la elaboración de los pagos.
- Los cheques o transferencias de la nómina deberán tener las especificaciones del pago para el cual debe ser preparado y aprobado por el administrador.
- La cancelación de la nómina será quincenal para los empleados.
- Se entregará un recibo de pago a cada trabajador donde se detallen los importes pagados y sus deducciones de ley y las autorizadas por él para la capitalización de préstamos, como comprobante de pago.

- Se verificará que cada trabajador firme como constancia de recibido indicando nombre legible y cédula, en el recibo soporte que quedará en la empresa.
- Se deberá revisar que los importes de las deducciones por retenciones hayan sido adecuadamente calculadas, así como los aportes patronales y registrados en el sistema administrativo contable, para el posterior pago de los pasivos.
- Realizar programación para cancelar en las fechas correspondientes y previstas, los apartados sobre prestaciones sociales, retenciones y aportes patronales, así como los intereses sobre prestaciones.

5.5.2 Objetivo 2.- Establecer lineamientos contables-administrativos para el registro de la cuenta sueldos y salarios.

Estrategia 2.- Lineamientos contables-administrativos para el registro de la cuenta sueldos y salarios

- Al realizar la nómina se deberá descontar de la nómina bruta generada las deducciones legales vigentes, establecidas por el poder legislativo entre las cuales se encuentran:
Retención de Impuestos Sobre la Renta.
Retención del Seguro Social Obligatorio.
Retención de Paro Forzoso
Retención del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat.
Retenciones del I.N.C.E.S.
- Todas las deducciones quedarán registradas entre los pasivos, y se realizará los débitos correspondientes al momento del pago del mismo.
- Se deberá emitir reporte del cargo de la nómina y entregar al gerente de recursos humanos para su verificación.
- El gerente de recursos humanos evaluará y verificará que los importes registrados estén debidamente cargados a la cuenta que corresponda en cuanto a deducciones, y sueldos y salarios generados, horas extraordinarias, bonos nocturnos o diurnos, vacaciones, utilidades, bonos vacacionales, entre otros.

- En el caso de existir errores u omisiones en los registros solo el gerente de recursos humanos podrá realizar los ajustes necesarios, y notificar al personal donde se encontraron las fallas para que esté pendiente de no volver a cometer el mismo error u omisión.

El registro contable que debe realizarse para el registro de la nómina es un cargo a la cuenta sueldos y salarios y un crédito a las retenciones correspondientes al Seguro Social Obligatoria, Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat y Paro Forzoso, el pago de la nómina es quincenal en el cual se paga el 40% de la nómina sin retenciones y el 60% se paga en la segunda quincena en el cual se realizan los descuentos de las deducciones por retenciones de Ley.

Fecha	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
14-05-17	Sueldos y Salarios	XXX	
	Nómina por pagar		XXX
	P/R 40% de la nómina salarial		
	---1---		
29-05-17	Sueldos y Salarios	XXX	
	Nómina por pagar		XXX
	Retenciones S.S.O. por pagar		XXX
	Retenciones Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat por pagar		XXX
	Retenciones de Seguro de Paro Forzoso por pagar		XXX
	P/R 60% de la nómina salarial y deducciones		
	--- 2 ---		
29-05-17	Aporte patronales	XXX	
	Aporte Patronal S.S.O. por pagar		XXX
	Aporte Patronal Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat por pagar		XXX

	Aporte Patronal de Seguro de Paro Forzoso por pagar		XXX
	P/R Aportes patronales de Ley		

5.5.3 Objetivo 3.- Elaborar herramientas gerenciales basadas en el control interno para las cuentas de sueldos y salarios

Estrategia 3.- Herramientas gerenciales de control interno para las cuentas de sueldos y salarios.

- Preparación de la nómina con anticipación, para la verificación de los importes a ser pagados a los empleados y las deducciones generadas.
- Emisión de reportes de las deducciones efectuadas en la nómina.
- Planificación del pago de las retenciones, aportes patronales, depósitos de las prestaciones sociales establecidas en la Ley de Régimen de Prestaciones de Empleo, intereses sobre prestaciones sociales, Seguro Social Obligatorio, I.N.C.E.S., Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat, I.S.L.R.
- Verificación de los comprobantes de pago de las deducciones y aportes patronales, por parte del gerente de recursos humanos que sea por los montos establecidos, cheques emitidos y en la fecha prevista.
- Reincorporar la utilización de la máquina capta huella, para control de asistencia junto con el encendido de las computadoras de cada operador.
- El Supervisor debe ser el primero en llegar al departamento y verificar que el personal se encuentre presente, y notificar diariamente, la inasistencia o retardo del trabajador para llevar en su expediente y revisar las causas de las mismas, así como recolectar los justificativos respectivos y entregar al departamento de recursos humanos para su respectivo registro y resguardo.
- Cuando el trabajador requiera de un permiso deberá notificar a su supervisor inmediato y este a su vez notificar al departamento de recursos humanos a través de medio escrito, vía correo interno.

5.5.4 Objetivo 4.- Formular un instrumento de control que permita un monitoreo de los procesos requeridos por el área

Este objetivo tiene como finalidad servir de herramienta para programar las actividades del área de nómina para la realización de las nóminas, descuentos de anticipos, pagos de la nómina, pagos de las deducciones y aportes patronales, mediante el cual se elabora el siguiente diseño de planificación, y que debe ser llevado por cada uno de los encargados de cada parte del proceso y el gerente general verificará que se haya cumplido con la fecha establecida para cada una de las fases que la componen:

Estrategia 4.- Utilización de planificación para el pago de sueldos y salarios, retenciones y aportes patronales.

Cuadro 2.- Planificación de nómina de pago de sueldos y salarios

Actividad	Fecha Estimada de elaboración	Fecha de Elaboración	Responsable
Notificación de horas extras trabajadas por el empleado	Deberá ser entregada del 10-12 y del 27-28 de cada mes		Jefe de cada departamento
Notificación de faltas y/o reposos del empleado	Deberá ser entregada del 10-12 y del 27-28 de cada mes		Jefe de cada departamento
Elaboración y cálculo de la nómina	13 y 28 de cada mes		Asistente de nómina
Revisión de la nómina	Día 14 y 29 de cada mes		Gerente de Recursos Humanos
Orden de pago ejecución de transferencias	Día 14 y 29 de cada mes		Gerente de Administración

Revisión de ejecución de pago	Día 14 y 29 de cada mes		Gerente de Recursos Humanos
Emisión de Comprobantes de pago	Día 14 y 29 de cada mes		Asistente de nómina
Retiro de comprobante de pago y firma constancia de recepción	Día 15 y 30 de cada mes		Trabajador

Fuente: Blanco (2017)

Cuadro3.- Planificación de pago de retenciones y aportes patronales

Actividad	Fecha Estimada de elaboración	Fecha de Elaboración	Responsable
Pago de I.S.L.R.	Si es contribuyente ordinario los 3 primeros días hábiles del mes o si es contribuyente especial se rige por calendario establecido por el SENIAT.		Asistente de nómina Supervisión: Gerente de Recursos Humanos
Pago de I.N.C.E.S.	Aporte Patronal: 2% Salario normal mensual 5 días siguientes al vencimiento de cada trimestre. Trabajadores: 0,5% de las utilidades anuales, aguinaldos o bonificaciones de fin de año, a los diez (10) días siguientes al pago.		Asistente de nómina Supervisión: Gerente de Recursos Humanos

Pago de Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat	Aporte Patronal 2% y Trabajador 1% del salario integral 5 primeros días hábiles.		Asistente de nómina Supervisión: Gerente de Recursos Humanos
Pago de Régimen de Prestaciones de Empleo	15 días trimestrales Primeros 5 días al cierre de cada trimestre		Asistente de nómina Supervisión: Gerente de Recursos Humanos
Pago de Intereses de Régimen de Prestaciones de Empleo	Primeros 5 días de cada trimestre		Asistente de nómina Supervisión: Gerente de Recursos Humanos
Pago de Seguro de Paro Forzoso	Primeros 5 días Aporte Patronal 2% y retenciones al Trabajador 0,5% sobre el salario normal tope 10 salarios mínimos mensuales.		Asistente de nómina Supervisión: Gerente de Recursos Humanos
Pago de Retenciones de S.S.O.	Retenciones de empleados 4% y Aporte Patronal 9% riesgo mínimo, sobre el sueldo base. Primeros 5 días hábiles del mes.		Asistente de nómina Supervisión: Gerente de Recursos Humanos

Fuente: Blanco (2017)

5.5.5 Objetivo 5.- Realizar Auditorías periódicas, con el objeto de corregir las fallas e ineficiencias que se presentan.

Este objetivo tiene como finalidad de establecer controles de monitoreo y evaluación del cumplimiento de las estrategias propuestas, mediante la realización de auditorías periódicas.

Estrategia 5.- Auditorías periódicas, con el objeto de corregir las fallas e ineficiencias que se presentan.

- El Gerente de Recursos Humanos, verificará que todos los empleados señalados en la nómina verdaderamente estén trabajando en la empresa, para ello se pedirán reportes de los empleados existentes registrados en la nómina, y el reporte del capta huellas.
- Se verificará el control de asistencias entre los reportes del capta huella y los reportes de ingreso al sistema de las computadoras, la cual tiene un usuario y clave, ya que desde el momento del encendido de la misma empieza a contar el tiempo de asistencia del empleado.
- En el caso de ausencias de luz la recepcionista llevará un control manual de las llegadas y retiros de los empleados de las instalaciones de la empresa, firmada por su supervisor, y deberá ser entregado al departamento de recursos humanos.
- Se harán revisiones sorpresivas de los recibos de pago de empleados que estén debidamente archivados, firmados y que se hayan entregado a todos los trabajadores.
- Se emitirán reportes de las retenciones generadas por pagar y se revisará con relación a la nómina que se hayan hecho los cálculos correctos y que se hayan emitido los pagos y efectuado los mismos en las fechas establecidas en la planificación propuesta.

5.5.6 Objetivo 6.- Capacitar al personal de recursos humanos y al administrador, a través de cursos o inducciones que permitan lograr un mejor desempeño de este en la empresa al momento de realizar sus funciones.

Este objetivo tiene como mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina, mediante a la capacitación y actualización de los conocimientos contables y administrativos que deben ser llevados a cabo por el personal de nómina y sus supervisores con la finalidad de unificar criterios y lograr que se cumpla a cabalidad las disposiciones legales establecidas en la LOTTT (2012), de manera tal que el personal optimice su desempeño así como la empresa, cumpla con lo establecido en la Ley, y evite multas y sanciones al momento de una fiscalización en materia laboral.

Estrategia 6.- Capacitación al personal de recursos humanos y al administrador.

- Se contactará institución de capacitación para dictar cursos para la actualización en materia laboral para el personal de nómina, gerente de recursos humanos y el administrador.
- Se pedirá cotización a las instituciones en asistencia en la empresa en estudio y en la institución, para que el administrador evalúe la cotización más conveniente.
- Se informará al personal para tomar las previsiones necesarias para asistir al curso de capacitación sin que interfiera en las jornadas regulares de la empresa (que no sea en fechas de elaboración de nómina o pago de retenciones o aportes patronales).
- Se realizarán actualizaciones cada vez que haya un incremento unidades tributarias, ajustes de sueldos u otras disposiciones establecidas por el Ejecutivo Nacional, que afecte en materia Laboral.

Cuadro 3.- ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN EL ÁREA DE NÓMINA DE LA EMPRESA VOCEM 2013 TELESERVICIOS, S.A.

Estrategia	Descripción	Tipo de control	Responsable
Estrategia 1	Establecimiento de políticas en el área de nómina	Registro oportuno, cálculos correctos y supervisión.	Gerente de Recursos Humanos
Estrategia 2	Lineamientos contables-administrativos para el registro de la cuenta sueldos y salarios	Adecuado registro en las cuentas de sueldos y salarios, deducciones y aportes.	Gerente de Recursos Humanos
Estrategia 3	Herramientas gerenciales de control interno para las cuentas de sueldos y salarios.	Adecuado cálculo de los aportes y retenciones a deducir en la nómina, asistencia, justificativos.	Gerente de Recursos Humanos
Estrategia 4	Planificación para el pago de sueldos y salarios, retenciones y aportes patronales.	Cumplir con las fechas establecidas en la Ley para el pago de aportes y retenciones.	Gerente de Recursos Humanos
Estrategia 5	Auditorías periódicas	Con el objeto de corregir las fallas e ineficiencias que se presentan.	Gerente de Recursos Humanos
Estrategia 6	Capacitación al personal de recursos humanos y al administrador	Actualización en materia Laboral	Gerente de Recursos Humanos

Fuente: Blanco (2017)

CONCLUSIONES

La presente investigación se basó en darle una solución a la problemática planteada por la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., para mejorar los procesos en el área de nómina, en donde se aplicó como técnica de recolección de información la encuesta, a través de un cuestionario, cuyos resultados permitieron realizar un diagnóstico de la situación actual, en el área de nómina para evaluar cómo se llevan los procesos e identificar las debilidades existentes, expuestas en una matriz DOFA, donde se evaluaron los factores internos y externos, en los procesos para la elaboración de la nómina, mediante la cual al realizar el cruce de estrategias, permitió obtener las estrategias que dieron solución a la problemática planteada. Dentro de las debilidades encontradas más resaltantes, se exponen las siguientes:

- No todos los trabajadores del área de nómina, sabe que existen políticas para el manejo de las cuentas de sueldos y salarios.
- No todos consideran que se aplican técnicas administrativas y contables para la determinación de los cálculos y deducciones.
- Se utilizan herramientas tendentes a establecer o mantener estructuras de salarios equitativas y justas en la organización, sin embargo no todos tienen conocimiento de ellas, así como se mantiene una escala salarial aplicable a los trabajadores donde estratifique los diferentes rangos de cargos desempeñados a los cuales de igual manera se indica falta de conocimiento de su existencia.
- Los procesos administrativos y contables que se ejecutan en la empresa no permiten la consecución de los objetivos de manera eficiente, encontrándose una debilidad latente en sus procesos ya que sus procedimientos no están adecuadamente diseñados para lograr que cada

integrante pueda dirigir su desempeño al logro de los objetivos de manera idónea, teniéndose que realizar una evaluación de los mismos y realizar los cambios pertinentes.

- No se aplican de manera uniforme, controles internos para revisar y comprobar los registros de los sueldos y salarios, los cuales son necesarios, debido a que todas las transacciones registradas deben llevar una revisión posterior para poder detectar posibles omisiones o errores, y poder realizar una corrección a tiempo, evidenciándose una de las posibles causas de la problemática actual.
- Los trabajadores encuestados consideran que se deben establecer estrategias laborales para procesos de cálculo y registro de la cuenta sueldo y salarios, lo que le da una factibilidad operativa ya que el personal señala que es necesaria la implementación de las mismas, lo cual les permitirá optimizar su desempeño y definir normativas y procedimientos necesarios para la unificación de criterios, establecer controles internos que minimicen las debilidades encontradas, así como brindar una información veraz y confiable a la gerencia, sobre las cifras de las nóminas y las deducciones generadas.
- Los registros contables de los sueldos y salarios de la empresa no emiten información confiable y actualizada, donde se evidencia, una debilidad muy importante, debido a que los registros contables deben realizar adecuadamente, y verificarse la información para poder realizar la emisión de reportes con cifras reales, veraces y oportunas, debido a que esta información es utilizada por la gerencia para la toma de decisiones.
- Además, el área de nómina es muy importante, ya que el estado ha mantenido un proceso fiscalizador muy acentuado a las empresas, y al momento que un trabajador emita quejas por inconformidad de los pagos recibidos, puede generar a la misma, multas y sanciones, que generan

pérdidas económicas y deteriora la imagen de la misma frente a sus trabajadores, clientes y proveedores.

- Asimismo, no se emplean estrategias de administración salarial para la toma de decisiones efectiva por parte de la gerencia de la empresa, mostrándose debilidades en sus procesos de nómina, que evidencian la necesidad de establecer la propuesta, y poder dar solución a la problemática expuesta.

Finalmente, se puede concluir que esta investigación permitió proponer estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., lográndose el objetivo principal de la misma, con la finalidad de que la empresa, logre realizar los procesos de pago de nómina a sus empleados, de manera eficiente y efectiva, así como disminuir el descontento de parte de los empleados, ya que tendrán una relación detallada de sus importes y sus deducciones al momento de obtener el recibo de pago, y evitar posibles multas o sanciones al momento de una fiscalización en materia laboral.

En cuanto a los trabajadores, del área de nómina podrán realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz, mejorando su desempeño laboral y afianzando sus conocimientos profesionales en materia laboral.

RECOMENDACIONES

Considerando la realidad observada en la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A., y con la finalidad de mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina, que puedan disminuir las debilidades existentes y mejorar las fortalezas presentes, se propone tomar en cuenta las siguientes recomendaciones de:

- Que la gerencia ponga en práctica las estrategias propuestas para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina, , así como tomar en cuenta las recomendaciones realizadas en el presente trabajo de grado, ya que el mismo fue realizado tomando en cuenta las necesidades presentes en la empresa, para así corregir las debilidades presentes que se han generado en los procesos por falta de procedimientos formalmente establecidos y controles internos formulados.
- Es necesario que la propuesta sea divulgada todos los miembros del departamento de recursos humanos, en especial el área de nómina así como al personal involucrado en los procesos para unificar criterios, y sean establecidas claramente las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos.
- Para respaldar la recomendación anterior es necesaria la elaboración de un manual de normas y procedimientos para el área de recursos humanos, en donde se involucren los proceso de nómina, en el cual se establezcan las políticas, normas y procedimientos de cada una de las funciones que se realizan en el departamento en estudio, el cual sirve de orientación para la efectiva ejecución de los procesos, y de inducción para el nuevo personal que ingrese al departamento.

- Capacitar y entrenar a todas las personas que laboran en el departamento de recursos humanos, en especial el área de nómina, con la finalidad de reforzar conocimientos del área donde se desempeñan y de esta manera estar preparados para solventar cualquier inconveniente que se pueda presentar en el desempeño de los roles, así como una actualización en materia laboral.
- Implementar estrategias de mejoramiento continuo basadas en el control interno de todas las actividades que se realizan en la organización.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Aguilar, Gorronzona (2007). **Sociedades Mercantiles de Venezuela**. Clemente Editores C.A. Valencia. Venezuela.
- Arias, Fideas (2007). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Balestrini, Miriam (2010). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Editorial Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.
- Barrios, Carmen y García, Johana (2013). **Impacto económico que genera la implementación de la nueva normativa vigente de la Ley orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (LOTTT) en los pasivos laborales de la empresa Cableselec, C.A. Ubicada en Valencia**. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela. Trabajo de Grado no Publicado.
- Castellanos, Carlos y Martínez, Fátima (2015). **Lineamientos de control interno, que permitan efectuar el adecuado registro contable de la nómina, según lo estipulado en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras vigente, en la empresa Masafierro 1502 Systems Offices C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela. Trabajo de Grado no Publicado.
- Castillo, Christian (2012). **.Diseño e implementación de un sistema contable, tributario y nómina aplicado a la microempresa Texdura** Universidad Central de Ecuador. Ecuador. Trabajo de Grado no Publicado.
- Catacora, Fernando (2007). Contabilidad. **La base para las decisiones Gerenciales**. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. Caracas. Venezuela.
- Catacora, Fernando (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Primera Edición. Mc Graw-Hill Interamericana. Caracas. Venezuela.
- Certo, Samuel (2004), **Administración Moderna**, Octava edición, Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda. Bogotá, D.C. Colombia.
- Colmenares, Kristhian y San Román, Kristy (2017). **Lineamientos de control interno para mejorar los procesos de solicitud de préstamos o anticipos del personal**

de la empresa Paraíso Canario C.A., ubicada en Guacara, Estado Carabobo.
Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela. Trabajo de Grado no Publicado.

Chandler, Alfred (2007). **Guía de gerencia estratégica.** Editorial 3R Editores. Bogotá. Colombia.

Chiavenato, Idalberto (2010). **Administración de Recursos Humanos.** Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A. Colombia.

Flames, Abel (2008). **Cómo Elaborar Un Trabajo De Grado De Enfoque Cuantitativo Para Optar A Los Títulos De Técnico Superior Universitario, Licenciado O Equivalente, Especialista, Magister Y Doctor.** Editorial Fundación Abel Flames. Venezuela.

García, Thielen (2012). **Introducción a la Teoría Administrativa.** Ediciones Pirámide S.A. Caracas. Venezuela.

Hellriegel, Don, Jackson, Susan y Slocum, John (2008). **Administración, un enfoque basado en competencias.** Novena Edición. Editorial Thomson. México.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2003). **Metodología de la Investigación.** Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A. México.

Ley del Seguro Social Obligatorio. República Bolivariana de Venezuela.

Ley Orgánica Del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), Gaceta Oficial N° 6.076 (Extraordinaria) 6-05-2011

Peñate, Monzon Felipe (2013). **Impacto de la reforma de la Ley Orgánica del Trabajo, de los trabajadores y trabajadoras sobre el cálculo de las prestaciones sociales.** Empresa Unilever Andina Vzla, S.A. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela. Trabajo de Grado no Publicado.

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras sobre el Tiempo de Trabajo. Publicado en Gaceta Oficial N° 40.157 de fecha 30 de abril de 2013

Roosevelt, Franklin (2010). **Tipos de Investigación.** Tomo I. Editorial Limusa. . España

Serna, Humberto (2007). **Gerencia Estratégica – Planeación y Gestión – Teoría y Metodología.** 7ma. Edición. Editorial 3R Editores.

Tea, Galeos (2009).

Thompson, Arthur y Strikland A. J. **Administración Estratégica**. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. México.

Universidad Santa María (2014), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**. Caracas. Venezuela.

ANEXOS



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Estimado señor

Gerente Recursos Humanos

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar estrategias para mejorar los procesos administrativos y contables en el área de nómina de la empresa Vocem 2013 Teleservicios, S.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Anexo B.- El Cuestionario

1. ¿Existen políticas para el manejo de las cuentas de sueldos y salarios?
Si:___ No: ___
2. ¿Se aplican técnicas administrativas y contables para la determinación de los cálculos y deducciones?
Si:___ No: ___
3. ¿Se utilizan herramientas tendentes a establecer o mantener estructuras de salarios equitativas y justas en la organización?
Si:___ No: ___
4. ¿La empresa mantiene alguna escala salarial aplicable a los trabajadores donde estratifique los diferentes rangos de cargos desempeñados?
Si:___ No: ___
5. ¿Los procesos administrativos y contables que se ejecutan en la empresa permiten la consecución de los objetivos de manera eficiente?
Si:___ No: ___
6. ¿Se aplican controles internos para revisar y comprobar los registros de los sueldos y salarios?
Si:___ No: ___
7. ¿Consideran que se deben establecer estrategias laborales para procesos de cálculo y registro de la cuenta sueldo y salarios?
Si:___ No: ___
8. ¿Los registros contables de los sueldos y salarios de la empresa emiten información confiable y actualizada?
Si:___ No: ___
9. ¿Se emplean estrategias de administración salarial para la toma de decisiones efectiva por parte de la gerencia de la empresa?
Si:___ No: ___

Fuente: Blanco (2017)

ANEXO B
TABLA DE FRECUENCIA

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	3	2	60%	40%
2	3	2	60%	40%
3	3	2	60%	40%
4	3	2	60%	40%
5	2	3	40%	60%
6	3	2	60%	40%
7	5	0	100%	0%
8	3	2	60%	40%
9	0	5	0%	100%

Fuente: Blanco (2017)