



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR  
EL PROCESO DE PAGO DE NÓMINA  
DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA  
ELÉCTRICA TRASANDINA C.A.**

**Autora:** Génesis León

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



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE PAGO DE NÓMINA  
DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA TRASANDINA, C.A.**

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

---

**Autora:** Génesis León

**Tutora:** Lcda. Leida Pérez Díaz

San Diego, Noviembre del .2020



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA  
Y TRABAJO DE GRADO**



**ACTA N°0009-2-2020**

San Diego, 28 de septiembre de 2020

Ciudadanos

**LEON GENESIS**

**C.I. 24.974.737**

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“PLAN ESTRATEGICO PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE PAGO DE NOMINA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA ELECTRICA TRASANDINA C.A”** como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted.  
Atentamente.

**PLAN UNIVERSIDAD EN CASA**

**Dra. Patricia Díaz**

**Decana de la Facultad de Ciencias Sociales**

**“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”**

**“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”**

## ANEXO M

### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Leida Pérez Díaz, portador(a) de la cédula de identidad N° V-3.921.222, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por el(la) ciudadano(a) Génesis G. León D., portador(a) de la cédula de identidad N° V-24.994.737, titulado **PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE PAGO DE NÓMINA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA ELÉCTRICA TRASANDINA, C.A.**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública , considero que dicho trabajo reúne 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 nueve días del mes de Noviembre del año dos mil veinte (2020).

(Firma autógrafa)  
Lcda. Leida Pérez Díaz  
N° V-3.921.222

## ÍNDICE GENERAL

	<b>PP.</b>
<b>LISTA DE CUADROS</b>	vii
<b>LISTA DE FIGURAS</b>	viii
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	ix
<b>LISTA DE TABLAS</b>	x
<b>DEDICATORIAS</b>	xi
<b>AGRADECIMIENTO</b>	xii
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema.	4
1.1.1 Formulación del Problema.	6
1.2. Objetivos de la Investigación	6
1.2.1. Objetivo General.	6
1.2.2. Objetivos Específicos.	6
1.3. Justificación de la Investigación	6
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	10
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Bases Legales	13
2.4. Definición de Términos Básicos	14
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	16
3.2. Fases Metodológicas	16
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	18
3.2.2. Identificación de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades.	18
3.2.3. Diseño de plan estratégico.	18
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV RESULTADOS</b>	
4.1. Análisis de Resultado.	19

4.1.1 Fase I: Diagnóstico.	29
4.1.2 Fase II: Identificación.	30
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>V</b>	
<b>PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la propuesta	31
5.2. Beneficios de la propuesta..	32
5.3. Objetivos de la propuesta	32
5.4. Objetivos Específicos de la propuesta.	32
5.5. Desarrollo de la propuesta.	36
5.6. Factibilidad de la propuesta	37
<b>CONCLUSIONES</b>	38
<b>RECOMENDACIONES</b>	39
<b>REFERENCIAS</b>	40
<b>ANEXOS</b>	45

## **LISTA DE CUADROS**

<b>CUADROS</b>	<b>PP</b>
1. Cuadro de Población	17
2. Matriz FODA	30

## **LISTA DE FIGURAS**

<b>FIGURA</b>	<b>PP</b>
1. Registro Actualizado de Nómina	34
2. Plan Estratégico	36

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICOS</b>	<b>PP</b>
1. Retraso en los pagos de Nómina.	20
2. Causa de los retrasos.	21
3. Descontento del personal.	22
4. Conocimiento de los procesos de nómina.	23
5. Actualización de los procesos de pago.	24
6. Procedimientos escritos.	25
7. Normas y leyes para el pago de nómina.	26
8. Registro detallado del trabajador.	27
9. Previsión del pago.	28
10. Revisión y aprobación.	29

## LISTA DE TABLAS

<b>TABLAS</b>	<b>PP</b>
1. Retraso en los pagos de Nómina.	20
2. Causa de los retrasos.	21
3. Descontento del personal.	22
4. Conocimiento de los procesos de nómina.	23
5. Actualización de los procesos de pago.	24
6. Procedimientos escritos.	25
7. Normas y leyes para el pago de nómina.	26
8. Registro detallado del trabajador.	27
9. Previsión del pago.	28
10. Revisión y aprobación.	29

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo primeramente a Dios, mi creador, padre y mejor amigo, quien me ha dado las fuerzas, motivación, sabiduría y fe para llegar hasta esta etapa, por ser mi compañero fiel y quien va conmigo en cada paso que doy. Por enseñarme que si mi confianza está puesta en Él todo es posible, por recordarme sus promesas cuando más las necesitaba y porque sé que siempre estará conmigo a donde quiera que vaya y me ha enseñado que sus planes son mejores que los míos y mi futuro está en las mejores manos. ¡Toda la Gloria y Honor sean para Él!.

A mi Padre por creer en mí y brindarme todo el apoyo incondicional en este camino. Me ha enseñado a poner mi confianza en Dios en todo lo que haga, a no darme por vencida, a trabajar duro y ser una mujer responsable con su vivo ejemplo. Agradezco su apoyo económico para culminar mi carrera y ser tan esforzado.

A mi madre, mujer de fe y guerrera por su dedicación completa y genuina, por elevar sus oraciones para interceder por mí y cada miembro de mi familia en todo momento, deseando siempre que nuestros sueños se hagan realidad. Me has enseñado a luchar por lo que quiero y a ser una mujer de valores y a siempre tener esperanza.

A mi Hermano quien siempre me motiva a dar lo mejor de mí, a creer, a crecer y mantener mi confianza en Dios, a desarrollar mis talentos y a soñar en grande. Y que este logro sea de inspiración para que pueda prepararse y estudiar creyendo que sí es posible.

**Génesis León**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por su amor, por guiarme, por ser mi proveedor aún cuando no tenía los recursos para iniciar este proyecto, me enseñaste a depender totalmente de ti y mostrarme así que en tus manos todo es posible. Gracias por tus palabras en la debilidad “Te repito: sé fuerte y valiente. No tengas miedo ni te desanimes porque el Señor tu Dios estará contigo donde quiera que vayas” Josue 1:9. Gracias Padre.

Gracias a mis padres y hermano por estar allí para mí y brindarme su apoyo incondicional en este camino.

Agradezco a mis tías por apoyarme y poner a disposición todo lo que estaba a su alcance para estudiar.

A mi tutora Leida Pérez Díaz por su tiempo, compromiso y disposición para guiarme en este proceso y también por compartir sus conocimientos en las materias impartidas.

A mi pastor Alejandro por sus consejos en los estudios y brindarme el apoyo necesario.

Agradezco a mis amigos por su apoyo y aliento para estudiar y dar lo mejor de mí, en especial a Johanna por estar a disposición para ayudarme a estudiar, y motivarme, para poder culminar mi carrera.

**Génesis León**



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE  
PAGO DE NÓMINA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA  
ELÉCTRICA TRASANDINA, C.A.**

San Diego, Noviembre de 2020

**Autora:** Génesis León

**Tutora:** Lcda. Leida Pérez Díaz

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente estudio estará dirigido a lograr el objetivo principal de proponer un plan estratégico para optimizar el proceso de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A., con la finalidad de establecer las estrategias, que deberá cumplir el personal del área de nómina, para poder realizar efectivamente sus funciones dirigidas al logro de los objetivos departamentales y contribuir a alcanzar los organizacionales y suministrar reportes precisos y confiables a la gerencia, de manera de que puedan tomar las decisiones oportunas para el cumplimiento de sus compromisos, especialmente el pago de nómina acorde a su capacidad de pago y sin exceder su liquidez. Conforme a la metodología aplicada, el presente estudio se basó en un proyecto factible, y se apoya en un estudio con diseño de campo, la técnica aplicada para la recolección de datos es una encuesta y el instrumento utilizado será un cuestionario que estará integrado por 5 preguntas de respuestas dicotómicas, y se fundamenta en una investigación a nivel descriptivo. La población estudiada estará conformada por quince (15) trabajadores que integran la empresa, y la muestra estará representada por tres (03) personas directamente relacionadas con el proceso, registro, obligaciones y pago correspondiente a la nómina, con el objetivo de profundizar en la problemática presentada. Conforme a los recursos humanos estarán representados por las personas que participan en la investigación, como recurso institucional se necesitará a la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A., y como recurso material será los medios físicos involucrados en las diferentes fases de la investigación que permitieron el logro de los objetivos.

**Descriptor:** Optimizar, Estrategias, Nómina

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se encuentran en constante desarrollo y en la búsqueda de mejoras continuas para el logro de sus objetivos, de esta manera poder crecer a nivel empresarial, lo que le permitirá adaptarse a los cambios que ocurren producto del avance tecnológico, y así mismo poder desarrollar procesos óptimos que garanticen la productividad de la empresa y su personal.

Conforme a lo antes mencionado, en la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A., una de las áreas que requiere mejorar sus procesos es el de nómina, debido a que la misma se realiza de forma manual siendo poco efectiva con los compromisos de pago en el tiempo establecido. Es importante mencionar que uno de los recursos más importantes que posee una organización es el recurso humano y es por ello que se desea definir un plan estratégico que permita optimizar los procesos de pago de nómina de una manera efectiva, beneficiando de esta manera al personal encargado de llevar a cabo la función, a la empresa al cumplir sus obligaciones y mejorar sus procesos de trabajo, y principalmente al personal que es digno de su pago a tiempo y proporcionando en ellos su bienestar e incluso sentido de pertenencia y motivación para laborar.

En tal sentido, el presente estudio tiene como objetivo principal establecer un plan estratégico para optimizar el proceso de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A. ubicada en San Diego, Estado Carabobo, tratando específicamente el área de nómina, donde se establezcan pasos que permitan que el personal responsable del área pueda seguir para realizar los pagos de nómina, de esta manera completar efectivamente sus funciones en el plazo establecido y de manera eficiente, dirigidas al logro de los objetivos departamentales y contribuir a alcanzar los organizacionales. Permitiendo que los resultados obtenidos sirvan para aplicar las medidas correctivas necesarias, a fin de mejorar las posibilidades de éxito.

En el desarrollo de dicha investigación se pretende abordar temas referentes a la importancia del cumplimiento de las obligaciones y especialmente la nómina del personal, evaluando los procedimientos administrativos y contables que ayudan a que la empresa alcance su objetivo.

El presente proyecto estuvo estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I, El Problema: se plantea el problema de investigación mediante la descripción del mismo, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como los específicos, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: en el cual se exponen y analizan, investigaciones, leyes y teorías previas, que son consideradas válidas y confiables para la presente investigación.

Capítulo III, Marco Metodológico: se plasma la naturaleza, el tipo, el nivel y el diseño de la presente investigación, así como también la población y muestra sobre el cual se realiza el estudio, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: Resultados, mediante el cual se revelan el análisis de los resultados obtenidos y se desarrollan las fases metodológicas conforme a cada uno de los objetivos planteados.

Capítulo V: Propuesta: Se describe la solución a la problemática existente en la empresa en estudio, basado en un plan estratégico para optimizar los procesos de pago de nómina en la empresa Distribuidora Eléctrica Trasadina, C.A.

Finalmente las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas que sustentan el estudio.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad, las organizaciones se encuentran orientadas a la búsqueda de mejoras continuas para el buen funcionamiento y desarrollo de sus actividades, de esta manera poder potenciarse, crecer y mantenerse en el tiempo. Además de la tecnología, los recursos óptimos, el buen ambiente laboral, influye como factor esencial para que una empresa funcione adecuadamente, que su personal esté motivado a dar lo mejor de sí, desempeñando sus labores con efectividad y eficiencia, para ello, la empresa debe contar con procedimientos y planes estratégicos que le permitan alcanzar los objetivos y metas a desarrollar.

Ahora bien, los planes estratégicos permiten anteceder a los días futuros de una manera organizada con un enfoque activo. Tomasini, 1989 aporta:

Un plan cuyos objetivos no se traducen en una estrategia específica y consistente, representada por acciones concretas, no es un plan verdaderamente. Por cada objetivo se deben definir las acciones a realizar, anticipar los problemas por resolver, priorizar sus soluciones, establecer recursos y responsabilidades y diseñar medidas de seguimiento que permitan no solo el evaluar el avance, sino sobre todo volver a planear. (P.36).

En efecto, las empresas en Venezuela, requieren ser efectivas en sus actividades y procesos, ya que en la actualidad enfrenta una realidad económica inflacionaria donde es fundamental la toma de decisiones adecuadas, para operar de forma oportuna y efectiva. La idea central es lograr que mediante planes estratégico las empresas adopten procesos que faciliten del desempeño de cada área de trabajo, es por esa razón que generar una planificación estratégica, priorizar y llevar un seguimiento oportuno se podrá dar cumplimiento a todas sus obligaciones y así poder salvaguardar la situación financiera de la empresa y mantener conforme a sus empleados.

Conforme a lo antes expuesto, la empresa Distribuidora Eléctrica Trasadina, C.A., ubicada en San diego, Av. Don Julio Centeno, Urb. La Esmeralda. Manzana F2, Quinta F2-1 Edo. Carabobo. Se dedica a la distribución y comercialización al mayor y detal de materiales eléctricos a nivel nacional, actualmente presenta debilidades en el proceso correspondiente al pago de nómina de su personal.

En área de nómina en comparación con otras áreas de trabajo ha tenido menor crecimiento de personal y por consiguiente operativo. El déficit de los sistemas aplicados para la panificación de pago de la nómina se realiza manualmente, lo que resulta complicado e ineficiente, sumado a ello, los trabajadores tienen cuentas en diferentes entidades bancarias distintas a la de la empresa. Además el personal encargado de dicho proceso comparado con el número de personal al que se debe pagar excede su capacidad y volumen de trabajo, generando así retrasos y acumulación de los pagos establecidos, y tiene como consecuencia que se incumpla con el compromiso de pago.

De continuar con la problemática la empresa tendrá como resultado el descontento y desmotivación de su personal, y de esta manera la productividad y el rendimiento de las operaciones disminuiría, pudiendo generar incluso que el personal se retire, afectando a la empresa negativamente en sus finanzas, operaciones y perdiendo su credibilidad ante su personal.

En su efecto, el área de nómina debe suministrar reportes precisos y confiables a la gerencia, de manera de que puedan tomar las decisiones oportunas para el cumplimiento de sus compromisos, especialmente el pago de nómina acorde a su capacidad de pago y sin exceder su liquidez.

Es por ello, que se requiere realizar un plan estratégico, donde se establezcan lineamientos y pasos que permitan que el personal responsable del área pueda realizar los pagos de nómina, de esta manera completar efectivamente sus funciones en el plazo establecido y de manera eficiente, con objetivos claros. Así pues, el personal realizará sus funciones motivados y comprometidos al logro de los objetivos de la organización.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

Después de identificar la problemática planteada, surge la necesidad de desarrollar las siguientes interrogantes, las cuales están relacionadas con la problemática que se presenta en la organización.

¿Qué beneficios brindará el plan estratégico para optimizar el proceso de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A.?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer plan estratégico que permita optimizar el proceso de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual que influye en los procesos de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A.
- Identificar las fortalezas y debilidades vinculadas al proceso de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A.
- Diseñar un plan estratégico que permitan la optimización en el proceso de pago de nómina que contribuyan a la mejora continua de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C. A.

## **1.3. Justificación del Problema**

El departamento de nómina es sumamente importante dentro de las organizaciones ya que del mismo depende la estabilidad económica del personal, afecta desde el ánimo de los empleados hasta la estabilidad financiera de una empresa. Mantener al personal satisfecho influye de manera positiva, pero el retraso de la misma trae consigo consecuencias en la efectividad y funcionamiento de las operaciones.

El pago de nómina puede ser un trabajo de mucho enfoque y tiempo, ya que se debe llevar a cabo cada semana, o hasta dos veces al mes, y por su parte, la información debe ser correcta y precisa de manera que se le pague al personal la cantidad exacta. Este proceso va más allá de un depósito en cuenta, ya que implica tales conceptos salariales como asignaciones, deducciones, retenciones establecidos en la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras.

En la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina C.A, elaborar la nómina no solo depende de gestionar el dinero del trabajador sino también de las expectativas, compromisos, responsabilidades y la necesidad del personal. Gestionar un plan estratégico en el área nómina, logrará maximizar las acciones que permita manejar las falencias e irregularidades para el logro de los objetivos, alcanzando la elaboración de Estados Financieros con información íntegra y veraz del pago de nómina.

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar procedimientos nuevos y mejorar los existente sobre los procesos oportunos en el área de nómina en la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A., como instrumento de evaluación del logro de competencias, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento a la problemática en el área, ya que se estaría demostrando que el uso correcto del departamento mejora el nivel de rendimiento de la actividad de la empresa.

Este estudio se justifica, abarcando con la investigación aportes que permitan controlar con mayor eficiencia la gestión en el área de nómina, reduciendo las incidencias en los procesos financieros de la empresa y controlando el atraso de los pagos correspondientes. Asimismo, servirá a futuros investigadores, como antecedentes de otros estudios, al igual que servirá de referencia a las empresas que tengan problemas similares en el área, finalmente, permitirá que los autores, puedan aumentar sus conocimientos académicos, para optimizar su desempeño en el ámbito laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo se presentó el marco teórico, que sustenta el estudio, el cual de acuerdo Palella y Martins (2012:62) dice que “El marco teórico es el soporte principal del estudio. En él se amplía la descripción del problema, pues permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones. Representa un sistema coordinado, coherente de conceptos y propósitos para abordar el problema”. Es decir, el marco teórico es el que profundiza el problema, y a su vez, donde se sustenta la investigación, basado en enfoques o teorías existentes sobre el tema de estudio. Además ayuda a evitar errores que se han cometido anteriormente. Por lo tanto, en el presente estudio el marco teórico está compuesto por antecedentes de otras investigaciones relacionadas a la problemática de la empresa en estudio, bases teóricas que ayudan a introducirse a la temática tratada que permiten la comprensión del lector sobre la investigación.

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

De acuerdo a Tamayo (2003:146), constituyen: “todo hecho anterior a formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. Conforme a lo citado se puede decir que los antecedentes permiten tener un previo conocimiento de un tema determinado. Con el fin de obtener información sobre el tema en estudio se efectuó una revisión de trabajo de grado realizado por otros investigadores en relación a la temática tratada, que se presentan a continuación:

En primer lugar, Echeverri y Gómez (2018), quienes titularon su investigación **“Mejorar los procedimientos de control interno para el área de nómina del Centro Médico Imbanaco de Cali S.A”**, para optar al título de Contador Público, en la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, en Colombia, con el fin de evaluar si los

procedimientos y métodos implementados en el área de nómina funcionan adecuadamente para realizar los pagos correctos, como la ley lo indica y dependiendo de la información que se tenga para los respectivos pagos, ya que es la base para realizar los cálculos correspondientes. Realizado el estudio bajo la modalidad descriptivo-inductivo.

Las autoras concluyeron que, con la definición de los procesos de control interno y la caracterización de los procesos se logra que el área de nómina cuente con un sistema de información confiable que le permita analizar la misma y así poder tomar decisiones gerenciales a tiempo con cifras reales. Todo debido a que se obtienen datos precisos y confiables y se logra establecer procesos de control interno requeridos en el área correspondiente. Su aporte al presente trabajo, es la importancia que tienen los controles, planes, estrategias y buenas prácticas para el cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de la empresa en general y el área de nómina con eficiencia y calidad en las labores diarias.

Seguidamente, Obando (2016), quien presentó su trabajo de grado titulado **“Soluciones de inteligencia de negocio para la obtención de indicadores en la nómina de instructores de la fundación musical Simón Bolívar.”**, para optar al título de Licenciado en Computación, en la Universidad Central de Venezuela. Con la finalidad de desarrollar una solución de inteligencia de negocio para la obtención de indicadores en la nómina y de esta manera poder apoyar a la toma de decisiones estratégicas, utilizando un software libre con sus diferentes componentes.

El autor concluye en su estudio que, sin duda, se ha demostrado y comprendido la importancia que posee la implementación de las herramientas de inteligencia de negocios en las empresas, sus dificultades, costos y beneficios, ya que así pueden lograr una ventaja competitiva frente al resto. A pesar de ser un sistema informático, aporta a la presente investigación información de gran valor respecto a poder tener un conocimiento real de su empresa, poder analizar información a tiempo y poder tomar las decisiones adecuadas, mediante la implementación de un sistema que permite garantizar el registro oportuno, y de esta manera se cumpla con los procesos

y se emitan reportes confiables para la efectividad de la nómina correspondiente.

Por otro lado, Diamond (2015), presentó un estudio titulado “**Propuesta de sistema de control interno al proceso de elaboración y pago de nómina empresa Agropecuaria Caraballo, C.A**”, para obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. El trabajo de investigación fue desarrollado bajo los lineamientos metodológicos de una investigación de campo bajo la modalidad de proyecto factible, ya que se propone una solución viable al problema presente en la empresa objeto de estudio. Los resultados de la presente investigación, permitieron diagnosticar la situación actual de empresa, dejando claro la necesidad de un sistema de control interno que permita optimizar su proceso. Una vez analizado los resultados se presentó la propuesta basada en un sistema de control interno al proceso de elaboración y pago de nómina de Agropecuaria Caraballo, C.A, por consiguiente se pudo concluir, que de dar cumplimiento a las medidas presentadas, se minimizaran los errores de elaboración de nómina. Aportando así, la importancia del cumplimiento de las medidas o planes estratégicos para la elaboración y funcionamiento adecuado del pago de nómina.

Finalmente, Díaz, Gordillo y González, (2015), en su trabajo de grado que lleva por título “**Plan estratégico para el control de la gestión administrativa de las cuentas por pagar en la empresa Estar Seguros S.A., Sucursal Valencia Estado Carabobo**”, para optar al título de Licenciados en Administración Comercial, en la Universidad de Carabobo. La presente investigación tiene como objetivo proponer estrategias gerenciales de control de la gestión administrativa de las cuentas por pagar en la empresa Estar Seguros S.A. sucursal Valencia Estado Carabobo. El trabajo se desarrolló con una naturaleza cuantitativa y un enfoque de tipo proyecto factible, apoyado en las investigaciones: descriptiva, proyectiva y documental

La investigación tuvo como propósito lograr la optimización de procesos administrativos y contables, que les permitan ser más eficientes y eficaces en la realización de sus actividades diarias, y de esta manera lograr la exitosa consecución de sus metas y objetivos.

En el presente estudio evidenció que no se contaba con un procedimiento de control de gestión administrativa de las cuentas por pagar, por lo que, el desarrollo de cada trámite se hacía de acuerdo a las consideraciones del analista a cargo. Así mismo, se comprobó que no existían políticas de control de gestión de pagos, por lo cual, la interpretación personal por cada caso asistido era efectuada de acuerdo a la experiencia del trabajador y de esta manera la negociación se prolongaba, causando molestias generales y posibles demandas. Por último, se pudo evidenciar que la implementación de planes estratégicos para el control de gestión de las cuentas por pagar son un factor importante dentro del desarrollo de toda actividad administrativa y contable, ya que de ellas parte la gerencia de organización de datos, por lo que su ajuste compromete a los empleados a estar atento a cada movimiento realizado, siendo de gran aporte a la presente investigación.

## **2.2 Bases Teóricas**

En las bases teóricas, de acuerdo a Arias (2012:107): “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que confirman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”, es decir, se expresan ciertas definiciones para el entendimiento del trabajo para sustentar la presente investigación, de tal modo que se refleje en la presente las teorías que ayuden a mejorar el proyecto que se quiere llevar a cabo. Del mismo modo, los términos conceptuales involucrados en la investigación para así tener coherencia en dicho estudio, por consiguiente, a continuación se presentan las bases teóricas que sustentan la presente investigación.

### **2.2.1 Plan estratégico**

Inicialmente, se definirá el Plan estratégico, ya que es la herramienta que será empleada para desarrollar la propuesta de la presente investigación. Por lo cual Ossorio (2003:42), define Plan Estratégico de la siguiente manera: “consiste en la capacidad para acumular y direccionar fuerzas para el cumplimiento del objetivo superando el plan de los demás contendientes”. Por consiguiente, un plan estratégico

es también un proyecto de actuación que permite establecer, aclarar y definir cómo alcanzar los objetivos propuestos. El mismo tiene como objetivo trazar un mapa de la organización que permita señalar los pasos para alcanzar la misión y visión de una empresa, este plan debe desarrollarse por escrito concretando todas las ideas ya que de esta manera se logrará la efectividad en la toma de decisiones.

Cabe destacar que un plan estratégico le permite a la organización hacer una pausa y evaluar de qué manera ha funcionado hasta la actualidad, lo que conlleva conocer la empresa a mayor profundidad evaluando las debilidades y fortalezas, y a su vez analizar y proponer mejoras continuas que impulsen el desarrollo de la empresa y así prepararse para el futuro con una visión estratégica y precisa.

Las interrogantes que responde un plan estratégico serán ¿a dónde se desea llegar?, ¿qué se desea hacer? y ¿De qué manera llegamos a ese futuro?, lo principal para llevar a cabo el plan es saber hacia dónde se dirige la empresa.

Por consiguiente, para el presente trabajo es indispensable conocer el término, para tener una visión clara de lo que se desarrollará para convertir los objetivos en acciones. Los resultados de las estrategias no solo serán de beneficio para la empresa en el área de nómina sino también en cualquier departamento que se requiera, actuando de manera oportuna y tomando grandes decisiones en pro del crecimiento de la organización.

### **2.2.2 Estrategias**

Con respecto a la definición de estrategias, Castellanos (2015:3), expresa que: “estrategia es el conjunto de acciones planificadas y coordinadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo, para lograr un determinado fin o misión”. Por lo tanto, una estrategia puede aplicarse en cualquier ámbito, siempre que se trate de poner en práctica un plan previamente diseñado, para ganar ventaja de ello. La estrategia requiere de planificación, administración de recursos y un gran enfoque para lograr el éxito. Para alcanzar las metas fijadas a través de la estrategia deberán evaluarse las fortalezas y debilidades de la empresa, así se puede anticipar a los posibles cambios del entorno y sacar el mayor provecho de la situación siempre que esté previamente

planificada en un período de tiempo estipulado.

Esta base teórica es esencial para el presente estudio con el fin de alcanzar los objetivos en un período de tiempo determinado y con gran efectividad, ya que para optimizar por procesos del área respectiva se requieren de estrategias o planes de acción para su correcta ejecución.

### **2.2.3 Nómina**

De acuerdo a Aguilar, Aguilera, Santiago y Sosa (2006:9), quienes plantean que la nómina: “El documento de control administrativo, en el cual se consignan las percepciones y deducciones de uno o varios trabajadores que integran una organización en un periodo determinado”. Del mismo modo se puede definir como un registro financiero que forma parte fundamental de la contabilidad de una empresa respecto a los salarios, bonificaciones y deducciones del personal. En este mismo orden de ideas, la nómina es muy importante ya que representa una obligación adquirida con el personal por sus labores y a su vez está estipulada por ley. Puede ser cancelada semanal, mensual o trimestral conforme a lo establecido.

Manejar un adecuado proceso de nómina, primeramente como empresa, evitará las pérdidas de recursos y errores recurrentes, además como punto clave se generará un ambiente laboral agradable ya que al manejar los pagos correspondientes los trabajadores estarán conforme y motivados a trabajar con entusiasmo, esmero, efectividad e integridad, beneficiando de esta manera a la empresa. Es por ello que lo citado previamente sustenta el estudio como base teórica esencial, aportando el conocimiento adecuado de los términos del área a desarrollar, conociendo que es la base sobre la cual se quiere mejorar los procesos actuales, de manera que se pueda obtener una información contable que apoye al proceso administrativo de toma de decisiones y ejecución de los pagos en el tiempo oportuno.

## **2.3 Bases Legales**

### **2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

De acuerdo a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) de 1999, en el Capítulo V, establece los derechos de sociales y de las familias.

El artículo 91 cita lo siguiente:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

Conforme a lo antes mencionado, es fundamental para el presente estudio ya que conforme a la ley todo trabajador y trabajadora es digno de su salario para el bienestar propio y el de su familia y debe ser pagado oportunamente, y ese pago oportuno y periódico es el que se buscará alcanzar al implementar el plan estratégico en el área de nómina.

### **2.3.2 Ley orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.**

Seguidamente, conforme a la ley orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) del año 2012, en el artículo 98 establece:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades materiales, sociales e intelectuales. El salario goza de la protección especial del Estado y constituye un crédito laboral de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses.

Cabe destacar que conforme a la presente ley del trabajo es muy importante que el trabajador reciba su pago establecido de manera inmediata y sin demora ya que el mismo generaría intereses y es por ello que el objetivo a alcanzar es que los pagos se puedan hacer adecuadamente conforme al presente estudio, para dar cumplimiento a la ley, para el buen funcionamiento del área de manera de favorecer a la empresa y a su vez a su personal.

### **2.4 Definición de Términos Básicos**

**Optimizar:** quiere decir buscar mejores resultados, más eficacia o mayor eficiencia en el desempeño de una tarea. Está asociada a procurar mejorar los procesos de trabajo y aumentar el rendimiento y la productividad.

**Procesos:** es una secuencia de pasos o mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

**Mapa de la Organización:** es un diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada.

**Procedimientos Contables:** son aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que realzan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad.

**Normas:** son estándares que se establecen en una organización para regular el comportamiento de los integrantes de la empresa.

**Salario:** El salario o sueldo es la remuneración recibida por una persona como pago por su trabajo.

**Pago de nómina:** Pago es toda aquella acción que se realiza para extinguir o cancelar la obligación adquirida con los trabajadores.

**Morosidad:** practica en la que un deudor, ya sea persona natural o jurídica, no cumpla con el pago al vencimiento de una obligación respaldada por un documento de cobro en general, donde se ven reflejada las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se presenta el marco metodológico, que se refiere a la forma de cómo se realizará la investigación para responder al problema planteado, que describirá en detalle el modelo de estudio, las técnicas e instrumentos a emplear para la recopilación de datos, la metodología, el nivel de conocimiento de la presente investigación y el estudio de la población y muestra. De esta manera expone Arias (2012:110), “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado”.

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación Arias (2012: 110) describe: “En este punto se especifica el tipo de investigación según el diseño o estrategia adoptada para responder al problema planteado”. Conforme a lo antes citado, la presente investigación es considerada de tipo proyecto factible, debido a que tiene como propósito ofrecer una solución a una problemática, que mediante los procesos metodológicos se buscará dar una solución viable en la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A.

En este sentido Balestrini (2006:70) indica que los proyectos factibles “son los que demandan la realización de un diagnóstico previo, relativo a una determinada situación, para que la propuesta tenga validez y se adapte a la realidad estudiada” por lo tanto mediante un estudio previo se busca una solución viable a la problemática expuesta, a través del diseño de un plan estratégico para optimizar el pago de nómina, para lograr los objetivos planteados. Por consiguiente, se apoyó en un diseño de campo en cuanto al diseño del presente estudio, conforme a Tamayo (2003)

Consiste en el desplazamiento del investigador al sitio de estudio, el examen y registro de los fenómenos sociales y culturales de su interés mediante la observación y participación directa en la vida social del lugar; y la utilización de un marco teórico que da significación y relevancia a los datos sociales. (p.62)

De esta manera el investigador podrá obtener una información veraz y verificable, recopilándose información de los aspectos que generan la problemática planteada, directamente del lugar donde se está estudiando dicha problemática. En este sentido, la información recopilada se realizó directamente en el departamento de nómina de la empresa de estudio.

Conforme a lo previamente mencionado, el nivel de la investigación del presente estudio es descriptivo. Tamayo (2003) cita:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (p.46)

Conforme a lo antes mencionado, se puede decir que la investigación científica profundiza el objeto de estudio, mediante la descripción, análisis e interpretación de como una persona o grupo se conduce.

### **3.2 Fases Metodológicas**

A continuación, el presente estudio se desarrollará conforme a tres (3) fases metodológicas para dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados, desarrollando el plan estratégico, y de esta manera llevar a cabo la propuesta que permita el mejor funcionamiento de la empresa Distribuidora Eléctrica Trсандina, C.A.

#### **3.2.1. Fase I: Diagnostico la situación actual que influye en los procesos de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trсандina, C.A.**

En la presente investigación para el desarrollo de esta fase de diagnosticar la situación actual en la empresa Distribuidora Eléctrica Trсандina, C.A, es necesario contar con los elementos de los cuales se obtendrá la información recolectada, en tal

sentido, se determinará la población y muestra a estudiar. Balestrini (2006:137) define población como: “población o 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”. En otras palabras la población es el conjunto de personas o cosas que se encuentran en un universo.

En este caso la población en la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina C.A es de quince (15) personas, segmentadas de la siguiente manera.

**Cuadro 1. Población**

<b>Población</b>	<b>Número de Personal</b>
Presidente	1
Contabilidad	3
Nómina	2
Gerente de nómina	1
Cuentas por pagar	1
Cuentas por cobrar	1
Ventas	6
<b>Total Población</b>	<b>15</b>

**Fuente:** Génesis León (2020).

Respecto a la muestra Arias (2006:83) define: “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. La muestra será el extracto de personas que serán objeto de estudio específicamente en el área de nómina, representada por tres (3) personas.

En tal sentido, para diagnosticar la situación actual se llevó a cabo la aplicación de una encuesta apoyada en un cuestionario de forma directa como instrumento de recolección de datos, con respuestas dicotómicas (Si-No) conformado por 10 preguntas. La misma permitió corroborar la problemática existente. Por su parte Arias (2006:72) define la encuesta 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 caso la muestra es seleccionada con la finalidad de que sean arrojados los datos deseados. Por otra parte el cuestionario es definido por Arias (2006:74) de la siguiente manera, “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”.

### **3.2.2. Fase II: Identificación de las fortalezas y debilidades vinculadas al proceso de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A.**

En esta fase se empleó una matriz FODA, siendo esta una herramienta útil para el análisis de los aspectos positivos y negativos del área de estudio. A continuación, Talancón (2007:3) define, “El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles, que en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas” En este sentido se realizó con el fin de identificar las fortalezas y debilidades vinculadas al proceso de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A. y de esta manera tener un panorama claro de los procesos realizados por el personal del área. Una vez obtenida la información, se expondrá mediante una matriz FODA, con el objetivo de analizar la situación actual y conocer las debilidades y fortalezas de la empresa y a su vez expresar las oportunidades de mejora.

### **3.2.3. Fase III: Diseño de un plan estratégico que permitan la optimización en el proceso de pago de nómina que contribuyan a la mejora continua de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C. A.**

Esta última fase tiene la finalidad de diseñar el plan estratégico para la optimización del proceso de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A., con el objetivo de que el área pueda desarrollar sus operaciones en el pago de su personal de manera oportuna, completar efectivamente sus funciones en el plazo establecido y de manera eficiente, suministrar reportes precisos y confiables.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de los Resultados**

El presente capítulo tiene por finalidad exponer el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la investigación, con apoyo de los instrumentos seleccionados, desarrollando las fases metodológicas en función de los objetivos planteados de proponer un plan estratégico que permita optimizar el proceso de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A. a través de un estudio previo.

##### **4.1.1. Fase I: Diagnostico la situación actual que influye en los procesos de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A.**

En Este sentido, para dar a conocer la situación actual de la problemática planteada se aplicó la técnica de la encuesta seleccionada previamente, el instrumento utilizado fue una un cuestionario que consta de diez (10) preguntas de respuestas dicotómicas la primera corresponde a SI y la segunda categoría de respuesta es NO, con la finalidad de describir la situación del área de nómina, aplicado a una muestra de tres (3) personas con relación directa a proceso de pago. A continuación se procede a la tabulación de los resultados en gráficos con su análisis e interpretación.

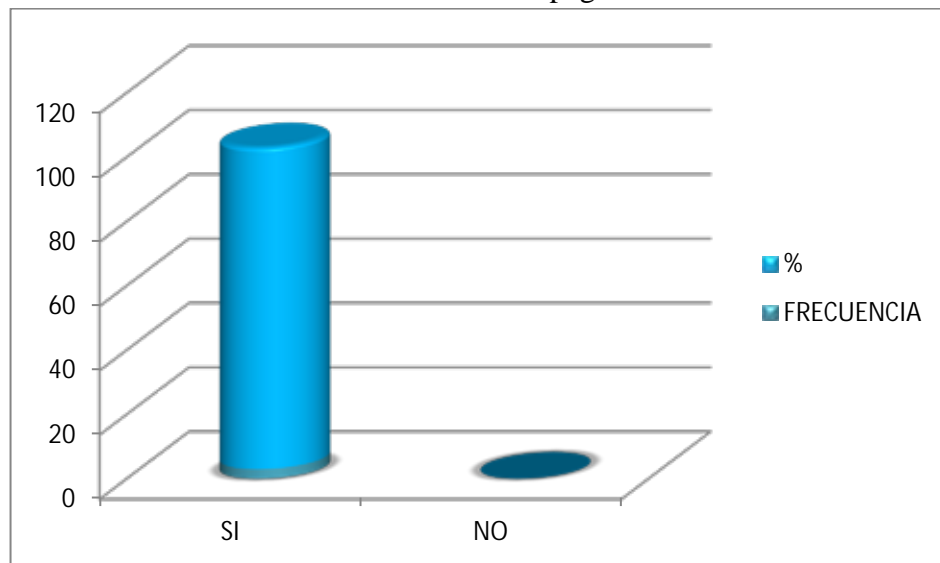
**Ítem 1.** ¿Sabe usted si existen retrasos eventuales en el pago de la nómina?

**Tabla N° 1.** Retrasos en los pagos de nómina.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	3	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: León Génesis (2020).

**Gráfico N°1.** Retraso en los pagos de Nómina.



Fuente: León Génesis (2020).

**Análisis**

En la gráfica que se presenta, se evidencia que el cien por ciento (100%) de las personas que tienen relaciones directas con el proceso de pago de nómina encuestadas, corroboran que eventualmente existen retrasos en el pago correspondiente a la misma. Mostrando así, la debilidad que presenta el área correspondiente, pudiendo generar acumulación de trabajo y descontento del personal.

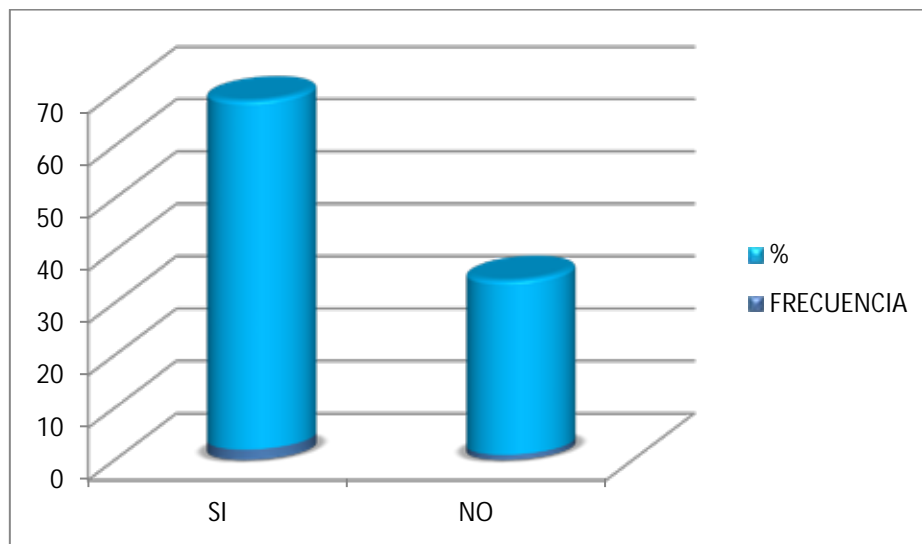
**Ítem 2.** ¿Conoce usted a qué se deben los retrasos actuales del pago de nómina?

**Tabla N° 2.** Causa de los retrasos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	2	67
NO	1	33
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: León Génesis (2020).

**Gráfico N°2.** Causa de los retrasos.



Fuente: León Génesis (2020)

### **Análisis**

En el presente gráfico se observa que el sesenta y siete por ciento (67%) de las personas encuestadas conocen las causas de los retrasos del pago de la nómina, mientras que el treinta y tres por ciento (33%) no tienen conocimiento de las causas del retraso del pago, lo que muestra una debilidad en comunicación efectiva de todo lo que ocurre en el proceso de elaboración de nómina.

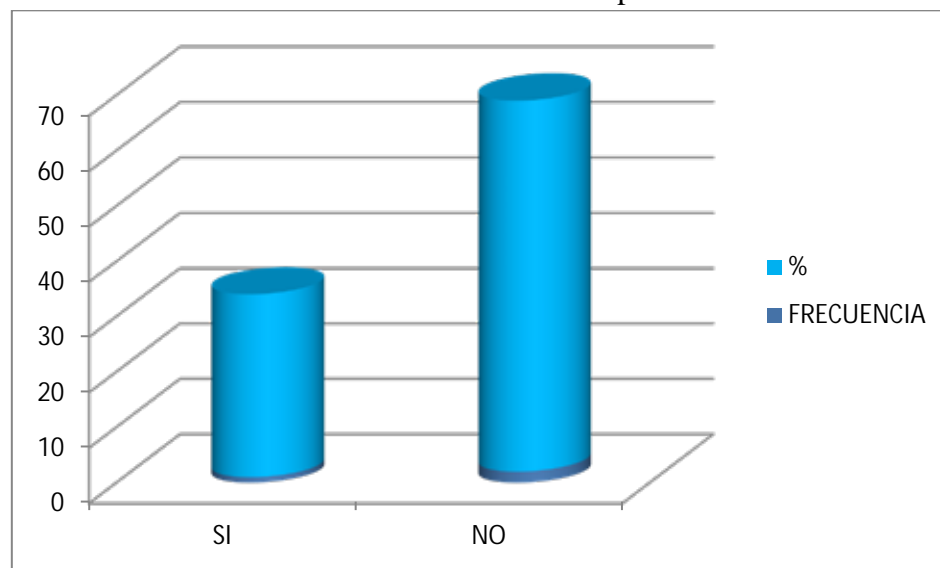
**Ítem 3.** ¿Conoce si existe descontento del personal por el pago de la nómina?

**Tabla N° 3** Descontento del personal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	1	33
NO	2	67
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: León Génesis (2020).

**Gráfico N°3** Descontento del personal.



Fuente: León Génesis (2020).

**Análisis**

Se puede apreciar en el gráfico que una (1) persona que representa el treinta y tres por ciento (33%) de la muestra conoce del descontento del personal por los retrasos de pago, ya que tiene contacto directo con los trabajadores, a su vez, se evidencia que dos (2) personas que representan el sesenta y siete por ciento (67%) en la gráfica no están al tanto del descontento de los trabajadores, lo que muestra que existe falta de comunicación en el área.

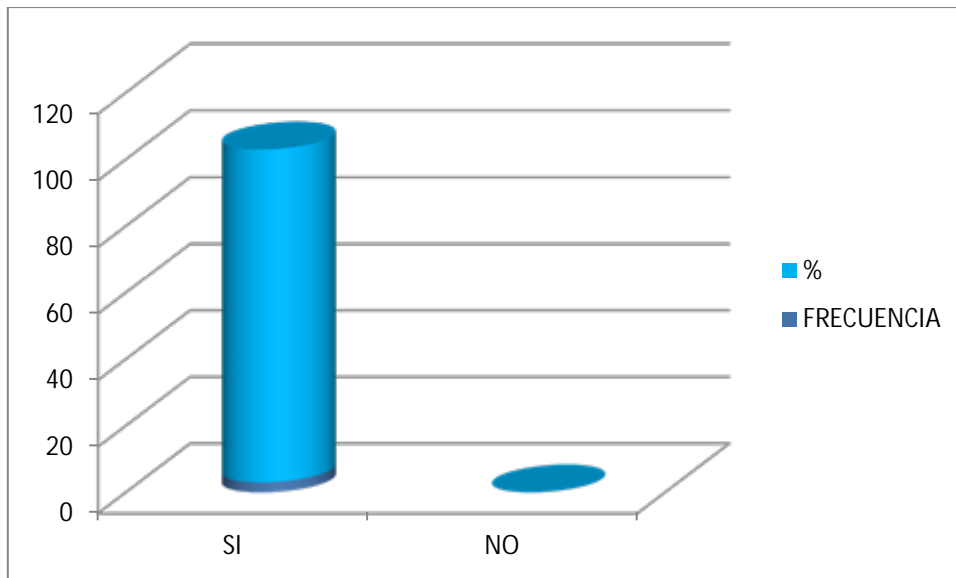
**Ítem 4.** ¿Tiene conocimiento de los procesos actuales que se realizan para llevar a cabo el cumplimiento de la obligación del pago correspondiente a la nómina?

**Tabla N° 4** Conocimiento de los procesos de nómina.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	3	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: León Génesis (2020).

**Gráfica N° 4** Conocimiento de los procesos de nómina.



Fuente: León Génesis (2020).

### **Análisis**

En el gráfico N°4 es notorio que el cien por ciento (100%) de las personas encuestadas conocen los procesos actuales aplicables para llevar a cabo la elaboración de la nómina, lo que deja claro que el problema no radica en el desconocimiento de los procesos, siendo otro el factor de retraso del mismo.

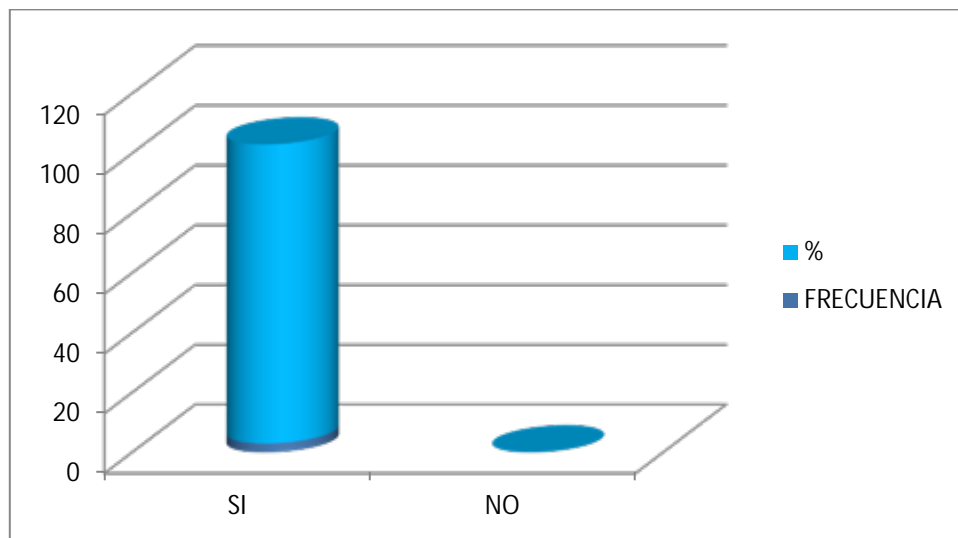
**Ítem 5.** ¿Considera usted que es necesario actualizar los procesos de pago de nómina para garantizar la efectividad?

**Tabla N° 5.** Actualización de los procesos de pago.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	3	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: León Génesis (2020)

**Gráfica N° 5.** Actualización de los procesos de pago.



Fuente: León Génesis (2020).

### Análisis

La unanimidad en las respuestas muestra que es necesaria la actualización de los procesos de pago de nómina para generar mayor efectividad. Al estar de acuerdo el cien por ciento (100%) de las personas encuestadas como se evidencia en la gráfica, mostrando de esta manera la necesidad de mejora continua para que el personal encargado del área pueda hacerlo de una forma mejorada y más práctica.

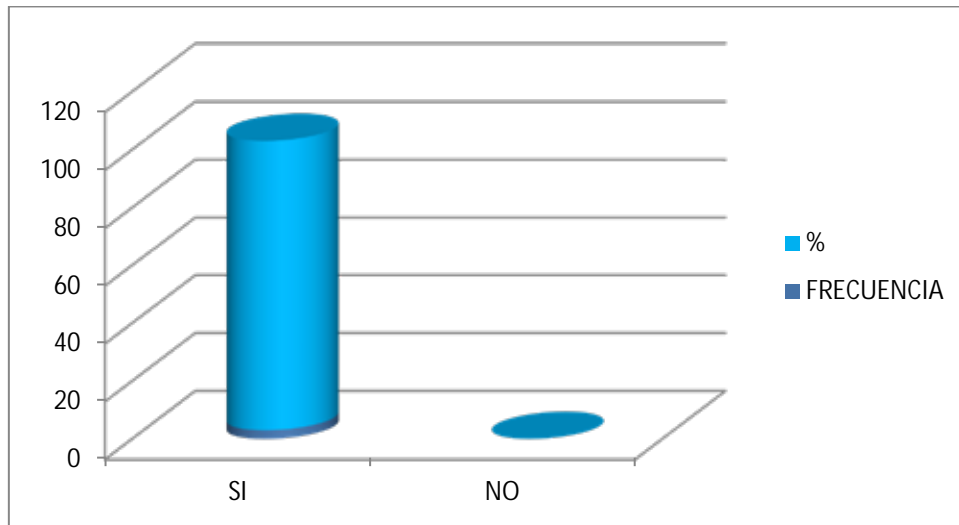
**Ítem 6.** ¿La elaboración de procedimientos escritos paso a paso para el pago de nómina es necesario?

**Tabla N° 6** Procedimientos escritos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	3	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: León Génesis (2020)

**Gráfica N° 6** Procedimientos escritos.



Fuente: León Génesis (2020)

### **Análisis**

Nuevamente se evidencia que el cien por ciento (100%) de las personas encuestadas están de acuerdo en que es esencial tener los procesos de pago de nómina detallada y por escrito que describa paso a paso y de manera accesible que permita la eficiencia y eficacia del trabajo de quien realiza los pagos, beneficiando al personal, a la empresa en el cumplimiento de sus obligaciones y a las personas que realizan el proceso.

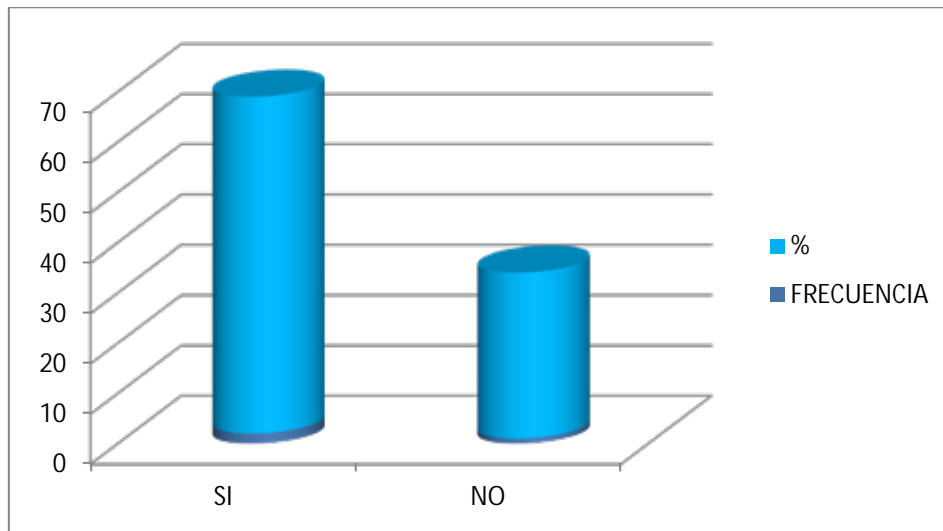
**Ítem 7.** ¿Considera usted que los trabajadores deben estar al tanto de las normas y leyes que aplican en el pago de nómina?

**Tabla N° 7** Normas y leyes para el pago de nómina.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	2	67
NO	1	33
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: León Génesis (2020).

**Gráfica N° 7** Normas y leyes para el pago de nómina.



Fuente: León Génesis (2020)

### Análisis

Se observa que en el cuadro N° 7 dos personas (2) representado un sesenta y siete por ciento (67%) están de acuerdo con que los trabajadores estén al tanto de todos los procesos y normas legales del pago de nómina, resaltando la importancia del marco legal en la empresa. Por otra parte también se muestra que una (1) persona de las encuestadas que representa el treinta y tres por ciento (33%) no considera de gran relevancia que los trabajadores conozcan dichas normas.

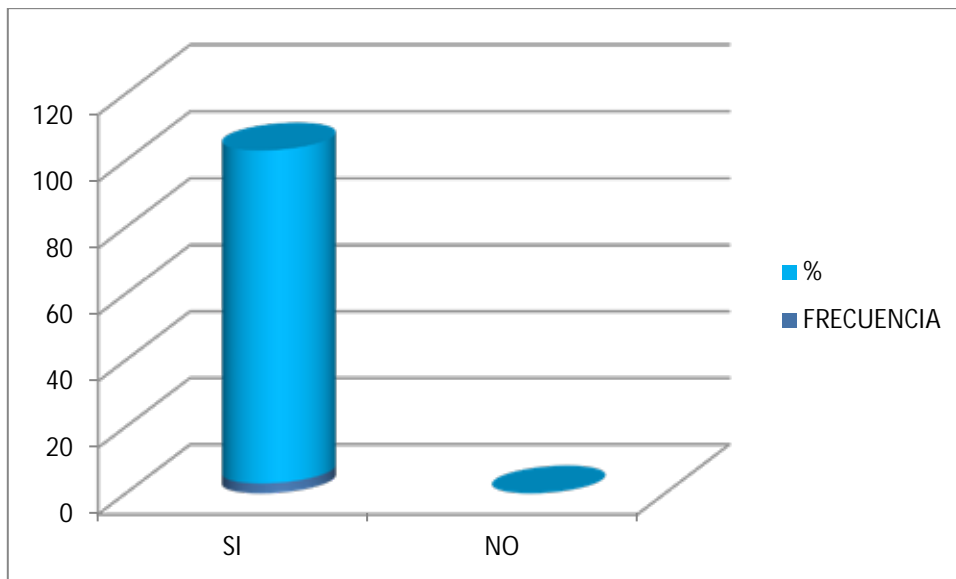
**Ítem 8.** ¿Cree usted que sea necesario tener un registro actualizado de las formas de pago detallado (transferencias, efectivo, cheque, etc) de cada trabajador?

**Tabla N° 8** Registro detallado del trabajador.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	3	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: León Génesis (2020)

**Gráfica N° 8** Registro detallado del trabajador.



Fuente: León Génesis (2020)

### **Análisis**

Se muestra en la gráfica N°8 que todas las personas encuestadas representando un cien por ciento (100%) están de acuerdo con poder tener un detalles de las formas de pago que aplica para cada trabajador, esto ayudará al mejor desarrollo de las actividades y al orden de la ejecución del pago de nómina.

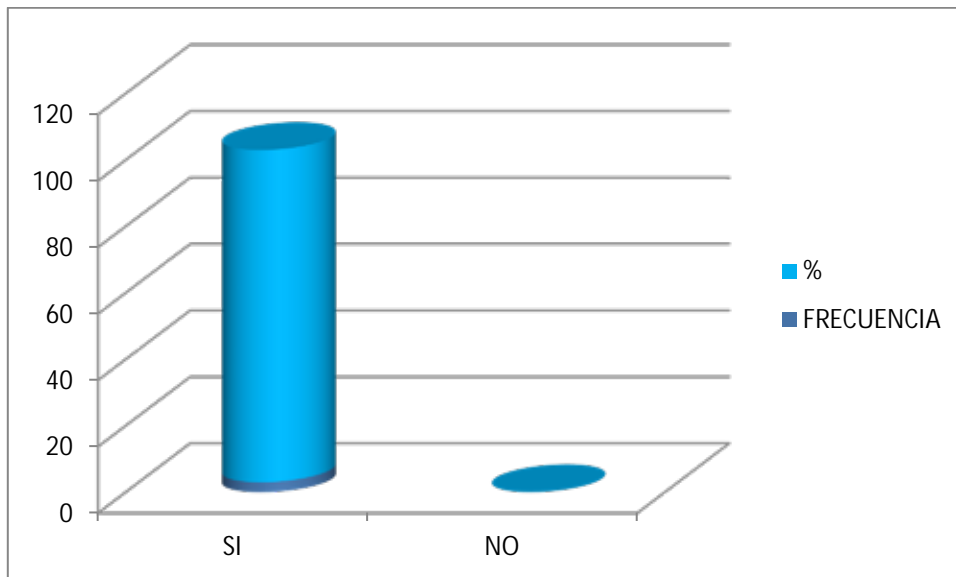
**Ítem 9.** ¿Es oportuno tener previsto el pago de la nómina al menos cinco días antes de la fecha pautada?

**Tabla N° 9** Previsión del pago.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	3	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: León Génesis (2020).

**Gráfica N° 9** Previsión del pago.



Fuente: León Génesis (2020)

### Análisis

El cien por ciento (100%) de la muestra responden que sí están de acuerdo en prever con al menos cinco días de anticipación el pago correspondiente a la nómina, es necesaria una planificación previa para optimizar los procesos y evitar cualquier eventualidad para dar cumplimiento a los compromisos en un tiempo oportuno.

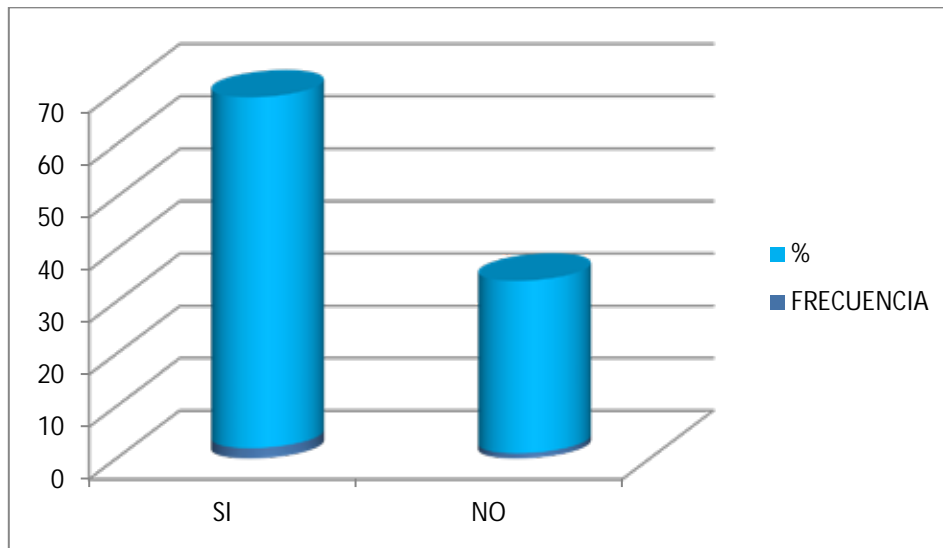
**Ítem 10.** ¿Para mayor seguridad considera usted que una vez elaborada la nómina debería ser revisada y aprobada por la gerencia?

**Tabla N° 10** Revisión y aprobación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	2	67
NO	1	33
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fuente: León Génesis (2020)

**Gráfica N° 10** Revisión y aprobación.



Fuente: León Génesis (2020)

### Análisis

Se puede apreciar en el cuadro N° 10 que dos (2) personas encuestadas que representan el sesenta y siete (67%) de la muestra está de acuerdo con que sean revisados y aprobados por gerencia los procesos de pago de la nómina, lo que reduciría el margen de error y beneficiaría el área, mientras que una (1) persona que representa el treinta y tres por ciento (33%) no considera necesario que tengan que ser revisados los procesos de nómina.

**4.1.2 Fase II: Identificación de las fortalezas y debilidades vinculadas al proceso de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A.**

A continuación se presenta una FODA para dar a conocer la situación actual de la empresa Distribuidora Eléctrica trasandina, C.A identificando algunas debilidades y fortalezas del área de estudio y a su vez las oportunidades de mejora que podría lograr la misma con la finalidad de impulsar y crecer en el departamento de nómina.

**Cuadro 2. Matriz FODA**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empresa sólida en el mercado a nivel nacional.</li> <li>2. Equipos tecnológicos adecuados para llevar a cabo los procesos.</li> <li>3. Personal administrativo capacitado y competente en el área de nómina.</li> <li>4. Personal abiertos al cambio y mejora continua.</li> <li>5. Conocimiento y aplicación de LOTT</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retrasos en procesos de pagos.</li> <li>2. Falta de comunicación entre el personal que elabora la nómina y gerencia.</li> <li>3. No hay unanimidad de cuentas bancarias del personal para recibir los pagos.</li> <li>4. Poca efectividad de los procesos de nómina.</li> <li>5. Errores frecuentes.</li> <li>6. No está establecido un día para la planificación del proceso.</li> <li>7. No hay un manual con los procesos accesibles.</li> <li>8. Falta de personal en el área para la cantidad de trabajadores.</li> <li>9. Procesos desactualizados.</li> </ol>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuevas estrategias de trabajo.</li> <li>2. Registro organizado para el área de nómina.</li> <li>3. Fiabilidad y sentido de pertenencia por parte del personal.</li> <li>4. Banca electrónica para efectuar pagos.</li> <li>5. Captación de nuevo talento.</li> <li>6. Establecer remuneraciones a tiempo.</li> <li>7. Accesibilidad a la información actual.</li> <li>8. Actualización, planificación y orden en los procesos de nómina.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pérdida y descontento de personal.</li> <li>2. Falta de comunicación e información.</li> <li>3. Economía inflacionaria.</li> </ol>

**Fuente:** León Génesis (2020).

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. Presentación de la propuesta**

En la presente investigación se llevó a cabo un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A., específicamente en el departamento de nómina, siendo la misma una de las áreas que requiere mayor atención para la mejora de los procesos que se desarrollan. Los resultados previamente analizados dan a conocer que existen retrasos eventuales en los pagos del personal, no tienen un día previo establecido para la planificación de la nómina, los procesos son desactualizados generando retraso, también se generan pagos sin revisión por parte de gerencia por la premura del trabajo causado por los retrasos y generando posibles errores y no hay unanimidad en las cuentas bancarias del personal para recibir los pagos lo que retrasa aún más en proceso.

En este sentido la presente propuesta tiene como finalidad diseñar un plan estratégico para optimizar el proceso de pago de nómina, lo que brindará a la empresa una metodología eficiente que permita mejor ejecución en los procesos de pago de nómina y a su vez generar mayor rendimiento y motivación en cada uno de los trabajadores de la empresa. Es importante destacar que la propuesta constituye la fase III de la presente investigación.

#### **5.2. Beneficios de la propuesta**

Por su parte los beneficios de la propuesta que se presenta, es que se optimicen los procesos de nómina logrando mayor efectividad tanto para quien se encarga del área, el personal y la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A., en general, unificando los procedimientos y que pueda ser de fácil acceso para quien lo realiza de una forma organizada, previamente planificada y verificada, lo que permitirá que los

procesos de pago sean a tiempo en función al logro de los objetivos de la organización. De esta manera también se verá beneficiado el personal ya que recibirán su salario en el tiempo oportuno, lo que trae como resultado mayor motivación, rendimiento y efectividad en sus labores.

### **5.3. Objetivo de la Propuesta**

Proponer un plan estratégico que permita optimizar el proceso de pago de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A.

### **5.4. Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Ü Establecer un día previo para la planificación de los pagos nómina.
- Ü Proponer la unanimidad de las cuentas nómina en un solo banco.
- Ü Diseñar un formato para llevar un registro actualizado de las formas de pago.
- Ü Diseñar plan estratégico para optimizar los procesos de pago de nómina.

### **5.5. Desarrollo de la Propuesta**

#### **5.5.1. Establecimiento de un día previo para la planificación de los pagos de nómina.**

Este objetivo consiste en establecer un día previo para planificar los pagos a realizar, estableciendo un orden de la información del personal. En este sentido, se llevará a cabo tres (3) días antes de las fechas de pago, lo que permitirá que la información de la nómina esté completa, simplificada y totalmente ordenada para que el día de pago se puedan procesar con mayor efectividad y previsión ante cualquier imprevisto, agilizando el trabajo del personal encargado, a su vez pueda ser verificada y aprobada la información con anticipación por parte de la gerencia para disminuir el margen de error y garantizar los pagos a tiempo de los trabajadores.


### **5.5.2. Propuesta de unanimidad de la cuentas nómina.**

La unanimidad de las cuentas bancarias facilita y agiliza en gran manera el pago de la nómina, debido a que los pagos se procesan de inmediato cuando se realizan dentro de la misma entidad, ya que no deberá pasar por una cámara de compensación que a efectos bancarios retrasa aún más que se haga efectivo en cuenta. En la actualidad, los bancos prestan el servicio de cuentas nóminas, siendo una de las formas más práctica, fácil y eficiente de llevar a cabo el proceso de pago, este método de la misma forma requiere de la unanimidad de las cuentas bancarias del personal de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A., garantizando que los trabajadores puedan recibir los pagos a tiempo y el personal encargado de la elaboración y pago pueda cumplir con sus labores de una manera eficaz, automatizada y programada, beneficiando tanto al personal como a la empresa en general al cumplir con sus compromisos de pagos oportunos.

### **5.5.3. Diseño de formato para llevar un registro actualizado de las formas de pago.**

El presente lineamiento tiene como objetivo el diseño de un formato que permitirá organizar la información de cada trabajador, tener los datos actualizados, las formas de pagos sea transferencias o moneda extranjera, la simplificación de los sueldos a pagar, unificar el proceso, facilitar el proceso de conciliaciones bancarias, y a su vez generar los comprobantes de pago de manera oportuna.

**Figura 1-** Registro Actualizado de Nómina.

 <b>REGISTRO ACTUAL PARA PAGO DE NÓMINA (Mensual)</b>									
Total de Trabajadores:					Fecha:				
Transferencia:									
Moneda Extranjera:									
Banco:									
Nombre Trabajadores	Forma de Pago	Asistencia Perfecta		Horas Extras	Bonos	Permisos	Total Devengado	Total Deducciones	Total a pagar
		Si	No						
<b>Totales</b>									
Elaborado Por:					Revisado Por:				

Fuente: León Génesis (2020)

**Forma de llenado**

- 1- Total de Trabajadores
- 2- Transferencias
- 3- Moneda Extranjera
- 4- Banco
- 5- Fecha
- 6- Nombre de Trabajadores
- 7- Forma de pago
- 8- Asistencia perfecta (marcar)
- 9- Horas extras
- 10- Bonos
- 11- Permisos
- 12- Total devengado
- 13- Total deducciones
- 14- Total a pagar
- 15- Totales

16- Elaborado por (Quien lo realiza)

17- Revisado por (Quien lo revisa y aprueba).

#### **5.5.4. Diseño de plan estratégico para optimizar los proceso de pago de nómina.**

- En primer lugar, el día establecido se hará una preparación previa de cálculo de la nómina de cada trabajador, con sus respectivos cálculos de asignaciones y deducciones.
- Se calculan los días laborados por cada trabajador, recopilando la siguiente información: asistencia del personal y variaciones y documentos que respalden permisos, reposos, vacaciones, ausencias justificadas e injustificadas y demás según sea el caso.
- Una vez recopilada toda la información por trabajador se procede a vaciar en la base de datos correspondiente, la misma alimentará el formato resumen y actualizado (ver figura 1) para tener la simplificación de los pagos a procesar.
- El personal encargado de la elaboración de la nómina deberá enviar la información a la gerencia para su respectiva revisión y aprobación.
- La persona encargada de la nómina deberá tener toda la documentación de respaldo que utilizó para la elaboración de la nómina.
- Luego de ser verificada y aprobada la nómina por parte de la gerencia, se procederá al pago correspondiente mediante las cuentas nóminas de cada trabajador.
- Realizar, imprimir y entregar los recibos de pago.
- Finalizado el proceso, toda la documentación deberá ser archivada en físico por el personal encargado.

**Figura 2- Plan Estratégico.**

<i>Estrategias</i>	<i>Actividades</i>	<i>Duración</i>	<i>Recursos</i>	<i>Responsable</i>
<b>Proponer unanimidad de las cuentas nómina.</b>	*Establecer el banco con el servicio de cuentas nóminas.	1 Día	Personal/ Tiempo	Gerente de Nómina
	*Recolectar documentación necesaria para activar el servicio.	1 Día	Personal/ Tiempo	Analista de Nómina
	*Notificar a los empleados la apertura de cuentas nómina y la información que requieren.	1 Día	Personal/ Tiempo	Analista de Nómina
<b>Establecer un día previo para la planificación de los pagos de nómina.</b>	*Establecer los días previos para la preparación de la nómina.	1 Día	Personal/ Tiempo	Gerente de Nómina
	*En los días establecidos se deberá realizar la actualización de información de cada trabajador.	2 Días	Personal/ Tiempo	Analista de Nómina
<b>Diseño de formato para llevar un registro actualizado de las formas de pago.</b>	*Determinar las partidas más relevantes para simplificar la información de los trabajadores.	1 día	Personal/ Tiempo	Gerente y analista de nómina
	*Añadir la información complementaria al formato pre-diseñado (ver figura 1. Registro Actualizado de Nómina).	1 día	Tecnológico	Analista de Nómina
<b>Mejorar la comunicación entre el personal encargado y la gerencia.</b>	*Enviar la información a la gerencia para su respectiva revisión y aprobación.	1 día	Personal/ Tiempo	Analista de Nómina
	* La persona encargada de la nómina deberá tener toda la documentación de respaldo que utilizó para la elaboración de la nómina.	1 día	Personal/ Tiempo	Analista de Nómina
	*Luego de ser verificada y aprobada la nómina por parte de la gerencia, se procederá al pago correspondiente	1 día	Personal/ Tiempo	Gerente de Nómina

**Fuente:** León Génesis 2020.

## **5.6. Factibilidad de la Propuesta**

Se efectuó un estudio factible por su fácil aplicación y contribución para el diseño de plan estratégico para optimizar el proceso de nómina de la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A., ya que por su viabilidad puede ser ejecutado en la empresa.

### **5.6.1. Factibilidad Institucional**

Para la empresa es totalmente factible la propuesta presentada, ya que como institución requieren y tienen la disposición de implementar de mejoras continuas

para sus procesos en los diversos departamentos, específicamente en el área de nómina para cumplir responsablemente con sus compromisos de pago a sus trabajadores.

#### **5.6.2. Factibilidad Técnica**

La propuesta es técnicamente factible, ya que la institución cuenta con un personal capacitado y los recursos tecnológicos apropiados en el área para el desarrollo del plan estratégico propuesto para optimar los pagos de nómina, la empresa cuenta con computadoras, banca electrónica, internet, sistemas operativos administrativos y la capacitación del personal encargado para llevar a cabo el plan propuesto.

#### **5.6.3. Factibilidad Operativa**

Por su parte, es factible en su operatividad ya que no se requiere de la modificación o alteración de la estructura organizativa de la empresa. Si bien es cierto que por la problemática existente el personal del área requería de apoyo, ahora con la implementación del plan estratégico podrá realizar sus labores efectivamente sin necesidad de ingresar nuevo personal, logrando resultados óptimos en el desempeño laboral en el área de nómina.

#### **5.6.4. Factibilidad Económica**

La empresa cuenta con los recursos financieros necesarios, por lo que es factible económicamente la presente propuesta para dar continuidad a la implementación del plan estratégico para optimizar el pago de nómina, siendo este factor fundamental para la productividad de la empresa ya que es el personal quien realiza las funciones y está dentro de los costos institucionales.

## CONCLUSIÓN

Mediante el estudio realizado se puede observar que evidentemente existe una deficiencia en cuanto a los procesos establecidos para el pago de la nómina en la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A. un aspecto relevante ya que afecta directamente al personal de la empresa y por ende al desarrollo con eficiencia de las actividades laborales. Es por ello que se establecieron un conjunto de estrategias en relación a logro de los objetivos propuestos para obtener soluciones viables al problema planteado.

Principalmente, en lo que se refiere a plan estratégico, las empresas deben tener un horizonte que consiste en definir las metas a alcanzar para dar posibles soluciones a las problemáticas presentes y que sea de beneficio para el futuro abiertos a los cambios y mejoras continuas. Por esta razón, se propone en el presente trabajo. Por consiguiente, para dar cumplimiento al diagnóstico se aplicaron técnicas e instrumentos de recolección de datos para evaluar de qué manera se están llevando a cabo los procesos para el pago de la nómina.

Conforme a este método en los resultados obtenidos se puede observar que los procesos eventualmente presentan retrasos, debido a que no hay un orden adecuado, no hay unanimidad en las cuentas bancarias, falta comunicación entre el personal del área y la gerencia y los procesos están desactualizados, pero que a su vez como empresa están abiertos los cambios que se puedan realizar para un avance en sus labores que beneficie a todos. De esta manera se cumple la fase dos de identificar las fortalezas y debilidades de la organización.

Por consiguiente, se procedió a realizar el diseño de la propuesta y se concluye que a través del plan estratégico se podrán optimizar los procesos de pago, brindando al personal encargado del área de nómina, herramientas que simplifiquen y optimicen su trabajo y desempeñarse aún mejor en sus labores,

generar los pagos en un tiempo oportuno, con mayor comunicación por parte de la gerencia quienes pueden revisar el formato de pagos con anticipación para reducir el margen de error y con tiempo anticipado para dar aprobación y aún así estar dentro de los lapsos establecidos. A su vez, los trabajadores se verán motivados a dar lo mejor de sí y con mayor eficiencia en sus labores, la empresa ganará además de mayor productividad, credibilidad en su personal.

Finalmente, concluida la investigación se puede decir que se cumplieron los objetivos propuestos brindando una solución y partiendo del objetivo general del plan estratégico para la optimización de los procesos de pago de nómina en la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A.

## **RECOMENDACIONES**

- Principalmente, para lograr mejorar los procesos del área de nómina se recomienda aplicar la propuesta planteada, para optimizar el pago al personal y lograr un desempeño de las labores con excelencia.
- Establecer el día previo para la preparación y planificación de los pagos a realizar, al menos tres (3) días antes.
- Realizar la unanidad de las cuentas bancarias y solicitar el servicio de pago de nómina que agilizará los procesos.
- Implementar el formato de Excel para llevar un registro actualizado del personal, que simplifica la información de cada trabajador.
- Mantener actualizados, de manera impresa y de fácil acceso cada lineamiento que se lleva a cabo para la elaboración de la nómina.
- Implementar a futuro un sistema de programación que permitan registrar la nómina digitalmente para mayor crecimiento y excelencia en los procesos administrativos-contables de la empresa.
- Diseñar planes de mejora continua para la eficiencia de la empresa en general en cada área.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). **El proyecto de investigación**. 6ª Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2006). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación**. Caracas, Venezuela: Editorial BL Consultores y Asociados.
- Diamond, E. (2015). **Propuesta de Sistema de Control Interno al Proceso de Elaboración y Pago de Nómina Empresa Agropecuaria Caraballo, C.A.** Universidad de Carabobo. Trabajo de grado publicado.
- Diaz Y., Gordillo M., González J. (2015). **Plan estratégico para el control de la gestión administrativa de las cuentas por pagar en la empresa Estar Seguros S.A., Sucursal Valencia Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Trabajo publicado.
- Echeverri A. y Gómez P. (2018). **Mejorar los procedimientos de control interno para el área de nómina del Centro Médico Imbanaco de Cali S.A.** Colombia, Pontificia Universidad Javeriana de Cali.
- Obando, J. (2016). **Soluciones de inteligencia de negocio para la obtención de indicadores en la nómina de instructores de la fundación musical Simón Bolívar.** Caracas, Universidad Central de Venezuela. Trabajo Publicado.
- Ossorio, A. (2003). **Planeamiento Estratégico**. Argentina. Diseño e impresión: Dirección de Estudios e Información. 5ª Edición
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). **El Proceso de la Investigación Científica**. México DF: Editorial Limusa, S.A
- Tomasini, A. (1989). **Planeación Estratégica Control Total de Calidad**. México.

# **ANEXOS**



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

**Cuestionario**

El presente instrumento se ha sido diseñado con el fin de establecer un análisis de los procesos que se llevan a cabo para el pago de nómina, y de esta manera elaborar un plan estratégico que permita la optimización del área en la empresa Distribuidora Eléctrica Trasandina, C.A., el cual es de aplicación individual.

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 y confidencial.

A continuación encontrará una serie de preguntas, solo requiere de respuestas dicotómicas sencillas (Si-No), se agradece su valiosa colaboración para contestar con las mayor honestidad posible.

1. Lea cuidadosamente las preguntas que encontrará a continuación.
2. Marque con una equis (X) la opción que representa su respuesta.
3. Sea objetivo y sincero con su respuesta.

## **Cuestionario**

**Ítem 1.** ¿Sabe usted si existen retrasos eventuales en el pago de la nómina?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**Ítem 2.** ¿Conoce usted a qué se deben los retrasos actuales del pago de nómina?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**Ítem 3:** ¿Conoce si existe descontento del personal por el pago de la nómina?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**Ítem 4.** ¿Tiene conocimiento de los procesos actuales que se realizan para llevar a cabo el cumplimiento de la obligación del pago correspondiente a la nómina?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**Ítem 5.** ¿Considera usted que es necesario actualizar los procesos de pago de nómina para garantizar la efectividad?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**Ítem 6.** ¿La elaboración de procedimientos escritos paso a paso para el pago de nómina es necesaria?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**Ítem 7.** ¿Considera usted que los trabajadores deben estar al tanto de las normas y leyes que aplican en el pago de nómina?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**Ítem 8.** ¿Cree usted que sea necesario tener un registro actualizado de las formas de pago detallado (transferencias, efectivo, cheque, etc) de cada trabajador?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**Ítem 9.** ¿Es oportuno tener previsto el pago de la nómina al menos cinco días antes de la fecha pautada?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**Ítem 10.** ¿Para mayor seguridad considera usted que una vez elaborada la nómina debería ser revisada y aprobada por la gerencia?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**Fuente:** León Génesis (2020)

**Anexo B – Tabla de Frecuencias**  
**Respuestas del Cuestionario**

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS - FRECUENCIA ABSOLUTA		ALTERNATIVA - FRECUENCIA RELATIVA	
	SI	NO	SI	NO
1	3	0	100%	0
2	2	1	67%	33%
3	1	2	33%	67%
4	3	0	100%	0
5	3	0	100%	0
6	3	0	100%	0
7	2	1	67%	33%
8	3	0	100%	0
9	3	0	100%	0
10	2	1	67%	33%

**Fuente:** León Génesis (2020)