



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



PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
BASADO EN ASPECTOS ADMINISTRATIVOS QUE OPTIMICE LOS
NIVELES DE EFICIENCIA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA
PEXMARK, C.A. GUACARA EDO. CARABOBO

Autores:
Arenas Angie
C.I: 19.073.765
Faraco Daniela
C.I: 21.030.098
Leal Nelly
C.I: 10.381.901

Campus Bárbula, Julio de 2015



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



**PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
BASADO EN ASPECTOS ADMINISTRATIVOS QUE OPTIMICE LOS
NIVELES DE EFICIENCIA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA
PEXMARK, C.A. GUACARA EDO. CARABOBO**

**Tutor:
Daniel Rumbo**

**Autores:
Arenas Angie
C.I: 19.073.765
Faraco Daniela
C.I: 21.030.098
Leal Nelly
C.I: 10.381.901**

Trabajo de Grado presentado para optar al título

De Licenciado en Contaduría Pública

Campus Bárbula, Julio de 2015



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
BASADO EN ASPECTOS ADMINISTRATIVOS QUE OPTIMICE LOS
NIVELES DE EFICIENCIA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA
PEXMARK, C.A. GUACARA EDO. CARABOBO**

Tutor: Daniel Rumbo

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Por: Daniel Rumbo
C.I.: V- 12.750.394

Campus Bárbula, Julio de 2015



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



ACTA DE APROBACIÓN

N° Exp: 1060

Período: 1S2015

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS BASADO EN ASPECTOS ADMINISTRATIVOS QUE OPTIMICE LOS NIVELES DE EFICIENCIA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PEXMARK, C.A. GUACARA EDO. CARABOBO**

Elaborado y Presentado por:

ARENAS, ANGIE 19.073.765 CONTADURIA PUBLICA

FARACO, DANIELA 21.030.098 CONTADURIA PUBLICA

LEAL, NELLY 10.381.901 CONTADURIA PUBLICA

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

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

JURADOS

COORDINADOR/TUTOR

MIEMBRO PRINCIPAL

MIEMBRO PRINCIPAL

SUPLENTE

En Bárbula, a los ____ días del mes de Julio del año 2015.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida, la fortaleza y sabiduría necesaria para alcanzar mis objetivos.

A mis Padres Barbará Márquez y Rafael Castellanos quienes han sido mi guía, impulso y fortaleza para ir hacia adelante, me apoyaron en todo momento para lograr mis metas y objetivos brindándome toda la ayuda para lograr ser una profesional.

A mi abuela María Rosario quien es el pilar y la fuerza de cada miembro de la familia, sus valores y enseñanzas forjaron en mí la actitud positiva de seguir siempre mis sueños.

A mi abuelo Carlos Márquez quien está en el cielo cuidándonos en todo momento, te adoro Abuelo! Fuiste mi guía, mi maestro, me enseñaste sobre la belleza de vida, los valores, la rectitud y a trabajar por lo que se quiere y se sueña.

A mi hermano Gianni Arenas a quien adoro y admiro, me ha apoyado en todo momento y siempre ha estado al pendiente de mí a pesar de la distancia.

A mi sobrina Sofía Arenas mi luz y fuerza de inspiración para seguir adelante.

Arenas Angie.

DEDICATORIA

En primera instancia a Dios quien me dio la fortaleza, fe, salud y esperanza para alcanzar este anhelo que muy pronto se vuelve una realidad tangible, siempre estuvo guiándome e iluminando, me dio grandes dones y talentos que hoy puedo utilizar en mi vida.

A mis padres Melvis Gil y Blas Faraco, por ser el pilar más importante, por demostrarme siempre su comprensión, consejos, amor y apoyo incondicional, por los valores inculcados y por todos los esfuerzos y sacrificios que han hecho por mí. Ustedes son mi ejemplo a seguir.

A José Palencia, mi esposo, por convertirte en alguien tan importante para mí por haberme apoyado en las buenas y en las malas, por tu amor incondicional, tu paciencia y confianza.

A mi hijo José Andrés Palencia, por ser mi más grande motivación en la vida, la razón por la que lucho día a día, el amor más grande del planeta.

A mis amigas, Angie y Nelly porque sin el equipo que formamos, no hubiéramos logrado esta meta, además hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Faraco Daniela.

DEDICATORIA

A Dios, por darme vida y salud, y permitirme luchar y mantener viva la fe para alcanzar mis metas y entender que todo con confianza y con amor se puede lograr.

A mis padres Héctor y Nelly, por estar allí a mi lado de forma incondicional brindándome su apoyo.

A mis hermanas, cuñados y sobrinos sin duda alguna mis grandes amores con los que siempre cuento y sé que estarán siempre que los necesite.

A mi familia por estar allí cuentan todos los que saben que sin tener mi sangre yo los reconozco como parte de ella.

A mis seres queridos que ya no están físicamente pero que viven en mi corazón. En especial a ti primo amado cada día te recuerdo y extraño.

A mis compañeros de trabajo que cada día me estimulan a seguir adelante.

A mis compañeras de clases, ya que de una u otra formas compartimos momentos alegres y momentos difíciles, muy especialmente a Angie, Daniela y Desiree que me acompañaron durante esta travesía.

Leal Nelly.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar le agradezco a Dios todo poderoso por haberme dado su infinito amor, la sabiduría y fuerzas necesarias para lograr mis objetivos, trabajando por mi futuro y crecimiento profesional.

A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, valores y por la motivación constante que me impulsaron a seguir adelante en todo momento.

A mis compañeras y amigas Daniela Faraco y Nelly Leal por su amistad y el apoyo mutuo y constante en nuestra formación profesional.

A mis profesores por el conocimiento brindado los cuales forjaron mi preparación profesional y por los valores inculcados durante la carrera.

A mi tutor Daniel L. Rumbo por su orientación, motivación y las herramientas necesarias para llevar a cabo este proyecto con éxito.

Arenas Angie.

AGRADECIMIENTO

Agradezco Primeramente a Dios, por permitirme vivir esta experiencia y lograr realizar este trabajo de grado satisfactoriamente.

A mis Padres, quienes han sido mi guía y fortaleza, quienes constantemente me brindaron su apoyo incondicional dándome todo lo necesario para ser una profesional y lograr mis objetivos.

A mi esposo e hijo, quienes me han animado en los momentos difíciles y me han demostrado que no hay imposibles, que con amor y constancia se pueden cumplir nuestras metas.

Al Profesor Daniel Rumbo, por ser la guía principal en la realización de este trabajo de grado, por la sabiduría transmitida y por su paciencia, esmero y dedicación que tuvo con nosotras y así culminar este trabajo.

A mis compañeras de estudios, que se convirtieron en grandes amigas por su apoyo incondicional y su amistad sincera en todo momento.

Faraco Daniela.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres por su apoyo incondicional en todo momento.

Gracias profesor Daniel Rumbos por habernos brindado la oportunidad de desarrollar nuestro trabajo de grado con sus asesorías.

Gracias a la Empresa Pexmark, C.A. por permitirnos desarrollar el presente trabajo.

Además quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a la Universidad de Carabobo por brindarme la oportunidad de capacitarnos profesionalmente, a los profesores que desde el primer semestre impartieron sus conocimientos experiencias para lograr nuestras metas.

Además quiero agradecer a mis compañeras Daniela y Angie porque juntas lo pudimos lograr.

Leal Nelly.



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



PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
BASADO EN ASPECTOS ADMINISTRATIVOS QUE OPTIMICE LOS
NIVELES DE EFICIENCIA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA
PEXMARK, C.A. GUACARA EDO. CARABOBO

Autores: Arenas Angie, Faraco Daniela, Leal Nelly

Tutor: Daniel Rumbo

Fecha: Junio 2015

RESUMEN

La Finalidad de esta investigación es proponer un manual de normas y procedimientos basado en aspectos administrativos que optimicen los niveles de eficiencia del control interno en la empresa Pexmark, C.A. Esta investigación hace referencia en que los manuales de normas y procedimientos administrativos son una herramienta que promueve el control interno de la organización y mejora los procedimientos de la misma. Toda organización exitosa se ha concientizado de la importancia del manejo de instructivos con la finalidad de que sus operaciones administrativas sean confiables, claras, precisas y con respuesta oportuna. En este sentido, esta herramienta de trabajo se usan como un facilitador para permitir a las organizaciones cumplir sus objetivos, tomar mejores decisiones, mejorar el control interno de la empresa y proveer mejores productos y servicios a sus clientes, es decir, una mayor efectividad genera un aumento de la productividad, y una consecuente mejora de los servicios. En consecuencia, este trabajo está ubicado dentro de la modalidad de investigación descriptiva porque tiene como objetivo la descripción precisa, indagación, observación, registro y definición del objeto de estudio. Como técnicas e instrumentos de recolección de datos en esta investigación se utilizó la encuesta bajo la modalidad de cuestionario ya que este trabajo tiene como objetivo la descripción precisa, indagación, observación, registro y definición del objeto de estudio.

Palabras Claves: Manual de Normas y Procedimientos, Control Interno, Instructivos.



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



**PROPOSAL FOR A MANUAL OF POLICIES AND PROCEDURES BASED ON
ADMINISTRATIVE ISSUES TO OPTIMIZE EFFICIENCY LEVELS OF INTERNAL
CONTROL IN THE COMPANY PEXMARK, CA GUACARA EDO. CARABOBO**

Authors: Arenas Angie, Faraco Daniela, Leal Nelly

Tutor: Daniel Rumbo

Date: June 2015

ABSTRACT

The purpose of this research is to propose a manual of rules and procedures based on administrative aspects that optimize the efficiency levels of internal control in the company Pexmark, CA. This research refers to the manual of rules and administrative procedures as a tool that promotes internal control of the organization and improving procedures of it. Every successful organization has raised awareness of the importance of instructional management for the purpose of its administrative operations are reliable, clear, precise and timely response. In this sense, this work tool used as a facilitator to enable organizations to meet their goals, make better decisions, improve internal control of the company and provide better products and services to their customers, ie, greater effectiveness generates increased productivity, with a consequent improvement of services. Consequently, this work is located in the form of descriptive research that aims to precise description, inquiry, observation, recording and defining the object of study. Techniques and instruments for data collection in this research survey in the form of questionnaire was used as this work aims at the accurate description, inquiry, observation, recording and defining the object of study.

Keywords: Manual of Policies and Procedures, Internal Control, Instructions.



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



CARTA DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, Daniel Rumbo; titular de la Cédula de Identidad V-12.750.394, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención
Arenas, Angie	19.073.765	0414-4989280	arenas_06@hotmail.com	CP
Faraco, Daniela	21.030.098	0412-4136533	danifaraco17@hotmail.com	CP
Leal, Nelly	10.381.901	0412-2094161	lealnelly@hotmail.com	CP

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

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

Área: Sistemas y Procedimientos

Línea: Sistemas de información Contable de PYMI

Interrogante: ¿Cómo los sistemas de control interno contribuyen en la eficacia y eficiencia de las operaciones de una empresa?

Firman:

Tutor: Daniel Rumbo
Correo:danielrumbo_uc@hotmail.com

Estudiante/Investigador
Arenas, Angie
19.073.765
0414-4989280

Estudiante/Investigador
Faraco, Daniela
21.030.098
0412-4136533

Estudiante/Investigador
Leal, Nelly
10.381.901
0412-2094161

En Bárbula, a los ____ días del mes de Julio del año 2015.



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



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 1060
 Período Lectivo: 1S/2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Lic. Víctor Campos **Tutor:** Lic. Daniel Rumbo

Título del Trabajo: Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos basado en aspectos administrativos que optimicen los niveles de eficiencia del control interno en la empresa Pexmark, C.A Guacara Edo. Carabobo

CAPÍTULO I	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema				
- Planteamiento del Problema - Formulación del Problema - Objetivos de la Investigación - Justificación	1.-	22/10/2014	Verificación del tema de investigación y observaciones para iniciar el planteamiento del problema	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	30/10/2014	Correcciones del planteamiento del problema y revisión de los objetivos de la investigación	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	06/11/2014	Revisión del planteamiento, corrección y formulación definitiva de los objetivos de la investigación e ideas para la justificación de la investigación	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	12/11/2014	Revisión integral del capítulo I.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

- Nota: 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



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



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 1060
 Período Lectivo: 1S/2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Lic. Víctor Campos **Tutor:** Lic. Daniel Rumbo

Título del Trabajo: Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos basado en aspectos administrativos que optimicen los niveles de eficiencia del control interno en la empresa Pexmark, C.A Guacara Edo. Carabobo

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
- Antecedentes de la Investigación - Bases Teóricas - Definición de términos - Marco Normativo Legal(opcional)	1.-	16/11/2014	Indicaciones sobre el contenido que debe tener el II capítulo y orientación para la búsqueda de los antecedentes de la investigación.	Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Tutor:
	2.-	24/11/2014	Revisión de los antecedentes de la investigación e indicaciones para desarrollar las bases teóricas.	Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Tutor:
	3.-	28/11/2014	Correcciones de las bases teóricas, observaciones e ideas para realizar las bases normativas y la definición de términos básicos.	Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Tutor:
	4.-	03/12/2014	Revisión integral del capítulo II.	Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Tutor:

- Recomendaciones: 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.

AX



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación
CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO



Nº Expediente: 1060

Período Lectivo: 1S2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Lic. Víctor Campos **Tutor:** Lic. Daniel Rumbo

Título del Trabajo: Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos basado en aspectos administrativos que optimicen los niveles de eficiencia del control interno en la empresa Pexmark, C.A Guacara Edo. Carabobo

XVI.

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
- Tipo de Investigación - Diseño de la Investigación - Descripción de la Metodología - Población y Muestra - Técnica e Instrumento de Recolección de Datos - Análisis de Datos	1.-	13/01/2015	Orientación sobre el contenido que debe tener del capítulo III	Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Tutor:
	2.-	22/01/2015	Verificación del tipo y diseño de la investigación	Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Tutor:
	3.-	28/01/2015	Análisis de las técnicas e instrumentos de recolección de datos apropiados para la investigación	Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Tutor:
	4.-	10/02/2015	Revisión integral del capítulo III.	Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Tutor:

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación
CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO



Nº Expediente: 1060

Período Lectivo: 1S2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Lic. Víctor Campos **Tutor:** Lic. Daniel Rumbo

Título del Trabajo: Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos basado en aspectos administrativos que optimicen los niveles de eficiencia del control interno en la empresa Pexmark, C.A Guacara Edo. Carabobo

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
- Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento - Aplicación del Instrumento - Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	06/04/2015	Análisis de los instrumentos de recolección de datos convenientes para la investigación..	Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Tutor:
	2.-	15/04/2015	Revisión de los instrumentos de recolección de datos y correcciones de los mismos.	Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Tutor:
	3.-	28/04/2015	Validación final del instrumento para ser aplicado..	Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Tutor:
	4.-	04/05/2014	Análisis y corrección de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento.	Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Tutor:

Nota: 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.

3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.

4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.

5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación
CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO



Nº Expediente: 1060

Período Lectivo: 1S2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Lic. Víctor Campos **Tutor:** Lic. Daniel Rumbo

Título del Trabajo: Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos basado en aspectos administrativos que optimicen los niveles de eficiencia del control interno en la empresa Pexmark, C.A Guacara Edo. Carabobo

XVII

CAPITULO V	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA			
Diseño del Manual de Normas y Procedimientos				Est./Invest.:	Est./Invest.:	Est./Invest.:	Tutor:
Diseño del Manual de Normas y Procedimientos basado en aspectos administrativos que optimice los niveles de eficiencia del control interno de la empresa Pexmark, C.A. Guacara edo. Carabobo	1.-	07/05/2015	Verificación del Manual y sugerencias para el mismo	Est./Invest.:			
				Est./Invest.:			
				Est./Invest.:			
				Tutor:			
	2.-	13/05/2015	Aprobación del Manual	Est./Invest.:			
				Est./Invest.:			
				Est./Invest.:			
				Tutor:			
	3.-	22/05/2015	Revisión final	Est./Invest.:			
				Est./Invest.:			
				Est./Invest.:			
				Tutor:			
	4.-	01/06/2015	Entrega del Rustico	Est./Invest.:			
				Est./Invest.:			
				Est./Invest.:			
				Tutor:			

- Nota: 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS.....	V
AGRADECIMIENTOS.....	Viii
RESUMEN.....	Xi
ABSTRACT.....	Xii
CARTA DE POSTULACIÓN TUTORIAL.....	Xiii
CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO.....	Xiv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xxi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xxii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xxii
INTRODUCCIÓN.....	23
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	25
Objetivos de la Investigación.....	28
Justificación de la Investigación.....	28
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	32
Bases Teóricas.....	36
Bases Normativas.....	52
Definición de Términos Básicos.....	55
CAPITULO III	
MARCO METODOLOGICO	
Diseño de la Investigación.....	57
Tipoy Nivel de la Investigación.....	58
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	58
Población y Muestra.....	59
Validez de los Instrumentos.....	60
CAPITULO IV	
PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
Presentación y Análisis de los resultados.....	62

	Pág.
CAPITULO V	
PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS BASADO EN ASPECTOS ADMINISTRATIVOS QUE OPTIMICEN LOS NIVELES DE EFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PEXMARK, C.A GUACARA EDO. CARABOBO	
Diseño del manual de normas y procedimientos administrativo.....	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	138
Recomendaciones.....	140

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro nro. 1	
Técnico Metodológico Operacionalización de las Variables.....	61

ÍNDICE DE TABLAS / GRÁFICOS

TABLA	Pág.
Tabla No 1.....	63
Tabla No 2.....	65
Tabla No 3.....	66
Tabla No 4.....	68
Tabla No 5.....	69
Tabla No 6.....	72
Tabla No 7.....	73
Tabla No 8.....	74
Tabla No 9.....	75
Tabla No 10.....	77
Tabla No 11.....	78
Tabla No 12.....	80
Tabla No 13.....	82
GRÁFICO	
Grafico No 1.....	64
Grafico No 2.....	65
Grafico No 3.....	67
Grafico No 4.....	68
Grafico No 5.....	70
Grafico No 6.....	72
Grafico No 7.....	73
Grafico No 8.....	74
Grafico No 9.....	76
Grafico No 10.....	77
Grafico No 11.....	78
Grafico No 12.....	81
Grafico No 13.....	82

INTRODUCCIÓN

Toda organización se desarrolla en ambiente lleno de políticas y normas que deben aplicarse para alcanzar sus objetivos de manera efectiva, compuesto por distintos procedimientos administrativos los cuales se realizan de manera sistemática y ordenada quedando una relación y secuencia cronológica en sus resultados. De manera que los mismos se vuelven indispensables.

La complejidad de estos procedimientos va a depender del tamaño y tipo de actividad que realice la organización. Es por esta razón que la elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos depende de las necesidades de la empresa y su alcance dependerá de la exigencia de la misma. Por este motivo los manuales son documentos dinámicos que constantemente deben ser revisados y actualizados según se requiera.

Es por ello que el tema seleccionado en esta investigación se encuentra orientado a la propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos basado en aspectos Administrativos que optimice los niveles de eficiencia de control interno en la Empresa Pexmark, C.A ubicada en Guacara - Estado Carabobo con el fin de proporcionarle una herramienta primordial para llevar con eficiencia y eficacia los procedimientos en el área administrativa.

Por consiguiente el trabajo de investigación estará estructurado en V capítulos, descritos a continuación:

El capítulo I. Contiene el planteamiento del problema, justificación y los objetivos de investigación.

El capítulo II. Se refiere al marco teórico, el cual describe lo que sustenta teórica y legalmente a la investigación y la definición de términos básicos.

El capítulo III. Presenta el marco metodológico, donde se describen tipo, diseño de investigación, y técnicas que se utilizan para lograr los objetivos planteados.

El capítulo IV. Se describe el Análisis y Presentación de los Resultados en el transcurso de la investigación.

El capítulo V. Muestra la Propuesta de la investigación, el diseño de un manual de normas y procedimientos basado en aspectos administrativo que optimice los niveles de eficiencia del control interno en la empresa Pexmark, C.A.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A nivel mundial las empresas han sufrido modificaciones contundentes en sus tradiciones, costumbres, tecnología, mercado y hasta el lenguaje utilizado en las mismas, debido a los acelerados cambios en la sociedad, lo que ha desencadenado en las empresas la renovación de los sistemas y procedimientos administrativos aplicados a las diferentes Direcciones, Gerencias y demás unidades que conforman las organizaciones. Por consiguiente la aplicación de manuales de normas y procedimientos administrativos garantiza a las organizaciones una eficiente operatividad permitiendo así, medir la eficiencia de sus operaciones y su grado de competitividad en el mercado.

De este modo, toda empresa necesita de procedimientos internos que le permitan lograr una correcta gestión en cada una de sus áreas y a su vez asegurar y proteger las inversiones realizadas por los propietarios, al mismo tiempo que le permita controlar mediante políticas que la administración este cumpliendo con los objetivos y metas establecidas.

Los manuales de normas y procedimientos describen las actividades, procedimientos y funciones de los diferentes cargos y áreas de las empresas. Son utilizados para registrar información acerca del trabajo realizado en cada una de sus áreas, permiten guiar al personal a realizar cada actividad de manera lógica y secuencial haciendo que la rutina de trabajo se lleve a cabo sin conflictos y en consecución de los objetivos planteados. Los manuales de normas y procedimientos

no son iguales para todas las empresas dependerá de la naturaleza, tamaño y complejidad de las funciones de cada organización. De este modo Catacora (2004) expresa que los manuales:

Representan un medio de comunicar las decisiones de administración, concernientes a organización, políticas y procedimientos, Las empresas progresistas han llegado a considerar sus estructuras organizativas, planteamiento de políticas y prácticas de procedimiento, simplemente como elementos que pueden y deben cambiar tan a menudo como se requiera para capitalizar nuevas oportunidades y enfrentar la competencia (p.96).

Con esta afirmación se entiende que los manuales buscan plasmar de manera sencilla y concreta las acciones y procedimientos a seguir, estos deben ser actualizados continuamente para que no pierdan su vigencia y competitividad con respecto a las otras organizaciones. A través de ellos se puede transmitir, sin distorsiones una serie de información básica para el mejor funcionamiento de las unidades administrativas de la empresa.

En Venezuela, las organizaciones buscan la adaptación de sus costumbres a las nuevas leyes, normas y reglamentos internacionales, que día a día, juegan un papel muy importante en la optimización de los recursos para la consecución de los objetivos empresariales, de este modo, se han aplicado nuevos mecanismos de control interno que faciliten su trabajo. La implementación de manuales de normas y procedimientos, se ha considerado como una herramienta e instrumento de trabajo sumamente importante, ya que facilita, guía y coordina las actividades administrativas en las organizaciones, permitiendo la eficiencia en sus operaciones. Así mismo, las empresas han tenido que adaptar sus procedimientos a los actuales cambios económicos presentes en el país, y en esta situación se considera que un

adecuado control interno facilita la toma de decisiones, de igual manera ayuda a la supervisión del cumplimiento de los manuales de normas y procedimientos.

La empresa Pexmark, C.A. opera desde sus inicios con ausencia de manual de normas y procedimientos administrativo que defina las políticas, y técnicas administrativas correctas que permitan guiar al personal y establecer cuáles son sus apropiadas funciones. Puesto que al ser una empresa pequeña, la inadecuada segregación de funciones administrativas por poseer poco personal en el área, ocasiona la desviación de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones al realizar alguna otra labor de naturaleza distinta. El desconocimiento de manuales de normas y procedimientos ocasiona que los trabajadores generen información inapropiada, que la administración no pueda planificarse correctamente en la realización de sus funciones, lo que produce retrasos en sus labores y por consiguiente problemas en la productividad y logro de los objetivos de la organización.

Esta problemática no permite que las actuales políticas optimicen el trabajo del personal para el logro de los objetivos, ya que no se tiene en orden las funciones y actividades realizadas. De continuar esta situación la empresa podría perder el control de las actividades administrativas ya que al no poseer un adecuado manual de normas y procedimientos que establezca detenidamente las respectivas funciones administrativas, no podría cumplir con los objetivos y metas planteadas.

La presente situación hace necesario elaborar un manual de normas y procedimientos administrativo para la empresa Pexmark, C.A. con proyección a cada una de las funciones en dicho departamento, cuya finalidad sea, que en el mismo se establezcan las políticas adecuadas para facilitar el desarrollo de las funciones del departamento administrativo y a su vez mejorar los sistemas de comunicación existentes para comprometer a los individuos en las diferentes tareas en el logro de las metas fijadas por la organización.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un manual de normas y procedimientos basado en aspectos administrativos que optimice los niveles de eficiencia del control interno en la empresa Pexmark, C.A

Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual que se presenta en la aplicación de los procedimientos administrativos en la empresa Pexmark, CA
- ✓ Describir los procedimientos adecuados para cada actividad administrativa en la empresa Pexmark, C.A
- ✓ Diseñar un manual de normas y procedimientos basado en aspectos administrativos que optimice los niveles de eficiencia del control interno en la empresa Pexmark, C.A

Justificación de la Investigación

La ausencia de un manual de normas y procedimientos administrativo, fue lo que originó la presente investigación, en el mundo empresarial esta ausencia ocasiona en la administración, desviación en las labores correspondientes, desconocimiento de las normas y niveles de jerarquía en las organizaciones, descuido de las labores asignadas, desconocimiento de los deberes y derechos de cada puesto de trabajo, oportunidad para cometer fraudes, evasión de responsabilidades, entre otras situaciones.

Por esta razón, esta investigación busca mediante la elaboración de un manual de normas y procedimientos administrativos, la optimización de las actividades administrativas de la empresa, el logro de los objetivos de la organización y el adecuado uso de los recursos para cumplir con las labores por el personal en dicho departamento. Tarta de incentivar a los administradores para la aplicación y desarrollo de normas y procedimientos para que las operaciones y metas de la empresa se logren de manera eficiente y eficaz. De este modo, Franklin (1998) señala:

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas. (p.341).

El presente estudio es relevantemente importante ya que a través del mismo, la empresa podrá disponer de estrategias que faciliten corregir la debilidad que presenta en los actuales momentos, a fin de mantenerse y expandirse en el mercado competitivo.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudios, se acude al empleo de técnicas de investigación como instrumento para medir la eficiencia de las operaciones realizadas por el personal administrativo. A través de la aplicación del cuestionario que determinara si las tareas realizadas por dicho personal son llevadas y concretadas correctamente, y así determinar que manual de normas y procedimientos se puede elaborar de acuerdo a las necesidades presentes en el área administrativa de la organización.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, la elaboración de un manual de normas y procedimientos administrativos, garantizará a la organización un medio de comunicación de sus políticas, procedimientos de trabajo, funciones y responsabilidades de cada trabajador. Será redactado de manera que sea de fácil comprensión para los empleados debido a la utilidad para su adiestramiento en los distintos cargos al mismo tiempo que controla y coordinan las diferentes actividades a realizar. A su vez propiciara la optimización de las actividades administrativas de la empresa, el logro de los objetivos de la organización y el adecuado uso de los recursos para que se cumplan las labores por el personal en dicho departamento. Tratar de incentivar a los administradores para la aplicación y desarrollo de sistemas de controles internos para que las operaciones y objetivos de la empresa se logren de manera eficiente y eficaz.

En la Empresa Pexmark, C.A. la implementación de un Manual de Normas y Procedimientos será de utilidad para la Gerencia al momento de verificar los procedimientos utilizados por el personal del área de Administración ya que podrán verificar si se están llevando a cabo técnicas modernas, legales y de aceptación general en cada una de las funciones que se realizan y que a su vez garanticen orden en las documentaciones y eficiencia en el cumplimiento de las actividades. Otro de los aportes de este trabajo, se encuentra en el hecho de que a través de su ejecución, se abren las posibilidades de mejoramiento de los procedimientos de control de las actividades administrativas hasta ahora utilizados por la institución y, por lo tanto, una mayor rapidez en la realización de los mismos.

Por consiguiente, la presente investigación fue considerada en la línea de investigación de sistemas de información contable de PYMI, considerando que la investigación busca a través del desarrollo de un manual de normas y procedimientos basado en aspectos administrativos optimizar los niveles de eficiencia de control interno en la empresa Pexmark, C.A.

De igual modo, la presente investigación es una aporte que permite reforzar los conocimientos adquiridos hasta la actualidad, en el área de Sistemas y Procedimientos; conducirá a resultados que puedan ser compartidos con aquellos profesionales interesados en la temática, particularmente aquellos Contadores Públicos y Administradores Comerciales, servirá para futuros profesionales como antecedente para sus propias investigaciones e incluso podrán profundizar, mejorar o reorientar esta propuesta a temas relacionados.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

En esta sección de la investigación se expondrá lo que es un manual de normas y procedimientos, cuáles son sus objetivos, sus fases, las herramientas involucradas en su desarrollo y aplicación al área administrativa. En la primera parte se exponen los antecedentes y su vinculación con la presente investigación, luego se describe que es un Manual de Normas y procedimientos administrativo, sus objetivos y sus principios. Se expondrán bases teóricas de algunos autores que soportan esta investigación sirviendo de base para el desarrollo y complemento del mismo. De igual manera conocer con detalle el área administrativa y las diferentes tareas realizadas en la empresa Pexmark, CA.

Antecedentes de la Investigación

La elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos han impulsado la mejora de las prácticas administrativas lo cual ha generado interés por diversos investigadores quienes han elaborado y formulado proyectos que permiten recopilar investigación documental que dieron un aporte significativo sobre los Manuales de Normas y Procedimientos Administrativos.

Colman, G. (2013), egresada de la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Edo. Zulia, en su investigación titulada: **Manual de Normas y Procedimientos Administrativos de la Policlínica Maracaibo, C.A.** Trabajo de grado presentado para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública; proyecto factible que está amparado como descriptiva, de campo y documental. Destaca lo siguiente: La elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos implica en definir en primer plano las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que conforman la

organización, incluso, en algunos casos lo primero que hay que hacer es definir las áreas, agrupando o separando según sea lo más conveniente. Conclusión: Definir las funciones y responsabilidades ayuda a delimitar el campo de acción de cada empleado dentro del área administrativa, lo cual es favorable para el departamento ya que optimiza tiempo y trabajo realizando las labores más eficientes.

Dicha investigación sirve como ejemplo y orientación de los pasos para la realización de un manual de normas y procedimientos administrativo, delimita las funciones y responsabilidades de los trabajadores a tomar en cuenta en dicho manual, proporciona una guía de estudio para la presente investigación, ya que ambas tienen como finalidad la realización y aplicación de un manual de normas y procedimientos Administrativo en una determinada organización, para así lograr la optimización de los niveles de eficiencia en la empresa.

Parra, G (2012), egresada de la Universidad de Oriente, Núcleo Sucre, en su investigación titulada: **Diseño de un manual de normas y procedimientos para el departamento de evaluación y control de personal del rectorado de la universidad de Oriente**. Trabajo de Grado Presentado para optar por el Título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos, investigación que se considera factible enmarcada como descriptiva y documental. La problemática presente en esta investigación es la dispersión de información y falta de organización en las actividades que se realizan en el departamento de evaluación y control del personal, causando duplicidad de funciones y atrasos en los trámites que se desarrollan en esta dependencia. De esta manera, se propuso el diseño de un manual de normas y procedimientos, Concluyendo que el manual es el resultado del diagnóstico previo basado en una metodología en la cual se emplearon técnicas de recolección de datos, tales como la observación, la encuesta y el análisis de los resultados.

Por consiguiente, este trabajo de grado sirve de guía al momento de elaborar la propuesta de la presente investigación, de modo que los pasos a seguir ya están ejemplarizados en el manual de normas y procedimientos elaborados en el mismo.

Jiménez, Y. (2011), egresado de la Universidad Simón Bolívar, en su investigación titulada: **Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Administración y Finanzas de AsercaAirlines C.A (aeropuerto Simón Bolívar de Maiquetía)**. Trabajo de grado presentado para optar por el Título de Técnico Superior Universitario en Organización Empresarial. Proyecto factible que está amparado como descriptiva, de campo y documental. El presente informe muestra un estudio de las necesidades del Departamento de Administración y Finanzas de AsercaAirlines de la Estación de Maiquetía a nivel documental, con la finalidad de evidenciar la falta de manuales de normas y procedimientos en los diferentes procesos del departamento, causando una serie de inconvenientes al momento de realizar las diversas actividades. Como conclusión, se considera que los manuales de normas y procedimientos es un instrumento fundamental que permite registrar todos los procedimientos para agilizar las operaciones, minimizar los errores y servir de guía al momento de capacitar nuevo personal.

De esta manera, el presente trabajo sirve de guía a nuestra investigación, ya que aporta información importante sobre los manuales de normas y procedimientos y muestra su fundamental utilidad en las organizaciones; así como también muestra su adecuada aplicación en cada área de trabajo de las empresas.

González, G. y Marín, J. (2010), egresados de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, en su investigación titulada: **Elaborar un Manual de Normas y Procedimientos Administrativos de los Ingresos y Egresos propios de Postgrado en la Dirección de Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo**. Trabajo de Grado presentado para optar

por el Título de Licenciados en Administración Comercial. Metodológicamente esta investigación se enmarca dentro de la modalidad un proyecto factible que está amparado como descriptiva, de campo y documental. El objetivo de esta investigación fue el de elaborar un Manual que permitiera la simplificación de los procesos, funciones de los que trabajan en esa área y minimizando el tiempo y cumpliendo con las normas establecidas en dicho manual. Establecieron como conclusión, que el manual le facilitara la comprensión por parte del personal de la dirección de gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, en el cual se presentan los procedimientos, instructivos y formatos para los departamentos involucrados en la misma

Esta investigación, aporta datos importante al presente estudio ya que describe el diseño y la aplicación de un manual de normas y procedimientos Administrativos, otorgando una guía para el desarrollo de cada actividad y proceso administrativo, estableciendo normas a cumplir en cada procedimiento para que así los trabajadores realicen sus tareas de manera eficiente y eficaz, minimizando los errores y sin desperdició del tiempo en sus labores.

Fernández, A., Medina, A. y Solórzano, R. (2009), egresados de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, en su investigación titulada: **Manual de Normas y Procedimientos para las Operaciones Administrativas y Contables de Asociaciones Cooperativas de Construcción, caso: Asociación Cooperativa Constructora Victoria 2050 R.L.** Trabajo de Grado presentado para optar por el Título de Licenciados en Contaduría Pública. Esta investigación es un proyecto factible que está amparado como descriptiva, de campo no experimental y documental. En esta investigación se indica que la falta de un Manual de Normas y Procedimientos para orientar las operaciones administrativas y contables de las cooperativas en Venezuela es de mucha relevancia ya que las mismas, son manejadas por personas generalmente no instrumentadas, por ello la necesidad de que las

mismas tengan un formato que los guíe en sus labores. Como conclusión indican que para la organización el hecho de tener definidos procedimientos básicos de trabajo, leyes y reglamentos que deben regir sus acciones, representa un gran apoyo en su gestión y aumenta la probabilidad de mejorar sus resultados y obtener licitaciones si se cumple con lo requerido.

La información suministrada, proporciona la importancia de la aplicación de un manual de normas y procedimiento administrativo para todas las organizaciones, muestra las desventajas de una administración y una contabilidad sin un manual o guía que especifique las labores a realizar por cada uno de los trabajadores, así mismo muestra las ventajas para la organización la aplicación del manual de normas y procedimientos y, de esta manera garantizar fluidez en los procesos administrativos y contables de una organización.

Bases Teóricas

Las bases teóricas de esta investigación se orientan a definir y explicar los componentes de un manual de normas y procedimientos basado en aspectos administrativos para así lograr su exitosa aplicación a la organización. De igual manera se expondrá una breve reseña histórica de la empresa Pexmark, C.A. con la finalidad de comprender su mercado, su estructura, sus objetivos gerenciales y su estructura organizacional, lo que permitirá conocer detalladamente las necesidades administrativas de la organización para lograr la correcta aplicación del manual de normas y procedimiento a diseñar para la misma compañía.

Se ha destacado la importancia de los Manuales de Normas y Procedimientos en la rama administrativa para la empresa de hoy en día. Son estos manuales quienes dirigen la labor del personal al logro de las metas de la organización orientándolos paso a paso el cómo realizar las actividades.

Administración

En las organizaciones actuales, el departamento de administración es generalmente el más importante, ya que en el mismo se gestionan todas las operaciones de la empresa, además de actuar como un Organismo de Control en las distintas actividades que se estén realizando, garantizando el cumplimiento y seguridad del sistema aplicado. De esta manera Hitt, M (2006; 8) define que “la administración es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”.

Con esta afirmación, se entiende que la administración mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, financieros y de información encadena sus acciones al logro de las metas establecidas por la organización, y que trabaja en conjunto con los demás departamentos para obtener de manera más eficiente los resultados esperados.

Procedimientos Administrativos

En la actualidad y con el paso del tiempo las organizaciones requieren de una administración organizada y que cumplan con los objetivos de manera eficiente; De forma que cada procedimiento sea realizado siguiendo un lineamiento con la intención de obtener resultados satisfactorios, a través del proceso de planeación, organización, dirección y control de los recursos y trabajando en equipo. Reyes, A (2004; 172) señala que “Los procedimientos son aquellos planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente para obtener los mejores resultados en cada función concreta de la empresa, y que el seccionamiento funcional de cada acto administrativo.”

Un Procedimiento es considerado por Gómez (1997; 127), “como una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”

Básicamente el Proceso Administrativo que forma parte de toda empresa consta de las distintas tareas que tienen que realizarse para el orden y crecimiento de una compañía, realizándose además una sectorización de los trabajos en distintas áreas especializadas, y logrando que cada una de ellas no funcione como entes autónomos, sino que se realicen acciones conjuntas para poder alcanzar la realización de un Objetivo Administrativo, que es propuesto justamente por la administración misma.

De modo que las funciones administrativas son:

- ✓ *La Planeación:* Es programar y proyectar las acciones a realizar para el logro de los fines. Esto incluye, el análisis de los costos de producción y del volumen de ventas, el uso de los recursos, realizar presupuestos y establecer políticas que faciliten la toma de decisiones a los directrices.
- ✓ *La Organización:* Consiste en asignar y establecer las respectivas responsabilidades a los trabajadores de cada área. Esto implica jerarquizar los puestos de trabajo, distribución de recursos, definición de funciones a cada trabajador.
- ✓ *Dirección:* Es guiar a las personas en la realización de sus funciones para lograr los objetivos establecidos, a través de la motivación del personal, delegando autoridad, promoviendo la cooperación y el trabajo en equipo.
- ✓ *Control:* Es la verificación y certificación de que se están cumpliendo con las metas fijadas, mediante la aplicación de normas y mecanismos de función, la supervisión constante de los sistemas de control, corrigiendo

errores y tomando medidas preventivas y correctivas para no incurrir en la misma desviación o error.

Lo más importante y fundamental para las organizaciones de hoy en día, es que su sistema de procedimientos internos este adaptado a sus necesidades, que sea comprendido e informado a los miembros de todos los niveles de la organización, el mismo debe actualizarse y mejorarse a través del estudio de los resultados obtenido.

Normas

Son un conjunto de reglamentos que toda persona debe cumplir al realizar sus actividades ordinarias; en una organización son el pilar que fundamentan los actos de los trabajadores, ya que establecen el comportamiento y los procedimientos y, respaldan el cumplimiento de leyes y reglamentos de la organización. Díaz, (2005) indica:

Las normas son reglas generales de carácter obligatorio para todos los que desempeñan una función en la organización. Estas normas tienden a garantizar que sea uniforme la aplicación de leyes, reglamentos, procedimientos, en las diferentes unidades de la institución. (p 146)

Las normas deben de ser respetadas para una mejor convivencia y logro de los objetivos planteados por el manual elaborado para el área administrativa de la Empresa Pemark, C.A., las normas establecen las condiciones mínimas para que se logren las metas de manera eficiente. Estas serán los lineamientos que todo el personal deberá cumplir al realizar sus labores, concediendo así un adecuado y armónico ambiente de trabajo.

Manual

Según Díaz (2005;144) “Un Manual es un documento que expone, en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre políticas, organización y procedimientos de una empresa o institución” En otras palabras colocar en práctica un manual de procedimientos en un área administrativa es una guía para la realización de las distintas actividades y funciones del área de manera eficiente sin entorpecer el trabajo de cada persona, reduciendo el tiempo de elaboración y evitando el uso de procedimientos incorrectos.

Igualmente Díaz (2005) señala:

Los Manuales sirven para liberar a los miembros de la administración de tener que rehacer el marco de referencia para la toma de decisiones cada vez que se encuentren frente a la misma situación. Tener lineamientos ya planteados para la solución de problemas, toma de decisiones, ejecución de funciones y actividades reduce el tiempo de cumplimiento de la labor sin tener que invertir tiempo en nuevos procedimientos (p 144).

Esto indica que poseer un manual de normas y procedimientos no solo sirve para los trabajadores ordinarios, sino también para los gerentes, dueños y administradores de la empresa, es de suma importancia tener y poder contar con el apoyo de un manual de normas y procedimientos administrativo el cual facilite su toma de decisiones, y a su vez determine y aclare la jerarquía en la misma organización, esto a través del organigrama organizacional que especifica los cargos y funciones de cada uno de los integrantes de la empresa.

Tipos de Manuales

Catacora (2009; 78) clasifica los manuales de la siguiente manera:

- ✓ Manuales Específicos
 - Manuales de Técnicas
 - Manuales de Actividad
- ✓ Manuales Genéricos
 - Manuales de Organización
 - Manuales de Políticas
 - Manuales de Normas y Procedimientos
- ✓ Manuales de Sistemas Computarizados
 - Manuales de Usuarios
 - Manuales de Operación
 - Manuales de Documentación de Sistema
 - Manuales de Procesos
 - Manuales de Salidas

Por consiguiente, en la presente investigación se diseñara un manual clasificado como Genérico, es decir se elaborara un Manual de Normas y Procedimientos para el área administrativa de la empresa Pexmark, C.A. que permita optimizar las actividades de los trabajadores de la organización y cumplir con los objetivos de la gerencia.

Un Manual de normas y procedimientos Administrativo, especifica cada función a realizar, establece las normas y lineamientos que se deben cumplir en la organización, simplifica los procesos para que sean llevado a cabo eficientemente sin errores, busca también la integración de los trabajadores, evita las distracciones entre tareas y

clasifica por separado cada actividad realizada en el área administrativa de la empresa.

Objetivos de los Manuales

Catacora (2009) indica:

La documentación de una empresa a través de manuales tiene como objetivo sistematizar las relaciones entre los integrantes de una organización, instruir a los empleados en distintas áreas de la organización, servía de guía para los empleados en la ejecución de sus trabajos y por ultimo guiar en la evaluación de la eficiencia operacional (p 86).

Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos los integrantes, sin embargo, se considera que un manual de normas y procedimientos es el pilar fundamental que guía a la organización a estructurarse y planificarse, a través de normas que en él se establecen, ayuda a determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. También promueven el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles, y permite servir como vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

Ventajas de los Manuales

Desde tiempos remotos las organizaciones se han visto envueltas con la necesidad de poseer un manual que les permita desarrollar sus actividades ordinarias sin contratiempos; si bien toda organización necesita de una guía que indique a sus integrantes las operaciones que deben realizar detalladamente para lograr sus

objetivos eficientemente. Entre las principales ventajas de la aplicación de los Manuales de normas y procedimientos se pueden describir:

- ✓ Permiten ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices
- ✓ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución
- ✓ Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal
- ✓ Permite tener una adecuada segregación de funciones
- ✓ Guía al personal en la realización de sus tareas
- ✓ Establece claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que lo componen.
- ✓ Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- ✓ Son una fuente permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa.
- ✓ Logran y mantienen un sólido plan de organización.

Control Interno

Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. Por consiguiente, el informe COSO (1997), expresa que “El Control

interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñada para seguir unos objetivos específicos.”

De este modo, se puede decir, que el Control interno es un proceso porque representa un medio para llegar a un fin y que no sólo la alta gerencia es responsable de llevarla a cabo, sino también todo el personal que trabaja en la empresa; ayudada por las políticas internas y las formas para el control. No es absoluto, ya que sus resultados dependen de los objetivos de cada organización, el logro de los objetivos incluye, presentación de informes financieros, operatividad y el cumplimiento de las disposiciones legales, todo esto depende de aspectos determinados en cada organización.

Objetivos Del Control Interno

- ✓ Salvaguardar los recursos.
- ✓ Verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa.
- ✓ Promover la eficiencia, economía y calidad de las operaciones.
- ✓ Estimular la observancia de las políticas prescritas.
- ✓ Lograr el cumplimiento de la misión, objetivos y metas.

Por su parte, Catacora (2009) señala como objetivos básicos del control interno: 1. Plan de Organización; 2. Método y Procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones. 3. Adhesión a las políticas gerenciales. (p 226). Esto indica que toda organización para una buena aplicación de control interno, debe planificarse correctamente estableciendo sus objetivos principales, su misión y visión, su proyección en futuro; debe tener normas y procedimientos que faciliten el logro

eficiente de una de las operaciones a realizar por el personal, y dichas normas y procedimientos deben estar sustentadas por políticas gerenciales de la organización.

A continuación se mencionan los cinco componentes del control interno, y que debe estar presente y adaptado a cualquier tamaño de organización. Dentro de ello, tenemos:

✓ *El Ambiente de Control:*

Es la base para el control interno, marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

✓ *Evaluación de Riesgos:*

Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes a los que se expone la empresa en cada una de sus áreas, y sirve de base para identificar de cómo deben ser gestionados esos riesgos. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos.

✓ *Información y comunicación*

El objetivo de una comunicación apropiada comprende explicar a los empleados de una empresa sobre sus responsabilidades individuales relacionadas al logro de los objetivos de la misma. En toda organización deben existir canales de comunicación que informe oportunamente las actividades realizadas de la empresa. Es de suma importancia la interrelación de todos los niveles de la organización.

✓ *Actividades de Control*

Son todas aquellas actividades de identificación y análisis de los riesgos que perturben el logro de los objetivos de la organización. Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en cada función. Dentro de estas actividades resaltan:

- *Segregación de Funciones:* Una adecuada segregación de funciones implica que cada persona realice una actividad específica, evitando así la sobrecarga de responsabilidad en las mismas y, a su vez, evita malversaciones y fraudes en la organización.
- *Salvaguarda de activos:* Es proteger con diferentes herramientas los activos y bienes de la organización, para evitar hurtos, extravíos y malversación de los mismos, utilizando en lo posible, pólizas de seguros para los activos de la empresa.
- *Análisis de la eficacia operativa:* consiste en estudiar detalladamente las operaciones a realizar, de manera que al determinar alguna falla en las mismas se puedan mejorar e incluso eliminar dichos errores para así optimizar los resultados de cada proceso eficazmente.

✓ *El Monitoreo:*

Consiste en la supervisión y el seguimiento continuo de las actividades realizadas, busca determinar cuáles son las debilidades de la empresa para así mejorarlas. Es responsabilidad de la administración el desarrollar, instalar y supervisar el funcionamiento del control interno de la organización.

Importancia del Control Interno

El Control Interno contribuye a la seguridad de los sistemas que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales. Sirve para garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando el máximo de rendimiento en cumplimiento de su misión. El control interno es un instrumento eficaz para lograr la eficiencia y eficacia en el trabajo de las entidades.

Condiciones Para que un Control Interno se ejecute efectivamente:

- ✓ El Personal debe estar capacitado e instruido adecuadamente para la labor.
- ✓ Debe existir una clara delimitación de responsabilidades y autorización
- ✓ Aplicación de instructivos escritos, como manuales, para la realización de las funciones.
- ✓ Debe existir una adecuada segregación de Funciones.
- ✓ Entre los niveles jerárquicos de la organización deben existir adecuados canales de comunicación, permitiendo que la información fluya rápidamente y adecuadamente.
- ✓ Toda organización deber tener fijados claramente sus metas y objetivos, su misión y visión.

- ✓ Actualización de las medidas de seguridad y salvaguarda de activos, si es posible asegurar todos los activos de la empresa.
- ✓ Se debe instruir al personal del porque realizan cada actividad.
- ✓ Actualización y revisión continúa de las normas establecidas, adaptándolas a los cambios tecnológicos y crecimiento de la organización.

Control Interno Administrativo

Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todos controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

Lo más importante y fundamental para las organizaciones de hoy en día, es que su sistema de control interno este adaptado a sus necesidades, que sea comprendido e informado a los miembros de todos los niveles de la organización, el mismo debe actualizarse y mejorarse a través del estudio de los resultados obtenidos. Un adecuado control interno permite que las empresas puedan aplicar manuales de normas y procedimientos para cada una de sus áreas, facilitando su comprensión y cumplimiento.

Todo Control Interno necesita de Manuales de Normas y Procedimientos para cada sección de la organización, ya que el mismo facilita el cumplimiento y evita las desviaciones en la consecución de las metas fijadas. Si bien el área encargada de la eficiencia en las operaciones de la empresa es la administración, para ella es indispensable un manual de normas y procedimientos que guie primordialmente sus principales funciones: la planificación, organización, dirección y control, antes expuestos.

Manual de Normas y Procedimientos Administrativo:

Toda organización necesita de Manuales de Normas y Procedimientos para cada unidad que la integra, ya que el mismo facilita el cumplimiento y evita las desviaciones en la consecución de las metas fijadas. Si bien el área encargada de la eficiencia en las operaciones de la empresa es la administración, para ella es indispensable un manual de normas y procedimientos que guie primordialmente sus principales funciones: la planificación, organización, dirección y control, antes expuestos.

Álvarez, M (2006; 24) expresa que “Un manual de normas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización”. Lo que indica que estos están destinados a cualquier unidad de las organizaciones dependiendo del fin en cada una de ellas.

Por lo tanto un manual de normas y procedimientos administrativo, es aquel manual que se elabora con el fin de que las directrices y demás personas encargadas de administrar la organización sean guiadas en la realización de sus actividades, evitando desviaciones en las mismas; busca estandarizar los procedimientos de las áreas sustantivas para facilitar las tareas específicas, minimizar los tiempos de

planificación, ejecución y supervisión de los trabajos, con el objeto de mejorar la eficiencia y eficacia de los recursos humanos y materiales de toda la organización.

Según Gómez (1997; 125), el manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

Quienes deben utilizar los manuales de normas y procedimientos

- ✓ Todos los empleados de la empresa deberán consultar permanentemente este manual para conocer sus actividades y responsabilidades, evaluando su resultado, ejerciendo apropiadamente el autocontrol; además de presentar sugerencias tendientes a mejorar los procedimientos.
- ✓ Los jefes de las diferentes unidades porque podrán evaluar objetivamente el desempeño de sus subalternos y proponer medidas para la adecuación de procedimientos modernos que conlleven a cambios en el ambiente interno y externo de la empresa para analizar resultados en las distintas operaciones.
- ✓ Los organismos de control tanto a nivel interno como externo, que facilitan la medición del nivel de cumplimiento de los procedimientos y sus controles, que han sido establecidos para prevenir pérdidas o desvíos de bienes y recursos, determinando los niveles de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos institucionales; estableciendo bases sólidas para la evaluación de la gestión en cada una de sus áreas y operaciones.

Reseña Histórica de la Empresa Pexmark, C.A:

La Empresa Pexmark, C.A. fue inaugurada el 26 de Septiembre del 2006 en la ciudad de Coro por sus fundadores el Sr. Roberto Bazo y Ruth Moreno como una oficina de impresión en banner y microperforado utilizando un Ploter pequeño era más que todo para diseños publicitarios, para el año 2008 se mudan para la ciudad de Valencia, exactamente instalan su oficina en el C.C. Caribeam Plaza allí siguen con el ramo publicitario en impresión pero a gran escala.

Para el año 2010 comienzan a imprimir cortinas laterales en tarpaulin para las gandolas que transportan Alimentos Polar y Cervecería Polar, convirtiéndose este nuevo producto “las cortinas laterales” en el principal ingreso de la empresa.

En el 2011 se mudan a Guacara en un galpón ubicado en el sector primero de mayo, en la calle Laurencio Silva con Negro Primero, allí se instala un plotter más grande de tres metros para imprimir cortinas completas sin empates y en alta calidad de impresión digital, se comienzan a elaborar los accesorios de los juegos de cortinas en esta sede en material de ABS plástico resistente que aguanta el peso, presión y movimiento de los juegos de cortina.

Con el transcurrir de los años se fortaleció en la fabricación de juegos de cortinas laterales para gandolas, alcanzando los más altos niveles de calidad en el mercado con los mejores accesorios importados en acero y hierro, actualmente no se están fabricando los accesorios porque no se consigue la materia prima (ABS natural) en el mercado nacional por lo que se tuvo que tomar la decisión de importarlos para mantener la empresa en marcha... en el día de hoy es la empresa N° 1 en el mercado venezolano en la fabricación de este productos alcanzando más de 300 clientes en el ramo de transporte (transportistas) en el país entre ellos Polar, la Regional, Café Madrid entre otros.

Bases Normativas

Normas Generales de Control Interno Caracas1 30 de Abril de 1997.- Resolución Número 01-00-00-0145 186° y 138°

Artículo 5.-El control interno administrativo lo conforman las normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, manejo y disposición del patrimonio público y los requisitos y condiciones que deben cumplirse en la autorización de las transacciones presupuestarias y financieras.

Artículo 15.- Las políticas que dicten los organismos o entidades deben definirse por escrito. Asimismo, deben adoptarse decisiones dirigidas a procurar la debida concordancia y adecuación de la organización con sus planes y programas, a establecer mecanismos para ejercer el control de las actividades de acuerdo con lo programado y a motivar al personal en la consecución de los objetivos y metas establecidos.

Artículo 16.-La planificación debe ser una función institucional permanente, sujeta a evaluación periódica

Vinculación: esta norma específica los datos elementales del control interno, está comprendida por artículos que explican detalladamente el proceso de Control interno y como debería ser su aplicación en las entidades.

De manera que es una base fundamental para la presente investigación, ya que identifica las características más importantes del control interno y su adecuada fijación.

Norma Internacional de Auditoría N° 315: Identificación y evaluación de los riesgos de representación errónea mediante el entendimiento de la entidad y su entorno

Esta norma requiere que el auditor efectúe procedimientos de evaluación del riesgo para proporcionar una base para la identificación y valoración de riesgos de representación errónea de importancia relativa. El auditor debe entender: la entidad y su entorno, el control interno de la entidad, la naturaleza y extensión del entendimiento de los controles relevantes. De este modo la presente norma comprende:

Definición de Control interno: es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.

El control interno de la entidad: El auditor obtendrá conocimiento del control interno relevante para la auditoría. Si bien es probable que la mayoría de los controles relevantes para la auditoría estén relacionados con la información financiera, no todos los controles relativos a la información financiera son relevantes para la auditoría. El hecho de que un control, considerado individualmente o en combinación con otros, sea o no relevante para la auditoría es una cuestión de juicio profesional del auditor

Naturaleza y extensión del conocimiento de los controles relevantes: Al obtener conocimiento de los controles relevantes para la auditoría, el auditor evaluará el diseño de dichos controles y determinará si se han implementado, mediante la

aplicación de procedimientos adicionales a la indagación realizada entre el personal de la entidad.

El entendimiento del control interno involucra todos los componentes de dicho control interno lo cual comprende:

- a) El ambiente de control interno existente;
- b) El proceso de evaluación de riesgos que tiene la entidad;
- c) El sistema de información, incluyendo los procesos de negocios relevantes a la información financiera;
- d) Las actividades de control relevantes a la auditoría y
- e) El monitoreo existente sobre los controles.

Vinculación: indica al auditor los aspectos relevantes de un adecuado control interno en las entidades, lo cual indica que es de suma importancia para todas las entidades tanto grandes como pequeñas la aplicación y ejecución de mecanismos de control interno que permitan y faciliten el manejo de cada una de las áreas de las empresas. Ante cualquier auditoría las empresas deben poseer un adecuado control interno, adecuadas políticas y normativas y adecuados manuales que le permitan de manera eficiente la consecución de los objetivos, ya que esto permite el adecuado funcionamiento de toda la organización lo que indica que la empresa está funcionando correctamente y no debería tener inconvenientes en las auditorías realizadas.

Normas Generales de Control Interno Caracas 30 de Abril de 1997.- Resolución Número 01-00-00-0145 186° y 138°

Artículo 20.-En los organismos y entidades deben estar claramente definidas, mediante normas e instrucciones

escritas, las funciones de cada cargo, su nivel de autoridad, responsabilidad y sus relaciones jerárquicas dentro de la estructura organizativa, procurando que el empleado o funcionario sea responsable de sus actuaciones ante una sola autoridad.

Artículo 22.-Los manuales técnicos y de procedimientos deben ser aprobados por las máximas autoridades jerárquicas de los organismos y entidades. Dichos manuales deben incluir los diferentes pasos y condiciones de las operaciones a ser autorizadas, aprobadas, revisadas y registradas, así como lo relativo al archivo de la documentación justificativa que le sirva de soporte.

Los presentes artículos indican el funcionamiento de los manuales en las organizaciones, señalan los adecuados lineamientos de autorización que deben incluir los manuales, recalca los manuales como instrumento de apoyo para el establecimiento de responsabilidad en los individuos e indica que los mismos son un instrumento que sirven como guía en la realización de sus labores.

Definición de Términos

Autónomos: De condición libre, que no dependen de alguna autoridad.

Convivencia: Vida en común con varias personas.

Cronología: Ciencia que determina el orden y las fechas de los sucesos.

Desviación: Es el cambio de trayectoria o de intensidad en la tarea realizada.

Directriz: Norma o conjunto de normas e instrucciones que se establecen o se tienen en cuenta al proyectar una acción o un plan.

Eficiencia: Capacidad para utilizar los medios de que se dispone de la forma más eficaz posible en la consecución de los objetivos planteados.

Motivación: Estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación

Respaldar: Apoyar a alguien para que consiga o realice algo

Presupuestos: Plan operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios.

Prevenir: Conocer de antemano un daño o perjuicio y tomar medidas necesarias.

Programar: Idear y ordenar las acciones necesarias para realizar algo.

Sectorización: Delimitación de funciones y competencias en sectores para precisar responsabilidades, evitar duplicidad de funciones y permitir que las decisiones y acciones fluyan de manera rápida y eficiente

Subalternos: Persona que esta bajo las ordenes de otra persona.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En esta sección se hablará acerca de los argumentos referidos a la metodología que será utilizada, para Tamayo y Tamayo, M (2008: 37) el marco metodológico “Es un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados. De Este modo, se describirán los métodos, técnicas y procedimientos a emplearse para el logro de los objetivos propuestos en la presente investigación.

Diseño de Investigación

Para Arias, F (2004:47) el diseño de investigación es; “La estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o conveniente planteado”. De manera que, el presente estudio es de Campo, ya que el objetivo general del trabajo es diseñar un manual de normas y procedimientos y por lo tanto fue necesario acudir al lugar objeto de estudio para obtener la información requerida en el desarrollo de la investigación y apoyarse en antecedentes sobre la correcta elaboración de un Manual.

Asimismo Palella, S y Martins, F (2010:88), definen la Investigación de campo como “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”

Tipo y Nivel de Investigación

Es importante mencionar que Palella, S y Martins, F (2010:88) señalan que; “El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios”. Además, Según Arias, F (2006:23), el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio

Además, según Palella, S. y Martins, F. (2010:24), la investigación descriptiva se refiere a “la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos” De modo que, la presente investigación es de tipo descriptiva, ya que la representación de datos y valores obtenidos por cada variable fueron descritas según las características reales de tiempo y espacio.

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos.

Toda investigación no parte de cero, supone la recolección de información acerca del fenómeno de estudio. De esta forma se hizo necesario el uso de técnicas que permitió recabar la información necesaria. En opinión de Hurtado de Barrera (2000:164) “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación.” Por lo tanto la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Es importante mencionar que, en palabras del autor previamente citado, el cuestionario es considerado como “un instrumento que agrupa una serie de preguntas

relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (ob.cit.469). En este sentido, se ha decidió implementar un cuestionario como instrumento ya que se les permitió a los encuestados expresar sus opiniones de manera simple y puntual, acerca de la necesidad de implementar manuales de normas y procedimientos administrativos para llevar a cabo el proceso de las funciones que desempeña la administración.

Población y Muestra

Para efecto de la investigación, se tomó en cuenta la definición de población de Tamayo y Tamayo, M (2008:114), quienes afirman que es: “...la totalidad del fenómeno a estudiar” La misma posee características comunes que la relacionen con el tema investigado.

En la presente investigación la población está representada por 11 trabajadores de la empresa Pexmark, C.A. activos en dicha organización. Distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ Departamento de Administración y Gerencia: 4 trabajadores
- ✓ Departamento de Producción: 2 trabajadores
- ✓ Departamento de Ventas: 3 trabajadores
- ✓ Almacén: 1 trabajador
- ✓ Mantenimiento: 1 trabajador

Balestrini (2002:141), indica que la muestra es “una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible. En tal sentido, debido a la condición de pequeña empresa y de no poseer una población numerosa, la muestra tomada será la totalidad de la población de la Empresa Pexmark, C.A.

Validez de los Instrumentos

La validez de un instrumento se refiere, según Bernal Torres, Cesar Augusto (2006:214) “al grado con que puede inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos, el instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado”.

Se realizó el cuestionario con el fin de evaluar la necesidad y aplicabilidad de un Manual de Normas y procedimientos en el área administrativa de la empresa Pemark, C.A. para el desempeño de las actividades por parte del personal en dicha área. El presente instrumento, es decir el cuestionario utilizado fue validado por un experto, en este caso el Licdo. Daniel Leonardo Rumbo, quien a su vez es el tutor de la investigación.

El cuestionario fue desarrollado mediante la técnica del Cuadro Técnico Metodológico, para Hurtado León, Ivan y Torea Garrido, Josefina (2007:88) “ El cuadro técnico metodológico busca la descomposición de los objetivos o de las hipótesis de investigación en unidades de contenido más precisas que el enunciado general que lo define”. Este cuadro permite agrupar los aspectos relevantes de la investigación, descomponiéndolos de lo general a lo específico, partiendo de los objetivos específicos con lo cual nos apoyamos para la elaboración del cuestionario.

CUADRO METODOLOGICO

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	DIMENSION	DEFINICION DE LA DIMENSION	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	FUENTES
Elaborar un manual de normas y procedimientos administrativos para la empresa Pexmark, C.A.	Diagnosticar la situación actual que se presenta en la aplicación de los Procedimientos Administrativos en la empresa Pexmark, C.A.	Factores internos y externo que afectan la correcta elaboración del trabajo administrativo	El conocimiento de estos factores internos y externos permiten realizar una estratégica más segura en la elaboración de manuales	Observación Cultura Organizacional	Cuestionario	Personal del departamento de administración Pexmark, C.A
	Describir los procedimientos adecuados para el desempeño de cada actividad administrativa.	Procedimientos adecuados	Son un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma en secuencia sucesiva para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias	Registro de las operaciones principales del área. Clasificación de los procedimiento según orden cronológico, secuencia e importancia.	Observación, Encuestas y Cuestionarios	Personal del departamento de administración Pexmark, C.A
	Proponer un Manual de normas y procedimientos para el área administrativa de la Empresa Pexmark, C.A.	Estrategia administrativas para elaborar las actividades del área a estudio	es un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin, metas y objetivos en una empresa	Rendimiento Laboral.	Encuestas y Cuestionarios	Personal del departamento de administración Pexmark, C.A

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez recolectada la información, los datos fueron sometidos a un proceso de elaboración técnica que permitió resumirlos y posibilitar la interpretación de los resultados. A tales efectos, una vez aplicado el instrumento de investigación se efectuó su análisis, todos los datos recopilados durante el proceso investigativo fueron objeto de tratamiento técnico con la finalidad de conseguir la información que relacione las variables en estudio, con el problema planteado; de manera tal que sustentan los objetivos de la investigación, así como las conclusiones y recomendaciones en función de los resultados.

El estudio realizado permitió indagar acerca de la visión que tienen los trabajadores respecto a la aplicación de un manual de normas y procedimientos basados en aspectos administrativos, el cual permitirá optimizar los niveles de eficiencia del control interno en la compañía, de este modo se propone un Manual de normas y procedimientos administrativo, el cual permita optimizar los niveles de eficiencia del control interno en la compañía.

Los resultados obtenidos para cada ítem se presentan tabulados, en función de las frecuencias absolutas y porcentuales, acompañados por un gráfico circular, que representa porcentualmente la relación entre la totalidad de la muestra y la frecuencia de las respuestas obtenidas, para luego exponer una interpretación concisa de la tendencia de los datos. El proceso de recolección de información se llevó a cabo por medio de un cuestionario y se aplicó de forma directa con cada trabajador de la organización

Situación actual que se presenta en la aplicación de los procedimientos administrativos en la empresa Pexmark, C.A.

Actualmente en la organización la mayoría de los casos no se aplican los adecuados procedimientos para cada actividad administrativas, debido a la falta de instructivos que faciliten y optimicen dichas actividades, lo que trae como consecuencia, el retraso en las actividades, el desconcierto de los trabajadores al realizar su trabajo, el incumplimiento y omisión de alguna responsabilidad administrativa, entre otros aspectos no menos importantes.

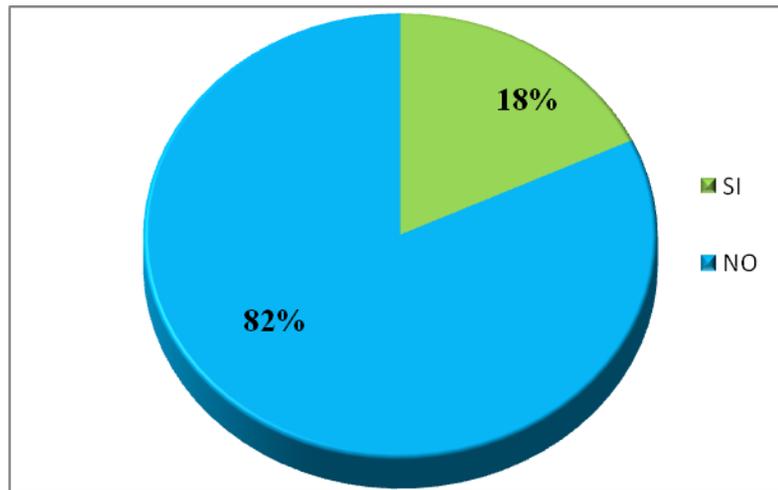
Es por ello que en el cuestionario aplicado se dedicaron preguntas específicas para demostrar la situación actual que presenta la organización en sus procedimientos administrativos, para analizar los resultados obtenidos y así de acuerdo a las necesidades encontradas según las respuestas de los encuestados poder realizar nuestra propuesta, buscando siempre la optimización de los niveles de eficiencia del control interno de la organización. A continuación se exponen dichos resultados:

1- ¿Posee la Empresa un Manual de Normas y Procedimiento Administrativos con el cual usted pueda guiarse para elaborar las actividades del departamento?

Tabla No. 1
Existencia de un Manual de Normas y Procedimientos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	2	18
NO	9	82
TOTAL	11	100

Grafico No. 1
Existencia de un Manual de Normas y Procedimientos



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: Se puede evaluar que actualmente un 82% de los trabajadores de la empresa Pexmark, C.A, indican no poseer un manual de normas y procedimientos que les permita guiarse al momento de elaborar sus actividades pertinentes, lo que trae como consecuencias, errores y retrasos en la realización de sus tareas. Y un 18% considera que si poseen normas y procedimientos administrativos.

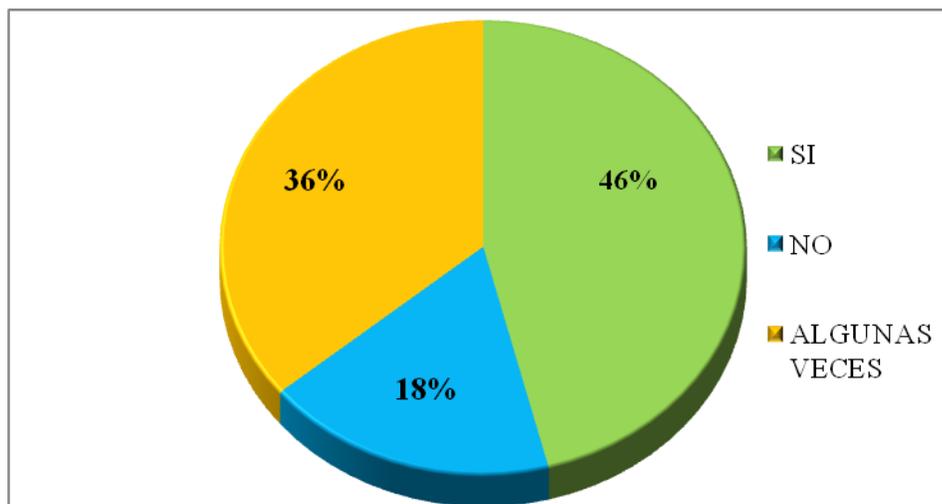
De este modo que cada trabajador, cree necesario el poder disponer de algún documento que faciliten su labor en la organización. Lo que es favorable para la propuesta de esta investigación, ya que la misma es diseñar un manual de normas y procedimientos administrativo que optimice los niveles de eficiencia del control interno de la empresa Pexmark, C.A.

2- ¿Durante la ejecución de sus actividades usted ha tenido dudas cómo realizar algunos procedimientos administrativos?

Tabla No. 2
Presentar dudas en los procedimientos Administrativos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	5	46
NO	2	18
ALGUNAS VECES	4	36
TOTAL	11	100

Gráfico No. 2
Presentar dudas en los procedimientos Administrativos



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: Al evaluar la percepción de cada trabajador respecto a las actividades realizadas en la organización, se obtuvo como

resultado que 46% de los encuestados, en repetidas oportunidades han presentado dudas en sus actividades, como por ejemplo al procesar un pago o al cargar una cobranza en sistemas debidamente, lo que ocasiona pérdida de tiempo, debido a los constantes errores que se presentan en la realización de estas actividades; un 36% considera que solo algunas veces han tenido dudas mientras solo un 18% indico que no han presentado dudas en la realización de su trabajo.

Por consiguiente, debido a estos resultados se considera indispensable la aplicación de un manual de normas y procedimientos que permitan la eficiencia en las actividades administrativas, permitiendo a los empleados aclarar cualquier duda al momento de realizar su trabajo.

3- ¿En la Empresa está en todo momento el Contador, Administrador o alguna otra persona que pueda ayudarlo a solventar dudas sobre procedimientos a realizar en el área administrativa?

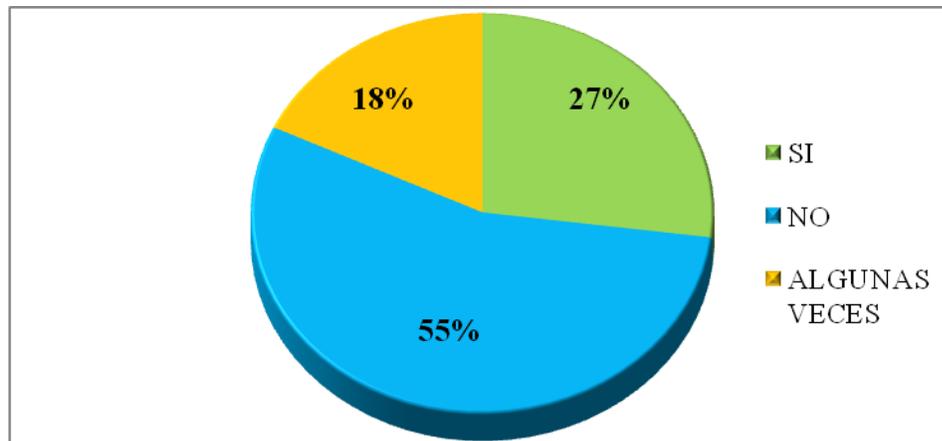
Tabla No. 3

Presencia de personal calificado para solventar inconvenientes y dudas en los procedimientos administrativos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	3	27
NO	6	55
ALGUNAS VECES	2	18
TOTAL	11	100

Grafico No. 3

Presencia de personal calificado para solventar inconvenientes y dudas en los procedimientos administrativos.



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: En los presentes resultados, los trabajadores manifestaron su descontento al no poder contar con las personas adecuadas, (gerente, administrador, contador), los cuales puedan ayudar a solventar cualquier inconveniente que se les presente como por ejemplo sobre pagos al SENIAT, alguna cancelación de facturas, autorizaciones para compras de emergencia; ya que estas personas no siempre se encuentran en la empresa.

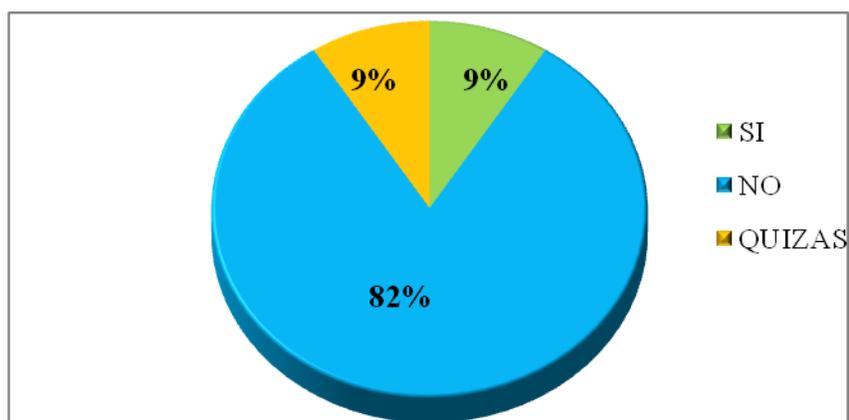
Así pues, se entiende que esta situación debilita el control interno de la organización, debido que no existe supervisión y la comunicación es deficiente. Es por esto que de la presente investigación busca optimizar los niveles de eficiencia del control interno de la organización, porque de continuar esta situación las transacciones pudieran realizarse equivocadamente, los pagos se pudieran retrasar por falta de autorización de los mismos, lo que generaría multas hacia la empresa, entre otros inconvenientes.

4- ¿Conoce la Existencia de lineamientos o normas implementadas por la empresa que le permita facilitar su funcionamiento en el área Administrativa?

Tabla No. 4
Existencia de lineamientos o normas para el funcionamiento en el área administrativa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	1	9
NO	9	82
QUIZAS	1	9
TOTAL	11	100

Grafico No. 4
Existencia de lineamientos o normas para el funcionamiento en el área administrativa



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: Al analizar los resultados obtenidos se obtuvo que un 82% de los trabajadores desconocen las normas internas implementadas por la empresa para el seguimiento y el adecuado funcionamiento de las tareas administrativa, un 9% considera que quizás las conozcan otro 9% si las conocen.

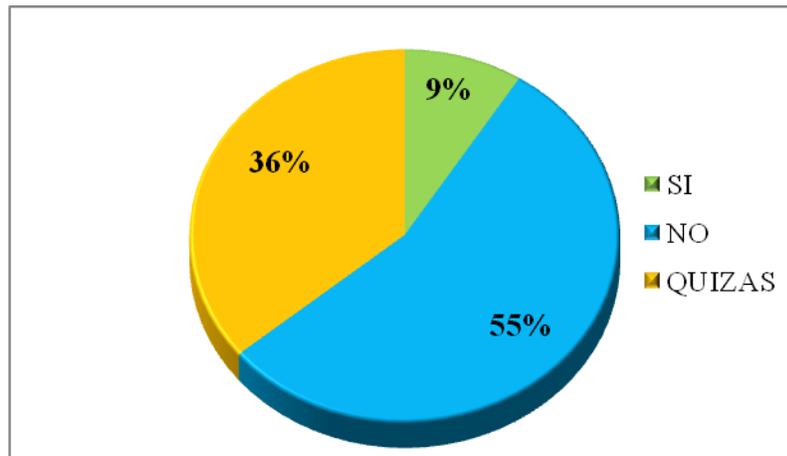
Se considera que el desconocimiento de los empleados hacia las normas internas de la empresa ocasiona equívocos resultados así como también generar información inadecuada o incompleta. De este modo, el manual de normas y procedimientos permita a los empleados tener conocimiento de normas y lineamientos para la realización de sus tareas administrativas y así obtener mejor resultados, ya que si continúa el desconocimiento de los mismos, los resultados equívocos en sus actividades no se pudieran controlar.

5- ¿Considera Usted que se encuentran bien definidas las tareas realizadas en el departamento Administrativo?

Tabla No. 5
Definición de tareas en el departamento Administrativo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	1	9
NO	6	55
QUIZAS	4	36
TOTAL	11	100

Grafico No. 5
Definición de tareas en el departamento Administrativo



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: En la presente interrogante, los trabajadores manifestaron con un 55% que No consideran que las tareas administrativas se encuentran bien definidas, solo un 9% considero que Si y un 36% considera que Quizás se encuentre bien definidas dichas actividades. Estos resultados establecen una clara inadecuada segregación de funciones, esto debido a factores internos, como el poco personal, entre otras. Lo que motiva al diseño y aplicación del manual de normas y procedimientos propuesto en la presente investigación.

En consecuencia a las respuestas obtenidas, se deduce que la aplicación de los procedimientos administrativos de la organización, se encuentra desorientada, sin supervisión, y que no todos los empleados conocen las normas internas de la empresa para las mismas, esta situación hace que los procedimientos administrativos sean de difícil comprensión para los empleados ya que no existen instructivos que orienten las actividades administrativa.

Por este motivo se considera que la implementación de un manual de normas y procedimientos para el departamento administrativo será un material de trabajo beneficioso para todos los trabajadores de la empresa, ya que el mismo establece parámetros en la realización de los procedimientos administrativos, y guía al personal para que realicen su trabajo reduciendo los errores y el tiempo desperdiciado, permitiendo así concluir con las actividades eficientemente.

Procedimientos Adecuados para el desempeño de cada actividad administrativa.

Los procedimientos administrativos son un conjunto de actividades encaminadas para el logro de los objetivos de la empresa, de modo que es la administración se encamina a cumplir con este fin, es por ello que se encarga de supervisar y controlar las demás áreas de la empresa, para así obtener los mejores resultados; por consiguiente se considera que procedimientos administrativos deben ser adecuados para cada actividad que se realice, de este modo se busca determinar si actualmente los trabajadores del área administrativa de la empresa aplica adecuadamente procedimientos propicios a su actividad laboral, y si estos cuentan con guías e instructivos que les faciliten y guíen en estos dichos procedimientos.

Actualmente en la organización, se observa que los procedimientos administrativos utilizados no son los más eficientes para la consecución de los objetivos de modo que, los trabajadores realizan su labor sin ningún patrón a seguir y sin una adecuada supervisión.

De esta manera se expresan los Ítem referentes a la presente problemática buscando determinar la real situación presente en la empresa, para así con la interpretación de los resultados:

6- ¿Los procesos realizados en el departamento administrativo son secuenciales, de acuerdo a algún reglamento interno de la empresa?

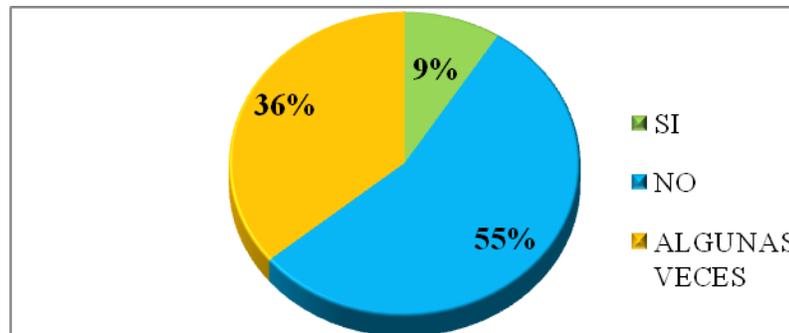
Tabla No. 6

Secuencia en los procesos realizados en el departamento administrativo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	1	9
NO	6	55
ALGUNAS VECES	4	36
TOTAL	11	100

Grafico No 6

Secuencia en los procesos realizados en el departamento administrativo



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos, los trabajadores indicaron con una incidencia de 55% que los procesos administrativos no son secuenciales, lo que implica desorganización en la realización de las actividades, pérdida de tiempo por la desorientación de los empleados en la realización de sus labores. Un 36% considera que algunas veces sí son secuenciales y

un 9% indico que sí son secuenciales sus actividades de acuerdo a los reglamentos internos de la empresa, debido q a que la mayoría indicaron que no.

De este modo se considera positivo el resultado de este ítem ya que se demuestra que la empresa Pexmark, C.A. necesita un manual de normas y procedimientos administrativos que guie a sus trabajadores para así lograr optimizando los niveles de eficiencia del control interno d la misma.

7- ¿Considera usted que se utilizan los métodos más eficientes para realizar los procedimientos administrativos?

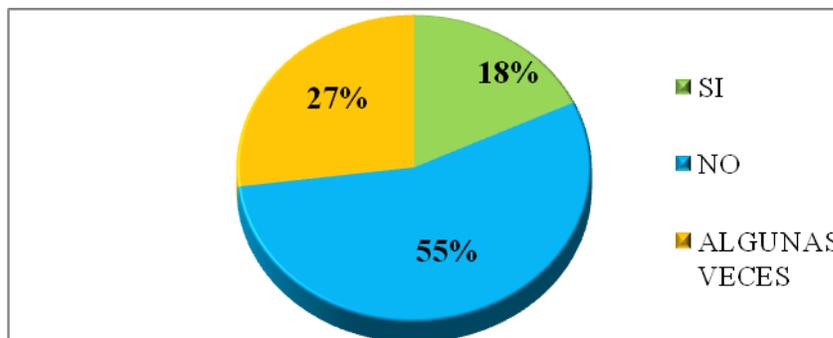
Tabla No. 7

Uso de métodos eficientes en la realización de procedimientos administrativos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	2	18
NO	6	55
ALGUNAS VECES	3	27
TOTAL	11	100

Grafico No. 7

Uso de métodos eficientes en la realización de procedimientos administrativos



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: A través de la representación gráfica se deduce que los encuestados en respuesta a la pregunta antes expuesta consideran que los métodos utilizados en el desencadenamiento de sus actividades administrativas no son los más eficientes, generando equívocos resultados, los cuales retardan los procedimientos administrativos. Por ello se cuestionan los métodos actualmente utilizados, en pro de mejorarlos, y así facilitar el trabajo de los empleados.

8- ¿Considera Usted que existe Supervisión adecuada a la realización de los Procedimientos Administrativos?

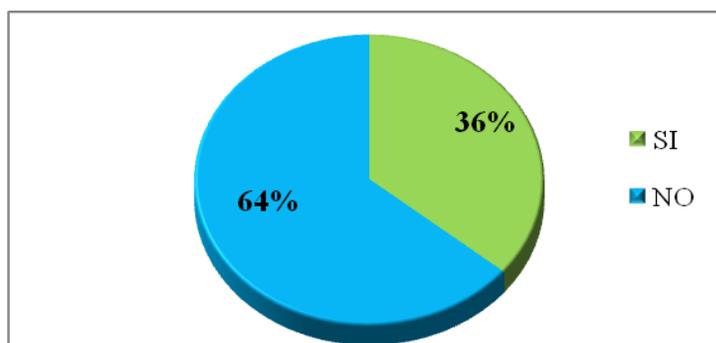
Tabla No. 8

Existencia de Supervisión al Realizar procedimientos administrativos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	4	36
NO	7	64
TOTAL	11	100

Grafico No. 8

Existencia de Supervisión al Realizar procedimientos administrativos



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la interrogante graficada, un 64% de los encuestados no considera que exista supervisión adecuada a los procedimientos administrativos, y solo un 36% de los mismos si considera que existe dicha supervisión, lo que ocasiona que los empleados realicen sus actividades como mejor lo consideren, propiciado así la mala ejecución de los mismos, mala utilización de los recursos, retraso en las actividades.

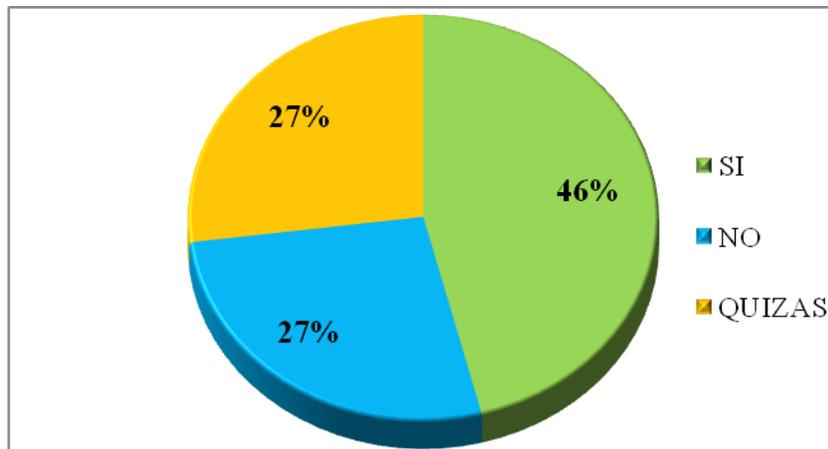
De este modo, el desarrollo del manual que se propone, permitirá fortalecer el control interno de la empresa y por consiguiente fomentara el monitoreo de todas las actividades de la administración, permitiendo así que la supervisión de las tareas administrativas y demás áreas de la organización sean eficientes.

9- ¿Conoce Usted factores que puedan interrumpir la ejecución de alguno de los procedimientos realizados en la Administración de la Empresa?

Tabla No. 9
Conocimiento sobre factores que interrumpen los procedimientos administrativos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	5	46
NO	3	27
QUIZAS	3	27
TOTAL	11	100

Grafico No. 9
Conocimiento sobre factores que interrumpen los procedimientos administrativos



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: En la interpretación de los presentes resultados, se tiene como conclusión que el 46% los trabajadores conocen factores que pueden interrumpir sus actividades, mientras un 27% no y un 27% quizás considera que puedan existir factores que interrumpan su labor, lo que ocasiona un ambiente de incertidumbre en los actos administrativos, interrupciones constantes en la consecución de las tareas administrativas.

Por consiguiente se considera, que con un adecuado instrumento que guie las actividades administrativas estos factores que amenazan con interrumpir las labores administrativas se reduzcan o eliminen siendo favorable para la optimización de los recursos y consecución de los objetivos eficientemente de lo contrario se pudiese generar retrasas en las actividades administrativas debido a dichos factores que interrumpen las tareas de los trabajadores.

10- ¿Conoce Usted si se tienen las herramientas necesarias que permitan realizar las actividades Administrativas?

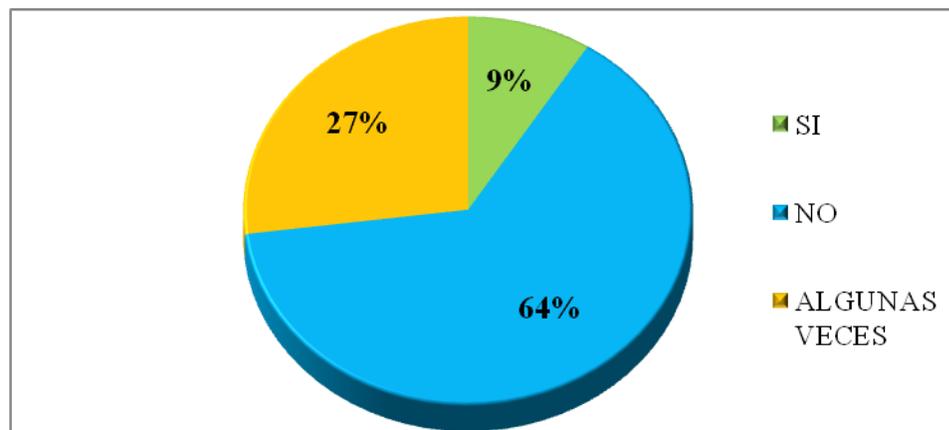
Tabla No. 10

Conocimiento de herramientas que permitan realizar las actividades administrativas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	1	9
NO	7	64
ALGUNAS VECES	3	27
TOTAL	11	100

Gráfico No. 10

Conocimiento de herramientas que permitan realizar las actividades administrativas



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: Tal como muestran los resultados, los encuestados manifiestan que no poseen las herramientas necesarias que faciliten

su trabajo, esto lleva a los empleados a improvisar para poder cumplir con su labor lo que trae resultados de baja calidad. Se entiende que los manuales son herramientas necesarias que todos los trabajadores pueden utilizar para eficientemente realizar sus actividades.

11- ¿Considera Usted que puede existir algún riesgo al omitir alguna actividad administrativa?

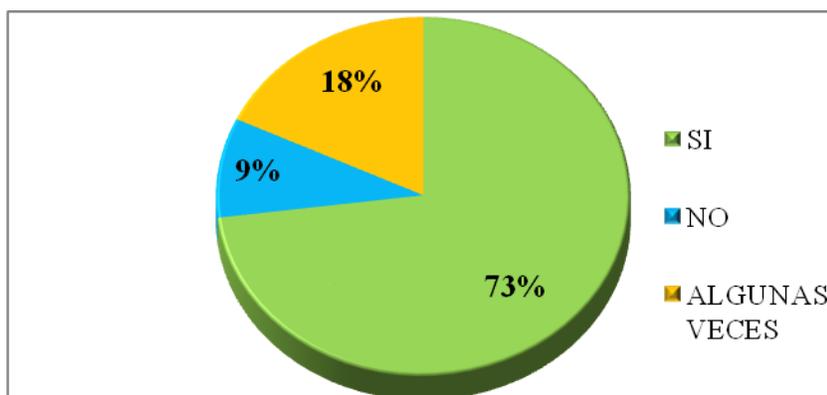
Tabla No. 11

Riesgos por omisión de actividades administrativas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	8	73
NO	1	9
A VECES	2	18
TOTAL	11	100

Grafico No. 11

Riesgos por omisión de actividades administrativas



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: Los encuestados expresaron con un 73% de frecuencia que Si existen riesgos de omitir alguna actividad administrativa ya que no tienen una secuencia de las mismas, ni un manual donde se expresa detalladamente las actividades que deben realizar, para obtener resultados eficientes. Minimizar los riesgos es importante, el manual propuesto sería una herramienta importante para lograrlo.

En los ítem anteriormente expuesto se puede apreciar la situación actual de los procedimientos administrativos de la empresa, los inconvenientes que se presentan y el desconocimiento de los empleados respecto riesgos y herramientas con las que los mismos puedan contar para realizar sus actividades, se conoce ahora la falta de instructivos para cada área de trabajo que permita la consecución de los fines sin inconvenientes.

Es por ello que se considera entonces indispensable la aplicación de un manual de normas y procedimientos que optimice los niveles de eficiencia del control interno, ya que el fortalecimiento del mismo es el camino para lograr la eficiencia en las actividades.

Manual de normas y procedimientos para el área administrativa de la empresa Pexmark, C.A.

La presente investigación tiene como propósito principal la elaboración de un manual de normas y procedimientos que optimice los niveles de eficiencia del control interno en la empresa Pexmark, C.A, ya que en la actualidad la empresa no cuenta con el mismo, lo que hace deficiente las actividades administrativas.

A su vez, busca fortalecer el control interno de la organización, de manera que se crea un ambiente laboral adecuado tanto para los directivos como para el resto del

personal de la empresa. Así mismo, se considera una ventaja para la organización contar con un manual de normas y procedimientos establecido para el área administrativa, ya que en la misma se busca cumplir con la meta organizacional, y este permitirá conducir a este fin de manera eficiente, optimizando recurso y reduciendo el tiempo en la consecución de los mismos.

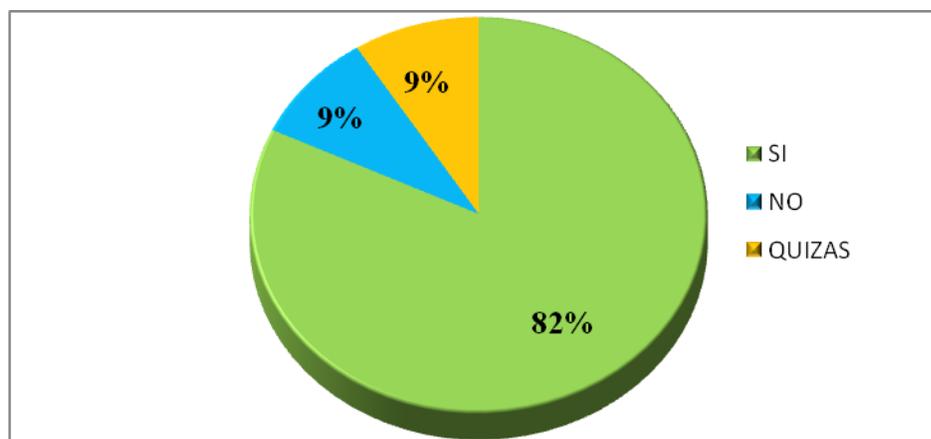
En la encuesta aplicada se exponen las dos últimas preguntas referentes a la aplicación de un manual de normas y procedimientos administrativos el cual sería de gran utilidad en especial al personal administrativo. A continuación se exponen las mismas:

12- ¿Considera Usted que un manual de normas y procedimientos le ayudara a mejorar sus actividades administrativas?

Tabla No. 12
Mejorar las actividades administrativas con un manual de normas y procedimientos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	9	82
NO	1	9
QUIZAS	1	9
TOTAL	11	100

Grafico No. 12
Mejorar las actividades administrativas con un manual de normas y procedimientos



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: En el ítem 12 las respuestas evidencian que la mayoría de los encuestados consideran que es una ventaja poseer un manual de normas y procedimientos, ya que el mismo le ayudaran a mejorar sus actividades administrativas, otorgándoseles así además un instrumento de trabajo un instrumento con el que pueden contar siempre que lo requieran para solventar inconvenientes o dudas en el cumplimiento con su trabajo; sin embargo la población restante no posee tal información, este resultado se puede deber a la falta de comunicación, trabajo en equipo, motivación, entre otras.

Por consiguiente, se considera que un manual de normas y procedimientos facilitara las actividades administrativas y fomentara el continuo mejoramiento del control interno de la empresa, se considera de igual manera que la presente propuesta será de gran utilidad para todos los trabajadores de la organización ya que es una

herramienta de trabajo con la cual pueden guiarse en la realización de sus actividades de manera que el trabajo sea rápido y eficaz.

13- ¿Le Gustaría poseer un manual de Normas y Procedimientos Administrativo que le ayude a guiarse en los procedimientos adecuados para realizar cada actividad de su puesto de trabajo?

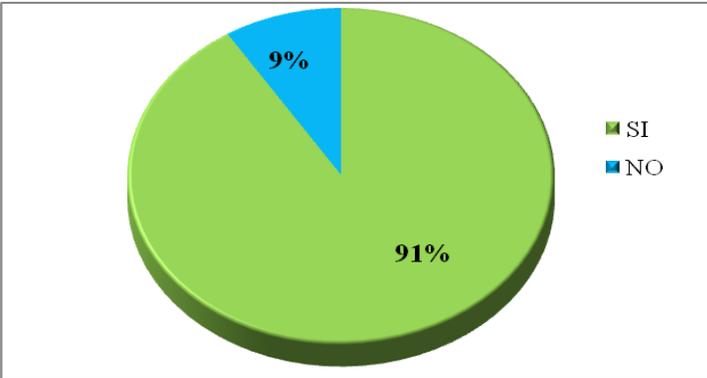
Tabla No. 13

Disposición para trabajar con un manual de normas y procedimientos administrativos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	10	91
NO	1	9
TOTAL	11	100

Grafico No. 13

Disposición para trabajar con un manual de normas y procedimientos administrativos



Fuente: Datos Recolectados por Arenas, Faraco y Leal. (2015)

Interpretación y Análisis de los Resultados: En conclusión se tiene que la gran mayoría de los encuestados, desean poseer una herramienta de trabajo que les facilite su labor, como lo es un Manual de Normas y Procedimientos el cual les brinda eficiencia, y confianza en sus actividades administrativas.

Diagnostico General

En términos generales a lo anteriormente expuesto en virtud de la información recolectada y relacionándola con las respuestas recibidas de los encuestados se puede evaluar:

En consideración con el análisis de las actividades administrativas, los trabajadores consideran que el diseño de un Manual de Normas y Procedimientos basado en aspectos Administrativos permitirá optimizar las actividades realizadas en la administración de la empresa, además es una herramienta necesaria para mejorar la eficiencia del control interno de la organización, permitiendo así una adecuada coordinación en las actividades realizadas obteniendo mejores resultados en la consecución de los objetivos.

En referencia a la secuencia de las actividades, los trabajadores consideran necesario un adecuado monitoreo de sus tareas, ya que el mismo permitirá reforzar las fallas que continuamente cometen en su labor; así también consideran que los directores de la organización deben estar más presentes y deben establecer más lazos de comunicación con ellos, para que el ambiente laboral sea más armónico y eficiente.

De este modo, se deduce que actualmente la ausencia de un manual de normas y procedimientos genera un ambiente de incertidumbre en los trabajadores, inseguridad en la realización de sus actividades, y el descontento de los mismos por la falta de

información por parte de directrices hacia ellos. Por tal motivo se considera que la aplicación de un manual de normas y procedimientos promoverá tanto en la administración de la empresa, como en el resto de los trabajadores, estar informados, actualizados y en constante comunicación de sus quejas hacia la administración o directrices, de manera que los inconvenientes presentes sean solventados lo más pronto posible con la ayuda del manual de normas y procedimientos.

Así mismo, se pudo notar que las actividades administrativas son realizadas por lo general por dos personas conformantes del área administrativa de la empresa y que las mismas en repetidas ocasiones han presentado inconvenientes en sus tareas, por tal motivo se considera que es de gran utilidad tener para estas ocasiones una guía, un manual que les permita solventar a tiempo los inconvenientes y guiar en todas sus actividades, sin necesidad de acudir a otros recursos que quizás no tengan disponibles en el momento necesario.

CAPITULO V

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS QUE OPTIMICE LOS NIVELES DE EFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PEXMARK, C.A.

En el presente capítulo se expone el diseño de un manual de normas y procedimientos administrativos, dicha propuesta cumple con el tercer objetivo de la presente investigación, el cual es el diseño de un manual de normas y procedimientos administrativo para la empresa Pexmark, C.A., permitiendo así la optimización de los niveles de eficiencia del control interno de la misma empresa. Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

De igual manera se indica que los manuales administrativos de procedimientos, son documentos de gestión de uso diario que presentan en forma ordenada y sistemática los pasos precisos a seguir para lograr el trabajo de una unidad de acuerdo a métodos previstos. Por consiguiente se considera que los manuales de procedimientos orientan el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitan las alteraciones arbitrarias.

Este manual contendrá la explicación de los entes sobre los cuales se aplican los procedimientos y las circunstancias en que deben ser empleados o por la vía de excepción, cuales son los límites en que cesa la aplicabilidad de los procedimientos, de igual manera la gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento sino que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.

Por otro lado, el presente manual de normas y procedimientos no solo es beneficioso para la administración de la organización sino también para las demás áreas de la empresa ya que es en el departamento administrativo donde se controlan los demás departamentos. Del mismo modo, tendrá un impacto positivo económicamente, ya que a través de las normas y los procedimientos allí plasmados permitirá optimizar recursos en la realización de las actividades, reducirá el tiempo desperdicio en la producción, de manera que se estima que la producción sea más eficiente teniendo normas establecidas que guíen al personal de este departamento, así también como evitara gastos de adiestramiento de nuevo personal, ya que estos tendrán este instrumento como guía en la realización de sus actividades.

De igual manera, es un instrumento beneficioso para los directivos de la organización, permitiéndoles controlar las actividades administrativas, de modo que muestra el rango de jerarquía de todos los miembros de la organización y las actividades que cada uno realiza en la misma.

Se debe considerar, que una vez aceptada la propuesta por los directivos de la organización, el mismo debe ser expuesto a los empleados para que puedan beneficiarse de este instrumento de trabajo, a su vez se debe tener en cuenta que así como permitirá fortalecer el control interno de la empresa, se debe tener una constante revisión y monitoreo de su funcionamiento ya que el mismo debe ser actualizado constantemente de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando en la organización. A continuación se muestra el diseño del manual de normas y procedimientos basado en aspectos administrativos que permita optimizar los niveles de eficiencia del control interno de la empresa Pexmark, C.A:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 1 de 51

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS BASADO EN
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS QUE OPTIMICE LOS NIVELES
DE EFICIENCIA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA
PEXMARK, C.A. GUACARA EDO. CARABOBO**

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 2 de 51

	Pág.
Introducción.....	05
Organigrama General de la Empresa Pexmark, C.A.....	06
Organigrama del Departamento Administrativo.....	07
Procedimientos dentro de las Funciones del Asistente	
Administrativo.....	08
Pagos sobre obligaciones Tributarias.....	08
Declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA).....	08
Diagrama sobre la Declaración del I.V.A.....	10
Retenciones de I.S.L.R. Sobre Sueldo y Salarios y a terceros.....	11
Diagrama sobre el pago de las Retenciones de I.S.L.R.....	13
Patente de Industria y Comercio.....	14
Diagrama sobre el pago de la Patente.....	15
Obligaciones Laborales.....	16
SSO.....	16
Diagrama de el pago del SSO.....	17

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 3 de 51

	Pág.
Banavih.....	18
Diagrama de el pago del Banavih.....	19
Servicios	20
CANTV.....	20
Diagrama de el pago del CANTV.....	21
Agua (Hidrocentro).....	22
Diagrama de el pago del Agua.....	23
Electricidad (CORPOELEC).....	24
Servicio de Aseo Urbano	24
Diagrama de el pago de la Electricidad.....	24
Alquiler del Local.....	25
Auditoria Anual de la Patente Municipal.....	27
Pago anual del Impuesto Inmobiliario (Catastro).....	28
Certificado anual de los Bomberos.....	28
Solvencias a solicitar	29
Solvencia de Patente de Industria y Comercio.....	29
Banavih.....	30

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 4 de 51

	Pág.
Catastro.....	30
Cartelera Informativa.....	32
Control de Calidad.....	32
Proceso Integral de Facturación, Órdenes de Producción, Control de Calidad y Movimiento de Inventario.....	35
Registro de Factura Cuentas por Paga.....	40
Nomina.....	42
Inventario y Ajuste de Entradas y Salidas.....	44
Caja chica.....	45
Archivo.....	46
Procedimientos dentro de las Funciones del Gerente General.....	47
Monitoreo de la Producción.....	47
Monitoreo de la Producción.....	48
Programar las Metas del mes para el Personal de Venta.....	48
Reunión Gerencial.....	49
Glosario de términos.....	50

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 5 de 51

INTRODUCCION

El presente Manual tiene como finalidad describir en forma ordenada y sistemática los procedimientos de las funciones realizadas por el personal Administrativo de la Empresa Pexmark, C.A.

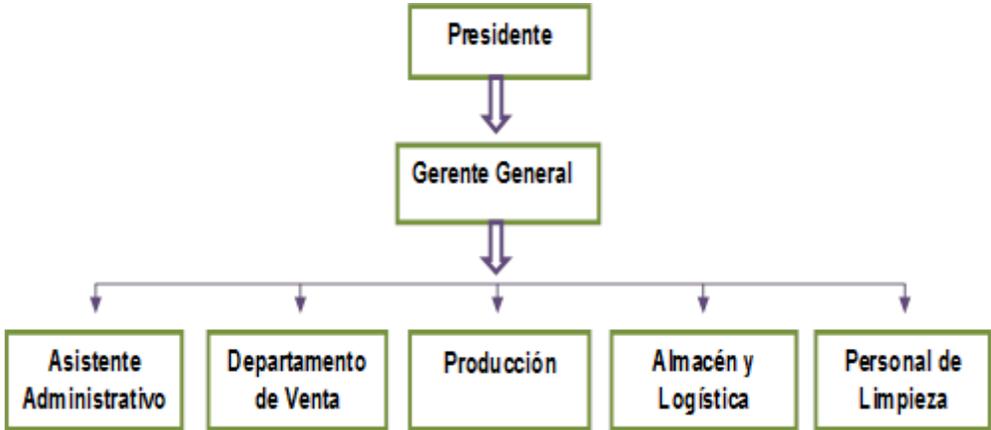
Es importante destacar que el presente manual es una propuesta abierta que admite cambios futuros e incorporación de nuevos procedimientos con el fin de mantenerlo actualizado y cumplir con las necesidades del Departamento Administrativo.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 6 de 51

ORGANIGRAMA GENERAL



Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 7 de 51

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 8 de 51

Asistente Administrativo

Pagos sobre obligaciones Tributarias

➤ **Declaración del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A)** sobre las operaciones realizadas el mes inmediatamente anterior, para ello:

- Verificar libros de Compra (que todas las facturas del mes estén registradas) y Venta.
- Imprimir el Resumen para la Declaración de Impuestos que se obtiene por El Sistema Profit Plus:
 1. Ingresar al Modulo: Ventas y Cuentas por Cobrar
 2. Ir a la opción Reportes
 3. Libro de Ventas
 4. Resumen para la Declaración de Impuestos: indicar fecha, y de haber excedente de crédito fiscal del mes anterior anotar el monto en el renglón que corresponde
 5. Tildar aceptar
 6. Leer la información que arroja y compararlos con los libros e imprimir.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 9 de 51

Asistente Administrativo

- Una vez impreso el reporte y con la autorización del Presidente se procede a realizar la Declaración Mensual, para ello:

1. Ingresar a la Página del SENIAT

http://www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/PORTAL_SENIAT

2. Ingresar a SENIAT en línea Persona Jurídica

3. Ingresar Usuario y clave

4. Ir a la opción Procesos Tributarios

5. Opción Declaración IVA

6. Proceder a elaborar la Declaración llenando la planilla virtual con los datos indicados en el Reporte impreso anteriormente

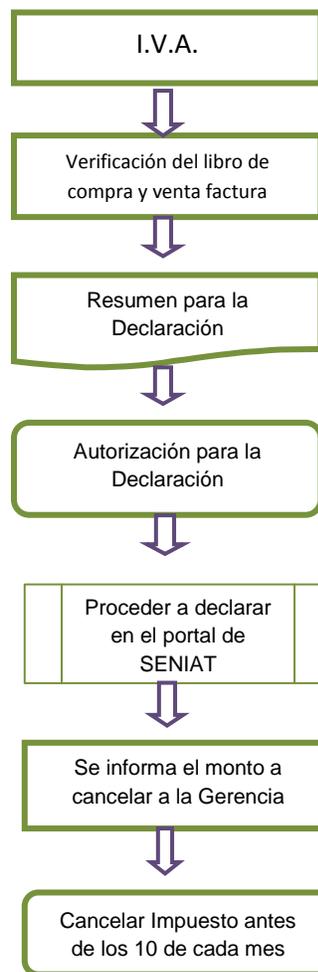
- De arrojar monto a cancelar la Gerencia lo realiza mediante transferencia.
- El I.V.A. se cancela antes del 10 de cada mes.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 10 de 51

Asistente Administrativo



Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 11 de 51

Asistente Administrativo

➤ **Retenciones de I.S.L.R. Sobre Sueldo y Salarios y a terceros**

1. Ir a Dropbox
2. Carpeta Gerencia
3. Carpeta Retenciones de I.S.L.R.
4. Carpeta 2.015
5. Crear una nueva carpeta con el nombre del mes y año a declarar
6. Copiar el archivo XML del mes anterior y pegarlo en la nueva carpeta creada
7. Abrir archivo XML
8. Tildar Habilitar Macros
9. Modificar la fecha, colocando la del mes a retener
10. En los renglones de los trabajadores verificar los salarios actuales, colocar de fecha el último día hábil del mes
11. Luego agregar todas aquellas facturas a las que se le realizaron retenciones en el mes, indicando RIF, N° de factura, N° de Control, Código de retención, monto y % de retención.
12. Tildar sobre Convertir a XML, el sistema manda a verificar las filas, tildar aceptar.
13. Se crea un Archivo virtual XML en la Carpeta Gerencia, copiarlo y pegarlo en la carpeta que creamos con la fecha a retener.
14. Ingresar a la Página del SENIAT
http://www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/PORTAL_SENIAT

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 12 de 51

Asistente Administrativo

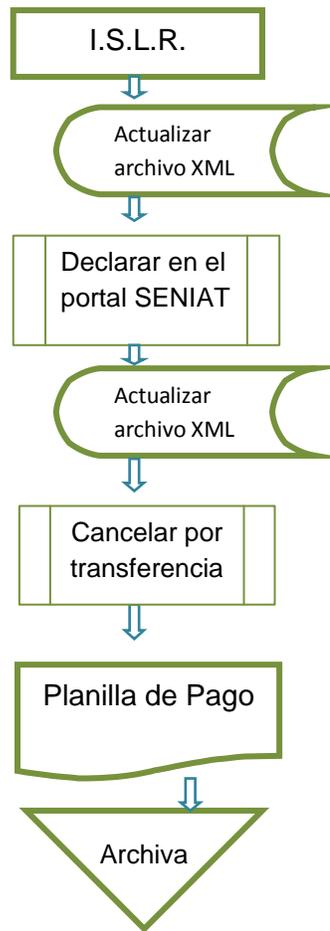
15. Ingresar a SENIAT en línea Persona Jurídica
16. Ingresar Usuario y clave.
17. Opción Procesos Tributarios.
- 18-Tildar Declaración Mensual.
- 19-Opción Salarios y otras Retenciones.
 - a. Indicar la fecha correspondiente a la Declaración a realizar.
 - b. Seleccionar el archivo XML e inmediatamente el sistema indicara el monto a cancelar.
- El pago lo realizara Gerencia mediante transferencia bancaria.
- Registrar el pago en el Sistema Profit Plus:
 - a) Modulo: Caja y Banco
 - b) Procesos: Ordenes de Pago
 - c) Registrar en la orden todos los datos que solicita, guardar, cancelar e imprimir 2 copias para:
 - ✓ Una (01) se archiva en los Recibos de Pagos.
 - ✓ Una (01) se archiva junto con el archivo XML impreso previamente, el recibo de transferencia bancario, la planilla de pago que arroja el SENIAT durante la declaración y Certificado de la Declaración en la Carpeta de "Declaración del I.SL.R. sobre Salarios y Terceros".
18. Las Retenciones se declaran y se cancela antes del 10 de cada mes.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 13 de 51

Asistente Administrativo



Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 14 de 51

Asistente Administrativo

➤ **Patente de Industria y Comercio**

1. Imprimir Reporte del total de las ventas del mes, para ello ingresar al Sistema Profit Plus:
 - a) Modulo: Ventas y Cuentas por Cobrar
 - b) Reporte: Estadística de Ventas → Total de ventas de la Empresa
 - c) Indicar mes y año de interés para la información a presentar
 - d) Imprimir reporte
2. Llenar planilla, el talonario se encuentra en el mueble de Recepción.
3. Para llenar la planilla apoyarse en los datos que se encuentran en el Reporte Impreso.
4. Al monto del ingreso por ventas (Monto Base) que indica el reporte aplicarle el 0,81%, el monto obtenido es el que se cancela en la Oficina de Hacienda de Guacara ubicada en el C.C. Mall en Ciudad Alianza (llevar recibo de pago del Servicio de Aseo).
5. Archivar planilla de la Declaración, Recibo de Pago y el reporte en la Carpeta "Patente Municipal".

La Patente se cancela antes del día 20 de cada mes

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 15 de 51

Asistente Administrativo



Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 16 de 51

Asistente Administrativo

Obligaciones Laborales

➤ **SSO**

1. Imprimir factura en la página del IVSS <http://www.ivss.gov.ve/> para ello:
2. En el menú Sistema en Línea, elegir la opción Orden de Pago, proceder a indicar el Numero Patronal, periodo de Facturación y Tipo de Empresa o Patrono.
3. Guardar una copia de esta factura en:
 4. Documentos
 5. Carpeta Imprimir
 6. Carpeta SSO
 7. Carpeta 2015
 8. Grabarlo con el nombre del mes
 9. a cancelar.
10. Llenar la planilla del banco correspondiente al SSO y Cancelar en el Banco Banesco antes de día 10 de cada mes.
11. A la planilla de pago sacarle una copia, anexársela a la orden de pago y archivar en los recibos de pago. La planilla original la archiva el Gerente en la Carpeta "SSO".

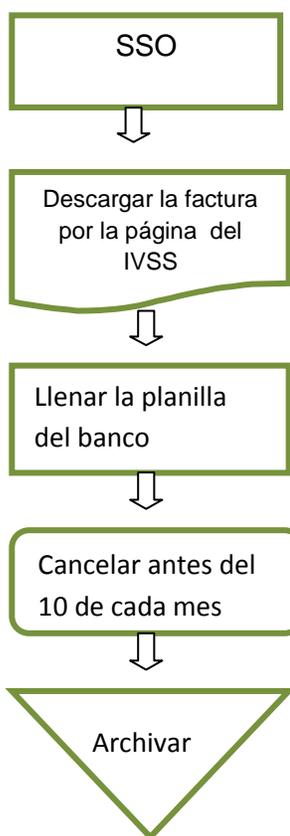
El SSO se cancela antes de los días 10 de cada mes.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 17 de 51

Asistente Administrativo



Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 18 de 51

Asistente Administrativo

➤ **Banavih**

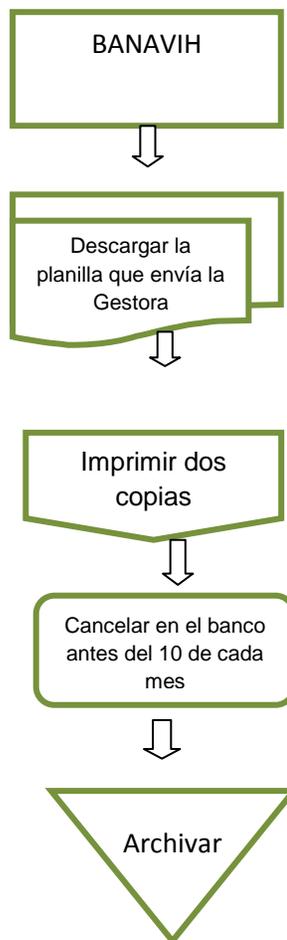
1. La Gestora Laboral es quien carga la nomina y elabora la planilla del BANAVIH y lo envía por correo
2. Imprimir dos copias
3. Cancelar en el Banco Banesco antes de día 10 de cada mes.
4. A la planilla de pago sacarle una copia, anexársela a la orden de pago y archivar en los recibos de pago, el Gerente archiva la planilla original en la carpeta del Banavih.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 19 de 51

Asistente Administrativo



Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 20 de 51

Asistente Administrativo

Servicios

➤ **CANTV**

1. Ingresar a la página <http://www.cantv.com.ve/>
2. En el menú izquierdo ingresar a la opción factura en línea
3. Indicar los datos del usuario y clave
4. Buscar la última factura e imprimir
5. Registrar en Profit Plus:
 - a) Modulo Cuentas por Pagar
 - b) Proceso: Documento
6. Realizar la cancelación a nivel de sistema una vez que Gerencia realice el pago por transferencia y se guarda en la Carpeta Imprimir del Dropbox.

El servicio de telefonía se cancela antes del día 10 de cada mes.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 21 de 51

Asistente Administrativo



Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 22 de 51

Asistente Administrativo

➤ **Agua (Hidrocentro)**

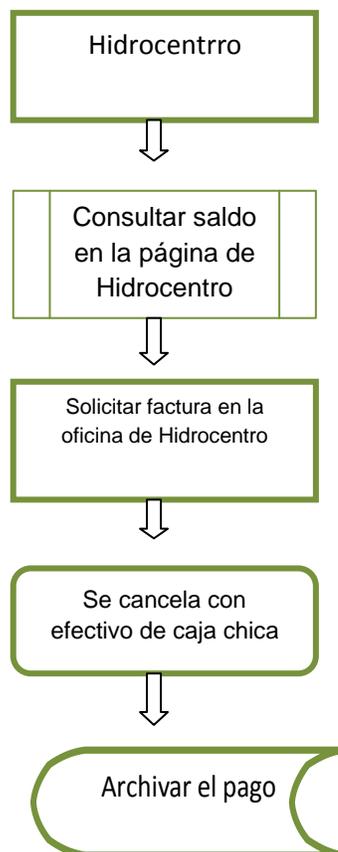
1. El pago se realiza en la primera quincena de cada mes.
2. En la empresa no llega la factura por lo que se consulta el saldo a cancelar en la página <https://www.hidrocentro.gob.ve/>, opción: consulta de saldo, Código: 1001001150000.
3. Dirigirse a la Oficina CORPOELEC que queda a dos Cuadra del Banco Banesco de Guacara.
4. Solicitar Copia de la Factura del mes a cancelar por Atención al Cliente.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 23 de 51

Asistente Administrativo



Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 24 de 51

Asistente Administrativo

➤ **Electricidad (CORPOELEC)**

1. El pago por lo general se realiza los 15 de cada mes.
2. En la empresa no llega la factura por lo que se consulta el saldo a cancelar en la página:
http://www.corpoelec.gob.ve/sites/default/files/cadafe/pago_en_linea.html
opción: indicar NIC 2188128.
3. Dirigirse a la Oficina CORPOELEC que queda a dos Cuadra del Banco Banesco de Guacara.
4. Solicitar Copia de la Factura del mes a cancelar por Atención al Cliente.
5. Cancelar con efectivo de Caja Chica.

➤ **Servicio de Aseo Urbano**

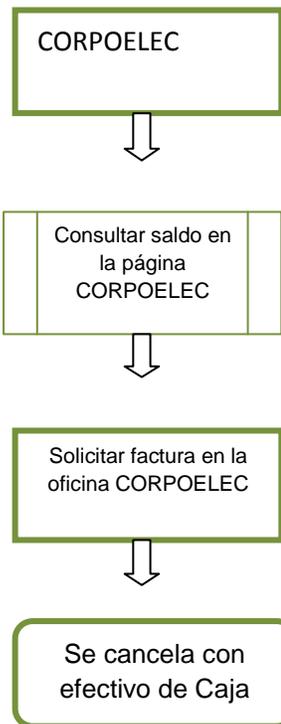
1. El pago se puede realizar en cualquier día del mes, sin embargo se debe realizar dentro de los primeros 3 días hábiles del mes ya que la copia de la factura es necesaria para el pago de la Patente Municipal y para la solicitud de Solvencia de Industria y Comercio que se solicita mensualmente.
2. Se cancela en la Oficina ubicada en el 2do piso del C.C. Guacara Plaza.
3. Cancelar con efectivo de Caja Chica.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 25 de 51

Asistente Administrativo



Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 26 de 51

Asistente Administrativo

Alquiler del Local

- 1) Registrar en el Sistema Profit Plus la factura.
- 2) Indicar a Gerencia el monto a cancelar mostrando la factura.
- 3) Registrar el Pago
- 4) Guarda factura y comprobante en la carpeta de recibo de pagos.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición Nº 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 26 de 51

Asistente Administrativo

➤ **Auditoria Anual de la Patente Municipal**

1. Esta auditoría se realiza en la Oficina de Hacienda de Guacara en el mes de Enero de cada año, no retrasarse ya que genera sanción.
2. Elaborar un formato indicando la relación de ingresos por ventas mensuales e impuesto cancelado (El modelo del formato se encuentra ubicado en los Documentos de la computadora de Recepción, en la carpeta Pexmark con el nombre “Comparación de los Ingresos Brutos con el Impuesto Pagado”).
3. Para dicha auditoria se debe de presentar:
 - a) Planilla (es la misma con la que se cancela la patente Municipal Mensual) con los datos de la empresa indicando el ingreso anual.
 - b) Dos Formatos de la Relación de Ingresos.
 - c) Carpeta de la Patente Municipal (no es necesario sacar copia de esta información, solo es para verificación).
 - d) Carpeta del IVA (no es necesario sacar copia de esta información, solo es para verificación).

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/06/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 28 de 51

Asistente Administrativo

➤ **Pago anual del Impuesto Inmobiliario (Catastro)**

En el mes de Enero se debe solicitar el monto a cancelar en el año por la casilla de Catastro en la Oficina de Hacienda de Guacara, con la planilla que entregan indicando el monto a cancelar dirigirse a Caja para procesar el Pago.

Certificado anual de los Bomberos

1. En el mes de Enero de cada año se debe de comunicar con los Bombero del Municipio de Guacara cuyo número de teléfono se localiza en la agenda telefónica.
2. El bombero que envíen realizara el mantenimiento a los extintores, realizara la inspección en la Empresa y agilizará la renovación de Certificado Anual de Bomberos.
3. Se debe de cancelar las Unidades Tributarias de impuesto que el Bombero indique en el Banco Fondo Común (los datos de la cuenta se encuentran en la carpeta de los Bomberos).
4. Es importante realizar este trámite antes de que venza el certificado anterior y en los primeros días del mes de enero ya que para cancelar la Patente Municipal hay que presentar una copia de dicho certificado el cual debe estar vigente.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición Nº 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 29 de 51

Asistente Administrativo

Solvencias a solicitar

Mensual

➤ **Solvencia de Industria y Comercio**

1. Esta solvencia se solicita en la Oficina de Hacienda de Guacara y para ello se debe liquidar la solvencia y solicitar formato de solicitud de solvencia por el área de Atención al Contribuyente, cancelar la planilla que para la fecha actual es de 30 bs por caja, nuevamente dirigirse al área de Atención al Contribuyente y consignar:
2. Copia de la planilla y pago de la Patente Municipal del mes.
3. Planilla de solvencia
4. Copia de la Factura del Aseo
5. Copia del pago anual de Catastro
6. Formato de solicitud de solvencia debidamente llenada
7. Esta solvencia se retira pasados 7 días hábiles de haberla solicitado.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/072015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 30 de 51

Asistente Administrativo

➤ **Banavih**

1. Se imprime por la Pagina <http://www.banavih.gob.ve/> , opción Banavih en línea, ingresar usuario y clave, opción Estado de Cuenta, imprimir 3 copias y entregar al Gerente para sus gestiones.

Anual

➤ **Catastro**

1. En el mes de Enero se debe solicitar la solvencia en la Oficina de Hacienda de Guacara para ello se debe consignar:
 - a) Copia del Pago de Impuesto Inmobiliario del año actual.
 - b) Copia de la Cedula Catastral actualizada.
 - c) Planillas de Solvencia (liquidada con anterioridad en el área de Atención al Contribuyente y cancelada por caja)
 - d) Fotocopia de la Cedula de Identidad del dueño del galpón.
2. Esta solvencia la entregan pasados 7 días hábiles de haberla solicitado.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 31 de 51

Asistente Administrativo

3. Para actualizar la cedula Catastral se debe:

- a) Dirigirse a la Oficina de Catastro que queda a una cuadra del Banco Bicentenario en Guacara con copia de la cedula catastral.
- b) Subir a la ventanilla de información y solicitar un avalúo para actualización de la cedula catastral, ellos asignaran el día para la inspección por parte de los fiscales.
- c) El día establecido se tendrá que ir a buscar a los fiscales hasta catastro para que realicen la inspección a la empresa.
- d) Un mes continuo a partir de la inspección dirigirse nuevamente a Catastro para retirar la nueva ficha catastral, en ese momento le entregaran un recibo con un monto a cancelar por el servicio el cual se realizara en la Oficina de Hacienda. Nuevamente dirigirse a Catastro a retirar la Cedula Catastral y para ello se debe consignar copia del pago y una copia del pago del servicio de aseo del mes inmediatamente anterior.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 31 de 51

Asistente Administrativo

Cartelera Informativa

1. Se deben Sustituir mensualmente la declaración del IVA y pago de la Patente Municipal.
2. Anualmente se deben sustituir la solvencia laboral, la Declaración del I.S.L.R y el Certificado de los Bomberos.
3. La relación del número de empleados registrados en el IVSS se actualiza cada vez que hay algún cambio de salario, ingreso o egreso de un empleado.

Control de Calidad

1. Cada Juego de Cortina fabricado se le asigna un código único que se tomara del archivo de control de calidad que se encuentra en Documentos de la computadora de Recepción en la carpeta Pexmark.
2. En la ficha de control de calidad se indicaran el código y todas las características del juego de cortina.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 31 de 51

Asistente Administrativo

3. Cuando se elabora la ficha también se deben de hacer los ticket de calidad con el código del juego de cortina y fecha, este ticket se le vulcaniza en la parte interior de cada lateral de juego de cortina. También se llena un ticket de identificación de vinil con los datos del Cliente y juego de cortina que se fabrico y va pegado en el plástico negro una vez embalado el juego de cortinas.
4. Cada vez que hay alguna modificación o reparación de alguna cortina fabricada por la empresa se deberá tomar nota del código y asentar en su ficha en la parte del historial lo que se le hizo a dicha cortina.

Para elaborar el Control de Calidad:

1. Al anunciar el personal de producción que ya terminó un lateral de juego de cortinas deben subir con el ticket y la ficha del juego de cortinas.
2. Proceder a verificar las características del juego de cortina plasmada en la Orden de Producción y ficha de Control de Calidad:
 - Sistema
 - Color

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición Nº 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 34 de 51

Asistente Administrativo

- Medida
- Accesorios
- Cantidad de accesorios
- Que las cintas estén bien vulcanizadas
- Limpieza y estética.
- Que tenga la publicidad en el exterior.
- Revisar que las ruedas de las garruchas o rodajas rueden ligeramente
- Revisar que los broches tranquen.

3. De cumplir con los estándares de calidad firmar el ticket de control de calidad y colocarle la fecha el cual se pegara por la parte interna de la cortina. Si presenta alguna incidencia el juego de cortinas mandar a solventar la misma y revisarla nuevamente a lo que hayan culminado el personal de producción.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 35 de 51

Asistente Administrativo

Proceso Integral de Facturación, Órdenes de Producción, Control de Calidad y Movimiento de Inventario

1. Se debe verificar constantemente los archivos de Órdenes de Producción de los SAC y de Gerencia.
2. Al estar una orden nueva imprimirla
3. Comunicar al vendedor responsable de dicha venta, solicitarle información de la venta para la facturación y acordar con el mismo el método del pago.
4. Cargar la venta al Archivo de control de producción
5. Facturar una vez que se tenga en mano el cobro por el 50% de la venta. Ahora bien, si el cliente es Contribuyente Especial se deberá primero facturar, escanear y enviar la factura por correo para que pueda registrar la factura para elaborar las retenciones y procesar el pago.
6. Entregarle al Gerente la factura junto a la orden de producción para la verificación de la venta y especificaciones del Juego de Cortina a fabricar, en esta Etapa se verifica que la Orden este correcta en todas las características que en ella se contienen, al estar aprobado, regresa la factura con la Orden de Producción firmada al Asistente Administrativo.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 36 de 51

Asistente Administrativo

7. Se procede a cargarla en la Planificación de producción.
8. Cuando sea el momento de fabricar el Juego de cortinas se le entrega la Orden al personal de Producción.
9. En el Control de Producción actualizar el estatus a “En Producción”
10. El personal de Producción solicitara el material necesario para la elaboración del Juego de Cortinas
11. El material lo entregara el Jefe de Almacén y en su ausencia el Asistente Administrativo (son los que poseen llave del depósito).
12. Una vez entregado el material, se debe registrar en el Sistema Profit Plus el traslado de material del almacén al taller de producción, para ello:
 - a) 13. Ingresar al Modulo Inventarios
 - b) 14. Proceso: Ajuste de Entrada y de Salida
 - c) 15. Ingresar la información suministrada en el formato en el sistema, tener en cuenta que primero se deben sacar los materiales del almacén de Materia prima y luego darle ingreso al almacén de producción (taller2).

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 37 de 51

Asistente Administrativo

d) Imprimir el documento de ajuste y anexarle el formato de traslado.

13. Archivar en la Carpeta de “Traslado entre almacenes”

14. Una vez que el personal de producción ha terminado la elaboración del juego de cortinas se procederá a realizar el Control de Calidad

15. Una vez revisada el juego de cortina y aprobado el control de calidad de la misma, el personal de producción deberá realizar el cálculo del material utilizado y pasarle el consumo del material en su debido formato al Asistente Administrativo, en dicho formato se indica: nombre del cliente, material y cantidad utilizada.

16. El Asistente Administrativo procederá a verificar las cantidades indicadas en el consumo y se procede a registrar el mismo en el Sistema Profit Plus:

- a) Ingresar al Modulo Inventarios
- b) Proceso: Ajuste de Entrada y de Salida
- c) Ingresar la información suministrada en el formato en el sistema.

17. Imprimir, anexarle el formato de consumo y archivar en la Carpeta “Inventario y Movimientos de producción”.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 38 de 51

Asistente Administrativo

18. Cambiar el status del juego de cortinas en el Archivo Control de Producción a “Inventario”.

19. Informarle al SAC responsable de la venta que el Juego de cortina se encuentra listo y en inventario. El SAC a su vez se comunicara con el cliente para coordinar la entrega y la cobranza del monto restante, dicha información deberá comunicársela al Asistente Administrativo.

20. Se prepara la Nota de Entrega.

21. Se imprimen dos copias una grapada a la factura original o recibo para el cliente y otra a la factura copia o recibo copia para nuestros archivos que se archivara en la carpeta “Nota de Entregas”.

22. El SAC entregara el Juego de cortina y retirara el pago, si el pago es en cheque el Asistente administrativo procederá a endosar el mismo y depositarlo en el Banco Banesco, cuenta N° 0134-0140-36-1401020910 a nombre de la Empresa Pexmark, C.A.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 39 de 51

Asistente Administrativo

23. Registrar el Pago en el Sistema Profit Plus:

- a) Modulo: Ventas y Cuentas por Cobrar.
- b) Procesos: Cobros.
- c) Tildar Nuevo Documento.
- d) Seleccionar el Cliente a realizar el cobro.
- e) Seleccionar el monto completo o el monto a abonar.
- f) Si la cobranza es con retenciones tildar sobre la columna retenciones sobre "editar".
- g) En la ventana que se abre indicar el concepto del I.S.L.R. y verificar el % de retención que arroja y si va a retener IVA porque el cliente es contribuyente especial colocar en el ultimo renglon 75% correspondiente a la retención.
- h) Tildar Aceptar.
- i) Procesar el pago en los renglones de abajo, colocando la forma de pago, cuenta a la que ingresa dicho pago y el número de la transacción.
- j) Guardar.

En este momento el proceso integrado ha culminado para el Asistente Administrativo.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 40 de 51

Asistente Administrativo

Registro de Factura Cuentas por Pagar

El Asistente Administrativo cada vez que reciba alguna factura a cancelar se la debe de mostrar al Gerente para verificación y aprobación para el registro en el Sistema Profit Plus.

Para el registro:

- 1) Modulo: Compra y Cuentas por Pagar.
- 2) Procesos: Documentos.
- 3) Tildar Nuevo.
- 4) Proceder a llenar los datos que el formato solicita.
- 5) Tipo: Factura
- 6) Impuesto: Tasa General (las facturas exentas utilizar "Compras Exentas).
- 7) Documento del Proveedor: N° de Factura.
- 8) N° de Control

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 41 de 51

Asistente Administrativo

8. Asociarle la Cuenta Contable correspondiente (apoyarse en la información sobre las cuentas que se encuentra ubicado en la carpeta “Cuentas Profit” ubicado en el lado derecho de la parte de abajo del mueble de recepción).

Nota: las cuentas a utilizar por el Asistente Administrativo para el registro de facturas solo deben ser las Cuentas 6 (Gastos).

9. Aceptar y Guardar.

Para el Pago:

- 1) Modulo: Compra y Cuentas por Pagar.
- 2) Procesos: Pagos.
- 3) Tildar nuevo
- 4) Indicar el Cliente a realizarle el pago.
- 5) Tildar sobre “documento a cancelar”
- 6) Seleccionar monto.
- 7) Indicar la información sobre la forma de pago.
- 8) Guardar e Imprimir.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 42 de 51

Asistente Administrativo

9) Guardar.

Nomina

1. La Nomina es elaborada por Gerencia, una vez elaborada la guardan en:
2. Dropbox.
3. Carpeta Gerencia.
4. Carpeta imprimir.
5. Imprimir dos (02) juegos de recibos de pagos de cada empleado, una para archivarlos en la Carpeta “Nomina” y otra para el empleado(al empleado solo se le entrega el recibo de los últimos).
6. Ingresar al Sistema Profit Plus y registrar la Nomina:
 - a) Modulo: Caja y Bancos.
 - b) Procesos: Orden de Pago.
 - c) Tildar nuevo documento.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 43 de 51

Asistente Administrativo

Agregar los datos que solicite la Orden de Pago.

- a) Modulo: Compra y Cuentas por Pagar.
- b) Procesos
- c) En cuenta de Ingresos / Egresos colocar la Cuenta Orcen de Pago.
- d) Tildar en el renglón detalle y proceder a registrar cada uno de los conceptos que se encuentran en el recibo de pago: Salarios, SSO, LPH, Paro Forzoso, Ret. I.S.L.R.
- e) Cerrar en la X

7. Guardar, Cancelar e Imprimir.

8. Solicitar la firma a cada empleado tanto para la Orden de Pago como para el Recibo de la Nomina y huella dactilar.

9. Archivar las Ordenes de Pago en los Recibos de Pago y los Recibos de Nomina en el archivador "Nomina" (ambos archivadores se encuentran en el mueble de recepción).

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 44 de 51

Asistente Administrativo

Inventario y Ajuste de Entrada y Salida

1. Al mes se deben de elaborar mínimo un (01) inventario físico, para ello:
2. Se imprime Reporte de Inventario del Sistema Profit Plus:
 - a) Modulo: Inventario
 - b) Reportes: Artículos
 - c) Tipo: Artículos con su Stock x Almacén
 - d) Almacén: elegir el de interés (Materia Prima, Producción o Ventas).
 - e) Tildar Aceptar
 - f) Imprimir
3. Prestar apoyo para el conteo físico al Jefe de Almacén y al Gerente.
4. De existir diferencias entre físico y libro verificar los registros para localizar la diferencia, para ello apoyarse de los movimientos de inventarios (traslados, consumos, ventas, garantías y otros).
5. Una vez encontrada la diferencia comunicárselo al Gerente quien toma las decisiones sobre el Inventario.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 45 de 51

Asistente Administrativo

Caja chica

1. Todos los pagos que se realicen por la Caja deben estar respaldados con una factura de compra.
2. Una vez consumido el efectivo proceder a reponer la Caja chica, para ello:
 - a) Imprimir relación de la caja chica, está ubicada en el Dropbox en la Carpeta Gerencia con el nombre "Caja Chica".
 - b) Graparle cada una de las facturas de compra.
 - c) Entregarle Al Gerente la relación para ser verificado cada gasto.
 - d) Una vez firmado por el Gerente proceder a registrar las facturas y órdenes de pago en el Sistema Profit Plus.
 - e) Una vez que se tenga el numero de la transferencia por el monto de la reposición registrar el ingreso de efectivo a la caja chica por el modulo Cajas y Bancos, Procesos Movimientos de Caja.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 46 de 51

Asistente Administrativo

Archivo

Las Carpetas con los documentos administrativos, contables y de operaciones anuales se archivan en cajas enumeradas, con la información de los documentos que contienen en el exterior. Estas Cajas se encuentran ubicadas en la parte de abajo de las escaleras para acceder a Gerencia por el lado de Recepción.

El archivo de Excel con la información de estas cajas se encuentra en los Documentos de la computadora de recepción en la carpeta Pexmark con el nombre "Archivo".

Se archiva anualmente en el mes de Enero todas aquellas carpetas que no sean necesarias tenerlas a la mano para dejar espacio en el mueble para archivar los documentos del año actual.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 47 de 51

Gerente General

Monitoreo de la Producción

- 1- Al recibir la Orden de Producción por parte del Asistente Administrativo, debe verificar todas las características de la misma (largo, alto, calor, distancias entre las cintas, accesorios y cantidad de accesorios, etc.)
- 2- Verificar el precio, realizar los cálculos correspondientes para constatar que el precio sea el correcto.
- 3- Llamar al vendedor responsable de la venta para verificar la cobranza, método de pago así como la logística de la venta.
- 4- De haber incidencia en la elaboración de la Orden de Producción devolver para ser modificado, de lo contrario firmar como aprobado y entregárselo al Asistente Administrativo quien se encargara de entregárselo al personal de producción.
- 5- Cargar la venta en un archivo ubicado en los Documentos de la computadora de Gerencia llamado "Ventas del mes", allí indicar el vendedor responsable, cantidad, costo unitario del juego de cortinas vendido y el abono o pago total, si es abono cargar a lo que cancele el cliente el monto al cuadro y fecha de los pagos así como las referencias de los mismos.
- 6- Verificar constantemente la cobranza sobre las ventas.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición Nº 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 48 de 51

Gerente General

Reporte de Producción

- 1- Cargar al archivo "Reporte de Producción" que se encuentra en la carpeta de documentos de la computadora de Gerencia cada juego de cortina elaborado.
- 2- Al final del mes multiplicar el número de juegos de cortinas por el bono unitario por juego de cortina elaborado por el personal de producción para calcular el bono de producción del mes a cancelar a cada empleado del Departamento de Producción.

Programar las Metas del mes para el Personal de Venta

- 1- Analizar las ventas del mes anterior y desempeño.
- 2- Armar cuadros y gráficos comparativos de las ventas de los meses anteriores.
- 3- Según la data obtenida tomar la decisión sobre la cantidad de juegos de cortinas a vender en el mes y proponer métodos para aumentar las ventas.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/07/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 48 de 51

Gerente General

Reunión Gerencial

- ✓ Realizar cada lunes una reunión para discutir, planificar y tomar decisiones sobre las ventas y producción.
- ✓ Para la reunión convocar al personal de ventas y al asistente administrativo, de requerirse también al jefe de producción.
- ✓ Discutir sobre las ventas proyectadas para la semana, ventas en curso, cobranza pendiente, planificación de visitas a clientes potenciales y activos, calendario de la producción de la semana, entre otros temas de interés sobre las ventas y producción.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 01/06/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 50 de 51

Glosario de Términos

Declaración: Es un formulario que usted completa y envía al gobierno mostrando sus ingresos e impuestos que usted pagó o necesita pagar.

I.S.L.R.: El Impuesto sobre la Renta (ISLR) es un Impuesto que se le paga al estado venezolano. Es un impuesto obligatorio regido por derecho público, que las personas y empresas deben pagar al Estado para contribuir con sus ingresos.

I.V.A.: El Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) es un impuesto indirecto; no es percibido por el fisco directamente del tributario, sino por el vendedor en el momento de toda transacción comercial (transferencia de bienes o prestación de servicios). Los vendedores intermediarios tienen el derecho a reembolsarse el IVA que han pagado a otros vendedores que los precedieron en la cadena de comercialización (crédito fiscal), deduciéndolo del monto de IVA cobrado a sus clientes (débito fiscal), y debiendo abonar el saldo al fisco. Los consumidores finales tienen la obligación de pagar el IVA sin derecho a reembolso, lo que es controlado por el fisco, obligando a la empresa a entregar justificantes de venta al consumidor final e integrar copias de éstas a la contabilidad en la empresa.

Monitoreo: es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Departamento Administrativo	Edición N° 1 Fecha 07/05/2015
Manual de Normas y Procedimientos Administrativos	Página 51 de 51

Glosario de Términos

Patente de Industria y Comercio: El Impuesto sobre actividades económicas, de industria, comercio, servicios o de índole (Patente de industria y comercio), es un permiso necesario e imprescindible para dar inicio a cualquier actividad comercial en un local fijo. Dicha patente es otorgada por el Municipio del lugar donde se establecerá el negocio.

Reportes: es un informe o una noticia. Este tipo de documento (que puede ser impreso, digital, audiovisual, etc.) pretende transmitir una información, aunque puede tener diversos objetivos.

Retenciones: La retención es la cantidad que se retiene de un sueldo, salario u otra percepción para el pago de un impuesto.

Solvencias: es la capacidad de atender las obligaciones contraídas, poder pagar las deudas y cumplir con los compromisos

Servicios: es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de funcionarios que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

CONCLUSIONES

Partiendo del objetivo general y en pro de cumplir con los objetivos específicos plasmados en la presente investigación, tomando en cuenta el análisis de la información obtenida, se concluye sobre los siguientes puntos:

En cuanto al primer objetivo se determinó que:

Las actividades requeridas para ejecutar los procesos administrativos en Pexmark, C.A. se llevan a cabo con cierta dificultad, la carencia del manual dentro de la organización ha generado como consecuencias irregulares situaciones, como por ejemplo; la evasión de responsabilidades, el descuido de las labores asignadas, la usurpación inconsciente de deberes ajenos, el desconocimiento total de sus funciones, entre otras situaciones.

El segundo objetivo se refiere a investigar los fundamentos teóricos que se adecuen a la estructura del Manual de Normas y Procedimientos basados en aspectos administrativos que optimice los niveles de eficiencia de control interno en la empresa Pexmark, C.A, tomando en cuenta los autores consultados, se tuvo que indagar acerca de ¿Cómo se ejecutan los procedimientos administrativos?; ¿Quiénes son los encargados de efectuarlos?; y ¿Cuándo deben ser realizados dichos procedimientos?

El tercer y último objetivo planteado fue elaborar un Manual de Normas y Procedimientos que permita llevar a cabo las actividades de manera eficiente y eficaz en el área administrativa de la empresa.

El estudio realizado permitió detectar las fallas que afectan directamente el buen funcionamiento de los procesos administrativos de la empresa Pexmark, C.A, ya que

al no seguir una serie de pasos estructurados se afectan lineamientos que contribuyen al desarrollo de la empresa, por esta razón la importancia de los manuales de normas y procedimientos administrativos , que garanticen la aplicación de manera eficiente y eficaz de las actividades del departamento administrativo, evitando pérdidas de tiempo y de esta manera permitir optimizar y fortalecer del control interno para así cumplir con los objetivos de la empresa.

Es importante destacar que el definir las funciones del departamento, se logra controlar y garantizar el éxito de los objetivos para corregir las fallas y acciones destinadas al departamento y lograr la aplicación del manual de acuerdo a las exigencias del mismo, para así proporcionar información oportuna a las demás áreas acerca de los procedimientos adecuados para simplificar el trabajo de una manera sencilla y correcta.

En conclusión se obtuvo el logro de los objetivos planteados, la resolución de las interrogantes de la investigación y se corroboró la necesidad de un Manual de Normas y Procedimientos basados en aspectos administrativos que optimice los niveles de eficiencia de control interno en la empresa Pexmark, C.A.

RECOMENDACIONES

En función a las conclusiones de la investigación llevada a cabo, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Se propone al Gerente de la empresa la ejecución y puesta en marcha del manual propuesto, con la intención de minimizar los riesgos administrativos en la ejecución del control interno; garantizando así que se lleve a cabo un adecuado control y seguimiento de los procesos.
- Divulgar el uso del manual de normas y procedimientos para su aceptación general, ya que muchos de los trabajadores desconocen su ventaja.
- El manual de normas y procedimientos debe estar al alcance de todos los trabajadores
- Usar el manual como guía en cada uno de los procedimientos a seguir cada vez que surjan dudas en la realización de los mismos.
- Utilizar el manual a la hora de realizar evaluaciones al personal en canto a la realización de sus actividades.
- El presente manual debe ser actualizado a medida que las situaciones lo ameriten, como forma parte del control interno esto permitirá mantener actualizado el mismo de igual manera, lo que permitirá fortalecerlo a través del tiempo.

LISTA DE REFERENCIAS

Álvarez, M (2006) **Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos.** Libro en Línea. Disponible: <https://books.google.co.ve/> (Consultado: 2015, enero 20.)

Arias, Fideas. (2004). **El Proyecto de Investigación.** Editorial Episteme. Caracas-Venezuela.

Arias, Fideas. (2006). **El Proyecto de Investigación.** Editorial Episteme. Caracas-Venezuela.

Balestrini Acuña, Mirian. (2002). **Metodología de la Investigación.** BL Consultores. Venezuela

Benjamín, F. (1998) **Organización de Empresas. Análisis, diseño, y estructura,** McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V. 2da edición, México DF

Bernal, C. (2006). **Metodología de la Investigación.** Editorial Prentice Hall. Segunda edición. México.

Catacora, F. (2004), **Sistemas y Procedimientos Contables.** Bogotá – Colombia. McGraw – Hill Interamericana

Catacora, F. (2009) **Sistemas y Procedimientos Contable** Segunda Edición. Ciudad: Caracas-Venezuela. Red Contable Editorial.

Colman, G. (2013), **Manual de Normas y Procedimientos Administrativos de la Policlínica Maracaibo, C.A.** Tesis de licenciatura no publicada, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Edo. Zulia
Constructora Victoria 2050 R.L. Tesis de Licenciatura no Publicada. Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.

Díaz, L. (2005) **Análisis y Planeamiento.** Libro en Línea. Disponible: <https://books.google.es> (Consulta: 2015, Enero 13)

Diccionario de Contabilidad y Finanzas (2002). Editorial Cultural. Madrid- España.

Fernández, A., Medina, A. y Solórzano, R. (2009). **Manual de Normas y Procedimientos para las Operaciones Administrativas y Contables de**

Asociaciones Cooperativas de Construcción, caso: Asociación Cooperativa. Trabajo de grado de Licenciados en Contaduría Pública. Universidad de Carabobo

Gómez, G. (1997) **Sistemas Administrativos, Análisis y Diseño.** Ediciones McGraw-Hill. México

González, G. y Marín, J. (2010), **Elaborar un Manual de Normas y Procedimientos Administrativos de los Ingresos y Egresos propios de Postgrado en la Dirección de Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo.** Tesis de Licenciatura no Publicada. Universidad de Carabobo, Campus Bárbula

Hernández, C. (2006). **Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos.** EUNED, Costa Rica.

Hitt, M (2006). **Administración.** Libro en Línea. Disponible: <https://books.google.co.ve> (Consultado: 2015, Enero 25.)

Hurtado, L y Toro J (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio.** Editorial CEC, s.a., Caracas.

Informe Coso (1997). Los nuevos conceptos del Control Interno. Ediciones Díaz de Santos. New York

Jiménez, Y. (2011). **Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Administración y Finanzas de Aerca Airlines C.A (aeropuerto Simón Bolívar de Maiquetía).** Tesis de Técnico Superior en Organización Empresarial. Universidad Simón Bolívar.

Normas Generales de Control Interno (1997). **Resolución Número 01-00-00-0145 186° y 138°.** De fecha 30 de Abril de 1997 Caracas. Disponible en: <http://www.udo.edu.ve/contraloria/images/documentos/controlinterno1.pdf>. Consulta: 17 enero 2015

Norma Internacional de Auditoría N° 315: Identificación y evaluación de los riesgos de representación errónea mediante el entendimiento de la entidad y su entorno. **Resolución del Directorio de la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) en Diciembre de 2013.** Disponible en: http://www.pwc.com/es_VE/ve/publicaciones/assets/alerta-tecnica-no-7-version-final.pdf.

Parra, G (2012). **Diseño de un manual de normas y procedimientos para el departamento de evaluación y control de personal del rectorado de la**

universidad de Oriente. Trabajo de Grado de Licenciada en Recursos Humanos. Universidad de Oriente.

Reyes, A (2004). Administración de Empresas Teoría y Práctica. Libro en línea. Disponible: <http://books.google.co.ve/> (Consultado: 2015, enero 25.)

Stracuzzi, P y Martins, F. (2010) **Metodología de Investigación Cuantitativa.** 3ra Edición. Caracas Venezuela. Editorial Fedeupel.

Tamayo y Tamayo, Mario. (2008). **El proceso de la investigación científica.** Cuarta Edición. México. Editorial Limosa Noriega

Torres, B. y Augusto, C. (2006). **Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales.** Segunda Edición. México. Editorial: Pearson Educación.

www.definicionabc.com