



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

“Diseño de un manual de políticas y procedimientos para la elaboración de nómina en una empresa logística de Guayaquil 2020”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios**

AUTOR:

Villalva Muñoz, Jayron Stiven (ORCID: 0000-0003-2352-9487)

ASESOR:

Mgtr. Romero Paredes, Rolando Ronald (ORCID:0000-0003-1100-1087)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

PIURA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi madre Bethy Muñoz Romero por ser mi soporte en el cumplimiento de mis objetivos tanto personales como profesionales. Por la paciencia y amor incondicional que tienes por tus hijos, por ser ejemplo de perseverancia, dedicación y esfuerzo. Por no dejar que me rinda y que siempre me esfuerce por alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme disfrutar y tener a mi familia conmigo, gracias a mi madre y hermano por apoyarme en cada decisión y proyecto que realizo, a mis amigos que estuvieron de forma incondicional y que fueron parte de este proceso con ideas, con consejos y que no dejaron me rinda para lograr terminar este proyecto llamado Maestría.

Asimismo, al Mtro. Romero Paredes Rolando Ronald, por sus aportes temáticos en el asesoramiento científico del desarrollo de mi proyecto de investigación. No ha sido sencillo el camino hasta ahora y hago presente mi afecto hacia ustedes.

Les agradezco por todo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
Tabla 1.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Métodos de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. Resultados y Discusión.....	20
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	17
Tabla 2	20
Tabla 3	22
Tabla 4	23
Tabla 5	25
Tabla 6	27
Tabla 7	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1	30
---------------------	----

RESUMEN

En esta investigación se tuvo como objetivo diseñar un manual de políticas y procedimientos que garantice mejorar los procesos de elaboración de nómina en una empresa de servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil. Se utilizó un método lógico deductivo, con un enfoque cuantitativo. Además, fue propósitiva descriptiva, aplicada, no experimental y de horizonte transversal. El instrumento utilizado fue la encuesta, la cual fue aplicada a 44 personas de una empresa de servicios logísticos de Guayaquil, siendo el total de empleados de dicha empresa, por lo cual se trabajó directamente con la población y no fue necesario obtener una muestra. Con la ayuda de los resultados obtenidos, se observó que el 52% del número total de colaboradores consideran que no existe un manual de políticas y procedimientos para la realización de nómina, mientras que el 50% de estos indicaron estar inconformes con la manera en que se la realiza, lo cual validó la hipótesis establecida. La información obtenida sirvió para cumplir con el objetivo planteado y ofrecer dicha propuesta, lo cual causará un directo beneficio a los colaboradores y a la empresa. Este manual de políticas y procedimiento será un modelo para otras empresas del sector logístico con rasgos semejantes.

Palabras Claves: Manual, políticas, procedimientos, nómina.

ABSTRACT

This research aimed to design a manual of policies and procedures to improve payroll processes in a logistics of services company in the city of Guayaquil. A deductive logical method was used, with a quantitative approach. In addition, it was descriptive, applied, non-experimental and cross-horizon. The instrument used was the survey, which was applied to 44 people from a Guayaquil logistics services company, being the total employees of that company, so it worked directly with the population and it was not necessary to obtain a sample. With the help of the results obtained, it was shown that 52% of the total number of employees consider that there is no manual of policies and procedures for the realization of payroll, while 50% of these indicated that they were unhappy with the way it is performed, which validated the established hypothesis. The information obtained served to fulfill the objective set out and offer such a proposal, which will cause a direct benefit to the employees and the company. This policy and procedure manual will be a model for other companies in the logistics sector with similar traits.

Keywords: Manual, policies, procedures, payroll

I. INTRODUCCIÓN

Se ha comprobado que el proceso de la nómina se consideró de suma importancia, porque, así como los impuestos que se derivan de ella, afectan el ingreso de una empresa. Es decir que el término de nómina en la contabilidad, indicó desde siempre la cantidad pagada de una empresa a sus empleados y el haber llevado un manual de políticas y procedimiento explícito, hizo que la empresa tenga un claro reporte de los ingresos y egresos que debió enfrentar.

La buena estructuración de la nómina permitió a las empresas contar con información real acerca del total a provisionar del recurso humano que maneja. Se puede decir, que la nómina fue un pilar fundamental en las actividades empresariales donde los derechos laborales juegan un papel importante; por lo tanto, contar con un correcto manual de políticas y procedimientos contribuyó al mejoramiento de los procesos operativos.

Una de las herramientas administrativas y operativas fueron los manuales y con estos fue posible transmitir conocimientos y experiencias porque documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema; así lo expresa (Grupoalbe, 2018).

La información generada a través de la nómina para el pago, tuvo un proceso de control debidamente establecido por toda empresa. Los sueldos, salarios, bonificaciones y beneficios adicionales han generado un desembolso de dinero de manera semanal, quincenal o mensual, así como también dieron lugar a la toma decisiones a nivel gerencial; de ahí la importancia que estos rubros sean pagados de forma correcta.

Para conseguir una adecuada administración de los recursos de la empresa, sean estos humanos, materiales, financieros o técnicos, se mantuvo el control interno mediante criterios técnicos que permitieron asegurar la integridad, custodia y registro oportuno de las operaciones, mejorando la eficiencia de los procesos adaptándolos a las políticas de la empresa (Fonseca, 2004)

En entorno a la realidad problemática, en el departamento financiero de una empresa de servicios logísticos, luego del análisis de sus operaciones, se observó

un problema con el pago de la nómina del personal, algunos procesos han sido manejados de forma empírica y posiblemente no de manera adecuada, la información que fue proporcionada por parte del área logística, experimentó falta de control, atrasos en la revisión e incertidumbre de que la información esté completa y sea eficaz, lo cual generó malestar al momento de realizar los pagos al personal operativo de la empresa. Frente a los cambios realizados en el ámbito laboral en el Ecuador, las empresas fueron auditadas por los diferentes organismos de control y lo cual las hizo vulnerables a multas, sanciones y posibles clausuras, lo cual provocó una inestabilidad para las personas que trabajan dentro de la organización.

En el Ecuador, el sector logístico creció debido a la alta demanda por parte de empresas consumidoras que buscan abaratar sus costos y que inician operaciones con estas empresas. Las empresas que realizaron un buen plan logístico contaron con tecnología adecuada y un equipo de trabajo considerable de empleados capacitados para controlar los sistemas y procesos operativos.

Por estas razones expuestas, se planteó la necesidad de contar con un manual de políticas y procedimientos que contenga los objetivos, estrategias, políticas y que permita realizar una correcta nómina en una empresa de Servicios Logísticos, para evitar errores operativos y legales al momento de realizarla.

La implementación de un manual de políticas y procedimientos de nómina aplicado a una empresa de servicios logísticos consistió en conocer desde el contrato individual de trabajo, su jornada de trabajo, su sueldo y beneficios sociales a percibir, tener control sobre los pagos por sobretiempo del personal operativo, contar con un control de trazabilidad en las horas extras generadas, con el fin de poder facturar de manera correcta el sobretiempo a los clientes.

Por lo antes expuesto se formuló la siguiente pregunta, ¿Cómo el diseño de un manual de políticas y procedimientos permitirá mejorar los procesos de elaboración de nómina para una empresa de servicios logísticos de Guayaquil, 2020?

La investigación se justificó de forma teórica con el diseño de un manual de políticas y procedimientos que ayudó a definir cada etapa del proceso de elaboración de la nómina desde que ingresa un trabajador hasta su salida, la información que debe

ser revisada y analizada, lo cual garantizó el mejoramiento continuo y el cumplimiento tanto de los objetivos del departamento como de la organización y de los diferentes organismos reguladores.

Con respecto a la justificación práctica, se basó en datos obtenidos en el campo de control de procesos de liquidación y pago de nóminas, de acuerdo con las actividades realizadas por la empresa. Estos datos facilitaron la obtención de respuestas y soluciones de las limitaciones a las que se enfrentan la empresa por no contar con un manual políticas y de procedimientos para elaborar la nómina.

La justificación metodológica fue netamente descriptiva ya que se usó como técnica de recolección de datos la encuesta con el cuestionario como instrumento para el levantamiento de información referente al cumplimiento de la liquidación y pago de los salarios y beneficios de los empleados. Se recopiló información acerca de la problemática actual de la empresa, lo que permitió medir la eficiencia en el control de los procedimientos del departamento de nómina de la empresa.

La presente investigación tuvo como objetivo general diseñar un manual de políticas y procedimientos que garantice mejorar los procesos de elaboración de nómina en una empresa que ofrece servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil.

En cuanto a los objetivos específicos se tuvieron los siguientes: determinar la percepción de los colaboradores acerca del proceso de elaboración de nómina en una empresa que ofrece servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil, describir las actividades utilizadas para el proceso de elaboración de nómina y proponer un manual de políticas y procedimientos para el departamento de Nómina en una empresa que ofrece servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil.

Como hipótesis general se planteó que, al diseñar un manual de políticas y procedimientos, mejorará los procesos de elaboración de nómina en una empresa de servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil.

II MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales más relevantes asociados a esta investigación el autor cita los siguientes:

Implementar un manual de políticas y procedimientos obedece al objetivo de lograr estandarizar este proceso, reduciendo costos y gastos, mejorando el tiempo invertido al realizar la nómina, obteniendo a su vez que esta información más allá de ser entregada en el tiempo oportuno, sea fiable para así lograr el pago mensual a los colaboradores de la empresa, esto según la tesis “ Manual de Normas Y Procedimientos Del Dpto. De Nómina” (Norato Rodríguez, Rojas Nivia, & Rojas Nivia, 2016).

Con este trabajo de investigación citado, se logró la optimización de los procedimientos de recursos humanos vinculados directamente con la nómina, realizando cambios asertivos en la estructura de este, lo cual redujo mayormente el margen de error en las afiliaciones del personal.

Este estudio se asemeja al tema de la presente investigación, ambos buscan diseñar un manual de políticas y procedimientos que valide la hipótesis de que a través de dicho manual se logre mejorar los procesos en el área de nómina y de esta forma evidenciar que las empresas siempre tendrán algo que deban mejorar en sus procesos.

En el trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora del proceso de pago de nómina del área de remuneraciones del Banco Ripley S.A” en el cual estableció como propósito mejorar la incidencia de errores al momento de realizar el proceso y pago de la nómina de esta entidad financiera. La muestra la obtuvo utilizando la encuesta como técnica de recolección de información, la cual aplicó a los colaboradores de diez agencias, lo cual le permitió saber la opinión acerca de los pagos realizados mensualmente por concepto de rol, cuáles eran las actividades que se podrían simplificar y las tareas innecesarias que se podrían eliminar para llegar a la optimización del procedimiento. Mejorar los aspectos críticos que deben ser atendidos y generar un impacto positivo en los colaboradores del Banco al momento de recibir el pago correspondiente a cada fin de mes, era una prioridad (Córdova, 2018).

La investigación tiene una meta similar a la actual, es decir el diseño de un manual de políticas y procedimientos que detalle los pasos a realizar para una correcta elaboración de la nómina.

El presente trabajo toma también como referencia la investigación denominada “Mejorar los procedimientos de control interno para el área de nómina del centro médico Imbanaco de Cali S.A”. En este se encuentran características de estudio parecidas, como se menciona en la conclusión, el autor citado recomienda implementar mejores controles en los procedimientos que permitan mejorar las actividades en la empresa, lo cual facilita la detección de errores que se presenten para gestionar su corrección de manera inmediata, esto basado en que el 47% del personal indicó no estar satisfechos con el pago de comisiones y al recibir la recomendación antes mencionada se obtuvo que el 13.30% de los colaboradores valoran el uso de un manual de políticas y procedimientos que asegure el correcto cálculo de las comisiones, por lo cual, el personal en general preferirá un respaldo formal que asegure el correcto pago de sus honorarios (Echeverri Lugo & Gomez Cuellar, 2018).

En esta tesis se destaca que la importancia de tener un manual de políticas y procedimientos, es que a través de este se logra discernir las actividades claves y se minimizan los errores, y conforme a este estudio se sostiene que un gran porcentaje de los problemas corporativos se dan por el mal diseño de las funciones y procesos.

Por último, para finalizar con los antecedentes internacionales, en la investigación de tesis denominada “Sistema de compensación laboral en el área administrativa de la corporación KHIPU S.A.C Cusco 2017”, se tuvo como objetivo saber y conocer como es el sistema de compensación laboral en una corporación. La muestra estuvo comprendida de 90 colaboradores. Los participantes fueron del área administrativa, los resultados obtenidos en la recolección de datos que se aplicó concluyeron que el 90 % del personal considera que el sistema de cálculo para el pago mensual que utiliza la corporación es inadecuado, tanto en los incentivos financieros como no financieros y recomienda a la unidad de Recursos Humanos informar de manera clara a los colaboradores el sistema de participación en las utilidades que maneja la corporación, de este modo los trabajadores del área se

verán motivados dejando como consecuencia personal altamente efectivo en su puesto de trabajo (Mendoza & Ciprian, 2019).

Esto deja como evidencia la importancia de crear un manual de políticas y procedimientos para el área de nómina que asegure una mejora en el cálculo de esta.

En cuanto a antecedentes nacionales más relevantes asociados a esta investigación el autor cita los siguientes:

Según la tesis “Estudio y propuesta para implementar un manual de procedimientos para una eficiente gestión de nómina del Hospital Universitario en la ciudad de Guayaquil, bajo régimen de la Losep y Código de trabajo, año 2015”. El objetivo de elaborar un manual de políticas y procedimientos, es que este contribuya a mejorar la gestión de nómina en los procesos administrativos del hospital ubicado en la ciudad de Guayaquil. Aplicó varios métodos y técnicas de investigación, usando encuesta como herramienta para recopilar datos y la muestra la realizó a 244 servidores que prestan servicios en el hospital bajo la normativa Losep y código de trabajo. Al elaborar un manual de políticas y procedimientos con una estructura acoplada a las necesidades que tiene el hospital bajo ambas normativas pretende obtener un 90% de efectividad y que ayude a minimizar errores que fueron detectados en las encuestas realizadas a los colaboradores (Corzo Robles, 2015).

Además, concluye que un manual políticas y de procedimientos es un documento escrito, controlado y secuenciado, que incluye el orden de actividades paso a paso para reducir los márgenes de errores dentro de un proceso que se lleva a cabo, y finalmente registrado y autorizado, convirtiéndose en un manual práctico dentro del proceso que se está ejecutando.

La política que rige el trabajo realizado se asemeja al estudio actual ya que consiste en monitorear, registrar y controlar los diversos procesos y actividades a realizar para una eficiente elaboración de la nómina y que está a cargo de profesionales con capacidad administrativa y numérica más experiencia previa en pagos de salarios.

De acuerdo con la tesis “Elaboración de un manual contable, políticas contables y de control interno de la empresa ACD Consulting Cía. Ltda.”, la cual tuvo como objetivo principal establecer cuál era la situación actual de la empresa, por lo cual, realizó entrevistas a los colaboradores, donde se evidenciaron los problemas de la compañía al no contar con funciones establecidas para la ejecución de las actividades que realizaban y concluyó, que es necesario elaborar un manual de funciones, políticas y procedimientos, socializarlo entre los empleados y revisar que se ejecute adecuadamente las tareas asignadas a cada uno, para así desarrollar procesos de manera ordenada y eficiente; de tal manera que, da como beneficio económicamente a la empresa al optimizar el recurso humano, minimizando errores y siendo más productivos en la concesión de sus funciones diarias (Chillogallo, 2016).

La investigación tiene una meta similar a la actual; Hace referencia a un proceso de diseñar normas y procedimientos para mejorar la gestión contable en la empresa.

En el trabajo investigativo “Diseño de un Manual Administrativo para el pago de Nóminas en la hacienda Álamos del Cantón Naranjal de la provincia del Guayas”, se da a conocer como objetivo el análisis del registro y pago de la nómina en una hacienda del Cantón Naranjal. La muestra la comprendieron 6 personas del área de recursos humanos - nómina, se usaron cuestionarios para constatar la situación existente. En el análisis de los resultados se demuestra que no cuentan con un manual de políticas y procedimientos, por lo cual elaboran la nómina con base a la experiencia de las personas contratadas en el departamento o sugerencias del jefe inmediato y que las actividades no están siendo controladas en el proceso de pago. La hacienda cuenta con 1050 personas que trabajan directamente en relación de dependencia. Lo que puede generar pérdidas a la compañía o malestar a los trabajadores al realizar un mal proceso de cálculo (Encalada Astudillo & Leon Olmedo, 2014).

El estudio de investigación da como recomendación, aplicar el manual de políticas y procedimientos de nóminas para los procesar los pagos, recibiendo previamente la inducción adecuada, para así conseguir un mejoramiento continuo de quienes

conforman esta área clave de la empresa, además de capacitaciones como de temas tributarios y deducciones al IESS.

Al revisar los antecedentes internacionales y nacionales, se pudo identificar la importancia de que las empresas cuenten con un manual de políticas y procedimientos debidamente estructurado e implementado en el departamento de recursos humanos – área nómina y los beneficios que este pueden generar, como, funciones controladas que ayudarán a optimizar los tiempos de procesamiento de información y minimizar los errores, contar con una información veraz, confiable en los ingresos, deducciones y demás beneficios sociales de acuerdo a las leyes vigentes que regulan las actividades laborales en el Ecuador y que le correspondan al personal que labora en la empresa.

Un manual es un documento en el que consta de forma ordenada y sistemática información referente a los pasos a seguir sobre la historia, las políticas y los procedimientos de una institución, que se consideran vitales para la correcta ejecución de las labores (Duhalt Krauss, 2011).

El manual es una herramienta que posibilita hacer procedimientos de control interno, los cuales son etiquetados como guías prácticas puesto que describen las políticas, procedimientos o controles de una institución empresaria. La implementación correcta de un manual conduce a tomar decisiones acertadas obteniendo excelentes resultados en los procesos que benefician directamente a la empresa (Vivanco Vergara, 2017).

Un manual debe ser sencillo, concreto e intuitivo puesto que mientras más complejo sea este, mayor será la dificultad de la aplicación, la enseñanza y aprendizaje de las tareas que en él se describen (Ndaguba, Nzewi, Ljeoma, & Sambumbu, 2018).

Contar con un manual para ejecutar cualquier labor, sea esta un proyecto o una función diaria que forme parte de un proceso permite tener un precedente de lo que se realiza, además de marginar lo empírico, lo cual logra como consecuencia el control interno de calidad (Vancin & Kirch, 2020).

Se considera que las políticas son normas que delimitan posibles eventos que pudieran aparecer al llevar a cabo una actividad, por lo cual, dentro de un manual

de procedimientos, las políticas juegan un rol importante ya que estas al estar descritas de manera explícitas y concretas previenen que las personas incidan en errores (B & G, 2002).

Las políticas son acciones de control que aseguran el cumplimiento de las directrices dadas por los líderes y autoridades de una empresa, convirtiéndose en una guía para la toma de decisiones con bajo riesgo (Samaniego, 2017).

La palabra procedimientos se refiere a una serie de reglas, actos, métodos, esquemas que ayudan a mejorar los aprendizajes y desarrollo de funciones. Los procedimientos se manejan por medio de sucesiones ordenadas (Álvarez del Cuvillo, 2018).

Los procedimientos se detallan por medio de un manual, en el cual se describe cada uno de los pasos con el objetivo de empezar la actividad de manera adecuada (Vivanco Vergara, 2017).

Dentro de las empresas existen grupos que se benefician de forma directa o en segundo plano con los manuales de políticas y procedimientos. Los gerentes como la alta dirección se benefician de forma directa, porque pueden lograr una buena organización asegurando que todas las personas que laboran en sus empresas tengan una comprensión adecuada sobre sus funciones para la consecución de los objetivos; por otro lado tenemos a los jefes de departamentos que se benefician en segundo plano y pueden realizar una delegación de instrucciones efectivas y realizar los seguimientos de control y de esta manera guiar el trabajo de mejor forma. Tiene un beneficio en los trabajadores porque al contar con un manual debidamente elaborado, le permite conocer claramente las actividades a ejecutar, como hacer las tareas, los tiempos de entrega de información, permisos o autorizaciones (Hernández, 2017).

Por último, cuando se quiere mejorar un proceso se debe tener claro cuales son falencias y debilidades en las actividades actuales que estan involucradas en la realización del proceso (Naranjo, 2019). Por lo cual el cliente también gozaria de un beneficio, porque al tener claro los empleados de una empresa sobre los conocimientos de su trabajo en cuanto a actividades o funciones a desempeñar, mejorará la calidad para el cliente cumpliendo o sobrepasando sus expectativas.

Un manual de políticas y procedimientos facilita el entrenamiento del personal, detalla las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, área o de la empresa en general. También indica que tener un manual favorece la visión integral de los procesos que intervienen en el funcionamiento de la empresa, construyen el histórico de procedimientos de toda organización, lo cual genera valor documental en consecuencia será la base para la evaluación de desempeño de los colaboradores fundamentado en la visión de la empresa (Estela, 2020).

Es necesaria la recolección de información en toda investigación, por lo cual para este trabajo investigativo el autor contemplará el criterio de varios autores expertos en el diseño de manual de políticas y procedimientos (Cáceres, 2014).

Los elementos con los que un procedimiento deben contar en su diseño son: la identificación de la empresa, debido a que a cada empresa debido a su naturaleza o giro del negocio deberá aplicar un procedimiento que obedezca y sea acorde a este, por otro lado, se debe indentificar dentro del manual el área, el número de páginas y las fechas de actualizaciones o revisiones que tenga desde su elaboración. Cada manual debe contener índice, objetivo general, objetivos específicos, alcance, el desarrollo del procedimiento, el detalle de los responsables del proceso y el glosario, el cual guiará la lectura y revisión del manual (Martinez & C., 2017).

Por otro lado, el estilo y las necesidades es lo que orienta en la construcción del diseño, pero que además de los elementos mencionados en por el autor citado en el párrafo anterior, el manual debe contener un formato de los formularios utilizados en el procedimiento y que estos deben estar mencionados o declarados, de la misma forma, los indicadores de que ayudaran y aseguraran el cumplimiento del manual de políticas y procedimientos (Torres M. , 2014).

Un manual de políticas y procedimientos debe estar estructurado para iniciar, con el título, el cual debe estar codificado con una combinación de números y letras. Seguido de esto el objetivo, en el cual se debe expresar su razón de ser, el motivo por el cual fue creado. Luego se debe especificar el alcance, lo cual básicamente se refiere a la dimensión del impacto que tendrá el manual, es decir, si este afectará al área, al departamento en su totalidad, etc. También indica, que deben declararse

los responsables de dicho manual de políticas y procedimientos, y esto es citar a los cargos que tienen involucramiento directo, manejo o algún nivel de participación. Luego de esto se debe detallar el procedimiento y los sub procedimientos que en este intervienen si fuese el caso. En esta parte del manual se debe describir el qué se hace y cómo se hace de la actividad meta. Seguidamente, se debe mencionar el control de cambios, el cual debe estar respresentado en una tabla y tendrá como objetivo registrar las modificaciones y evolución que sufra el manual durante su vida útil (Torres I. , 2020).

El autor considera que el manual de políticas y procedimientos de nómina, es un instrumento de comunicación que mucho más allá de mostrar de manera sistemática y ordenada la información sobre la realización de esta labor, tiene objetivos como cooperar en la simplificación de la actividades diarias del responsable del proceso, lo cual ahorra esfuerzo y tiempo, además de fomentar el conocimiento sobre las políticas y procedimientos del cálculo de nómina para minimizar dudas entre los colaboradores.

La nómina es el recibo de soporte que la empresa acredita los diferentes pagos en cantidades de dinero de sus trabajadores. También expresa que la nómina a nivel contable son las cuentas que certifica que la compañía ha cumplido con abonar la remuneración de sus empleados y que esta debe incluir los pagos por horas extras, bonos o comisiones y los descuentos que correspondan de acuerdo con la ley, para lo cual es fundamental la propagación y conocimiento publico de las políticas y procedimientos del cálculo de nómina (Gil, 2015).

Se pueden encasillar la nómina enfocándose en dos criterios; la periodicidad con la que se efectua el pago y según el tipo de personal que existan en las diversas áreas. Interpretando por tiempo de pago, la frecuencia con que se realiza una nómina y se ejecuta el ingreso del salario al trabajador lo cual depende del sector o incluso del país y sus leyes laborales vigentes (Becerra, 2014)

La remuneración es la retribución recibida por un servicio o actividad realizada dentro de un ámbito socio-económico, mientras que el salario es la remuneración que se obtiene por la labor del día, de la jornada o por horas (Corzo Robles, 2015).

La nómina y su procesamiento conlleva a la realización de muchas tareas, lo cual significa que se necesita de un orden y atención al detalle para asegurar pagos precisos y oportunos (Rusly, 2018). De esta manera tener un manual de políticas y procedimientos se convierte en una estrategia para la mejora de esta gestión y el comportamiento de los gastos y costos nominales (Souza, Borgert, & L, 2018), ya que contar con un orden, método o sistematización facilita la entrega de información tanto a colaboradores como a autoridades de control, pues de esta manera se sabe cómo obtener en el menos tiempo posible algún dato específico involucrado en esta gestión siendo conscientes de las políticas que rigen este procedimiento (Cohen, 2017). Esto tiene un impacto significativo en la imagen de la empresa y el nivel de satisfacción de los colaboradores lo cual aporta al bienestar integral de la administración de toda organización (Su, 2015).

Contar con una manera sistemática de llevar la nómina, como lo brinda un manual de políticas y procedimientos, tiene un impacto de mayor alcance, por ejemplo, a través de esta visión integral y sistemática sobre la manera en que se realiza el cálculo para el pago de nómina se puede estudiar las características del cargo y del colaborador, y ciertos aspectos referente a la valoración del puesto (Chalofsky, 2014), lo cual puede influir en decisiones claves con respecto a la empresa y a la estadía del colaborador en esta (López, González, García, & Ponz, 2016). Además de motivar a la valoración de los beneficios que brinda la empresa, generando mayor participación laboral sin afectación alguna en los costos laborales, todo esto gracias a lo claro y transparente del proceso (Lora & Fajardo, 2016).

Con respecto al cálculo de la remuneración, de acuerdo con el art. 81 del código de trabajo, los sueldos son convenidos libremente teniendo como base la tabla salarial mínima vigente estipulada por el Ministerio de trabajo del país. La remuneración puede estar compuesta de rubros adicionales a la del sueldo establecido en el contrato de trabajo, uno de estos rubros son las horas extras, las cuales son aquellas horas trabajadas en los días de descanso obligatorio o las que se generen entre las 24h00 y las 06h00 en los días de trabajo normal, a las que el trabajador en ambos casos tendrá derecho al cien por ciento de recargo. Pero si el trabajador extendiera su jornada más allá de las ocho horas establecidas hasta las 24h00

tendrá derecho a un recargo del cincuenta por ciento de recargo por hora trabajada, a esto se le conoce como horas suplementarias (Ecuador Online Legal, 2019).

Por otro lado, los derechos adquiridos por todo colaborador al cumplir año continuo de trabajo dentro de la misma empresa son fondo de reserva, el cual es equivalente al 8.33% de la remuneración registrada mensualmente en el Instituto de Seguridad Social del Ecuador, rubro ganado a partir del décimo tercer mes de trabajo, y goce de vacaciones. El colaborador tiene derecho a tomar 15 días de vacaciones a partir del primer año de trabajo, incluido los días no laborables y además contará con un día adicional a partir del quinto. Además, todo colaborador tiene derecho al pago de utilidades de acuerdo con las ganancias obtenidas por la empresa, según lo indicado en el Art. 97 del código de trabajo (Ecuador Online Legal, 2019).

Se debe considerar también que, de acuerdo con la Ley orgánica de Régimen Tributario Interno, con respecto a los egresos del trabajador, el impuesto a la renta es descontado a los colaboradores si las rentas que obtengan durante un año sobrepasa lo estipulado anualmente, esta renta es llamada renta líquida debido a que a esta se le resta costos, gastos y algunos beneficios tributarios.

Asimismo, durante el proceso de la nómina se podrán contemplar otros tipos de egresos, por concepto de multas según lo reglamentado en el reglamento interno de la empresa de servicios logísticos de Guayaquil.

El reglamento interno es el instrumento que el empleador utiliza para regular la conducta a través de la estipulación de prohibiciones y obligaciones, el cual está compuesto de varios capítulos que va desde las jornadas de trabajo y permisos hasta las faltas leves y graves.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación.

Tipo de investigación

En el transcurso de este trabajo investigativo, se consultó en varias fuentes acerca de la metodología, ya que es de vital importancia elegir la más adecuada de acuerdo con el tema y objetivo para una investigación eficaz (Basias & Pollalis, 2018).

El tema seleccionado para este trabajo de investigación ha sido escaso en trabajos previos, sin embargo, existe mucha literatura referente a los enfoques y al diseño de la investigación, lo cual es la decisión más crucial en el desarrollo investigativo según (Abutabenjeh, 2018).

El proceso investigativo de este proyecto se desarrolló bajo la utilización de un método lógico, el cual se encasilla en deductivo ya que se recopiló información (Kumar, 2019), esta fue información general de las políticas y procedimientos de nómina de una empresa de servicios logísticos para determinar el proceso de elaboración de nómina, mediante un diseño metodológico soportado en un enfoque cuantitativo. Según Mata Solis (2019), el enfoque de investigación puede ser cualitativo y cuantitativo, de acuerdo a la naturaleza del estudio. En el caso de la presente investigación, el enfoque fue cuantitativo, ya que usó la recolección de datos para probar hipótesis (Choy, 2014), y según su escala de medición es ordinal ya que fue basado en la medición numérica y el análisis estadístico, lo cual ayudó a plantear patrones de comportamiento y comprobar teorías (Hernández Samperi, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Dentro de la tipología, la presente investigación fue de tipo propositivo-descriptivo en virtud de que se desea conocer el proceso de elaboración actual de nómina de una empresa logística de la ciudad de Guayaquil.

Conforme con la finalidad, esta fue una investigación aplicada de acuerdo con su propósito, proponiendo el diseño de un manual de políticas y procedimientos que garantiza mejorar los procesos de elaboración de nómina en una empresa que

ofrece servicios logísticos, de manera que esto llegue a ser la solución de un problema práctico.

Diseño de investigación

Esta investigación fue no experimental, ya que los datos fueron mostrados tal y como se manifiestan en la realidad (Rojas, 2015), sin ningún tipo de manipulación de las variables (Hernández Samperi, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Según el alcance, el presente estudio tuvo un horizonte transversal dado que se reunieron datos de los colaboradores de una empresa de servicios logísticos en un tiempo específico sin interferir en el ambiente en el que se desarrollan los procesos de nómina en la empresa.

3.2 Variables y operacionalización

Las principales variables dentro de una investigación son las representadas VI (variable independiente) y VD (variable dependiente). La variable independiente no dependió de otra variable ya que esta podía cambiar, mientras que la variable dependiente sufrió los efectos de las modificaciones de la VI (Hayes & Preacher, 2014). Por su naturaleza, las variables de esta investigación fueron cuantitativas continuas y según su medición de carácter ordinal y de razón.

Las variables y la operacionalización del presente trabajo investigativo fueron declaradas y descritas en el anexo 3 de este documento.

Variable Independiente:

La variable independiente de esta investigación fue el Diseño de un manual de políticas y procedimientos. Se consideró necesario realizar un diseño de un manual de políticas y procedimientos ya que este es un apoyo sistemático y eficaz que además de ordenar las actividades claves sirve de control interno (Vivanco Vergara, 2017).

Definición conceptual: Los manuales han sido una de las herramientas administrativas y operativas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias porque documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema; así lo expresa (Grupolbe, 2018).

Definición operacional: Esta variable fue medida a través de una encuesta a todo el personal de una empresa logística de Guayaquil. Las dimensiones serán las políticas y procedimientos.

Indicadores: Los indicadores para medir las características de las variables fueron el nivel de conocimiento de las políticas para el cálculo de nómina y la satisfacción del cliente referente al cálculo de la nómina.

Escala de dimensión: La escala de medición que se utilizó fue ordinal y de razón, por lo cual las variables se reconocen y describen acorde a un valor asignado.

Variable dependiente:

La variable dependiente de esta investigación fue la elaboración de la nómina en una empresa de servicios logísticos. La elaboración de la nómina se realiza para saldar la deuda mensual que la empresa adquiere con los colaboradores al recibir de ellos sus servicios (Hernández Pavon, 2020).

Definición conceptual: El objetivo primordial del departamento de nómina fue administrar y controlar las funciones que corresponden a la gestión de liquidación de haberes de los colaboradores de una institución, considerando los mandatos legales actuales del estado en el que se la realiza; así lo expresa (Softland, 2012).

Definición operacional: Encuesta a los trabajadores sobre el conocimiento de la composición de la nómina. Las dimensiones para esta variable fueron rol de pagos, beneficios sociales, contribuciones legales y liquidación de haberes.

Indicadores: Se utilizó como indicadores la fecha de cancelación de sueldo y beneficios sociales, Valores detallados en el rol de pago, entrega y recepción de rol de pago, conocimiento de descuentos, cálculo de pago de vacaciones, cálculo décimo tercer y cuarto sueldo, cálculo de fondo de reserva, cálculo de utilidades, cálculo de horas extras, cálculo de impuesto a la renta, cálculo de liquidación de haberes, todo esto para medir las características de las variables .

Escala de dimensión: De acuerdo con la naturaleza de la variable dependiente, la escala de dimensión será ordinal y de razón, ya que sus categorías estarán en un orden de menor a mayor.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población obedece a la idea de contar con un grupo de elementos con características específicas seleccionado como objeto de estudio (Ventura, 2017).

Criterio de inclusión: Para la población se contempló a todas las personas que trabajan en una empresa que ofrece servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil y que son parte de la nómina interna de la empresa, que consta de 44 empleados en las diferentes áreas, número que nos permitió tomar la muestra para la aplicación del cuestionario.

Criterio de exclusión: En el presente trabajo investigativo la población completa cumplió con todas las condiciones y nadie fue excluido.

Tabla 1

Población

Área	Departamento	Cargo	Cantidad
Administrativa	Gerencia	Gerente General	1
Administrativa	Contabilidad	Coordinador Financiero	1
Administrativa	Contabilidad	Asistente Contable	1
Administrativa	Comercial	Asesor Comercial	3
Logística	Operaciones	Gerente de logística	1
Logística	Operaciones	Supervisor de bodega	4
Logística	Operaciones	Asistente de logística	8
Logística	Bodega	Coordinador de transporte	1
Logística	Bodega	Asistente de Bodega	24
TOTAL			44

Fuente: Elaboración propia (2020)

Muestra

Debido a que el número total de la población fue de fácil manejo y fue inferior a cincuenta individuos, no fue necesario sacar una muestra, tal como lo indica Hernández citado en (Castro, 2003). Por lo que para el presente trabajo investigativo se tomó a toda la población como muestra.

Muestreo

No fue necesario aplicar ningún tipo de muestreo porque se trabajó directamente con la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A pesar de que en este trabajo de investigación la muestra fue igual al total de la población, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, es decir fuentes de carácter primario (Flick, 2018).

Esta encuesta utilizó la escala de Likert, la cual es una herramienta que mide el nivel de conformidad del encuestado gracias a su formato de alternativas no dicotómicas (Joshi, Kale, Chandel, & Pal, 2015), de esta manera se midió las respuestas correspondientes a la variable independientes, la cual buscó medir el nivel de conocimiento referente a la existencia de un manual de políticas y procedimientos, y la variable dependiente que buscó medir el nivel de satisfacción con el proceso actual de nómina de una empresa de servicios logísticos. Este instrumento fue enviado vía online mediante la plataforma de Google Forms considerando la situación a nivel mundial a causa de la pandemia (Anexo 4).

Para alcanzar la validez del instrumento se recurrió al criterio de tres expertos quienes cuentan con la preparación y madures laboral necesaria para aportar valor a la evaluación del instrumento utilizado en el presente trabajo investigativo (Anexo 5).

Con respecto a la confiabilidad, esta se logró a través del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual consiste en que el investigador mide la correlación de cada ítem con respecto a los otros (Quero, 2010), mostrando para el caso del instrumento, el

cuestionario, que mide las variables manual de políticas y procedimientos; y elaboración de la nómina en una empresa logística, un coeficiente de 0.917, lo cual representa un alto índice de confiabilidad debido a que se acerca al uno (Anexo 6).

Mientras que el coeficiente Omega, es de 0.924 el cual trabaja con las cargas factoriales, que no son más que la suma de las variables estandarizadas, lo cual muestra el correcto nivel de fiabilidad sin depender de la cantidad de items (Ventura & Caycho, El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad, 2017).

3.5 Procedimientos

Para la recolección de datos se envió una encuesta digital a los colaboradores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Guayaquil y así se pudo profundizar en los detalles claves. Para obtener la información requerida, se coordinó los permisos para el envío de las encuestas con la gerencia general de dicha empresa. Además de la realización del seguimiento para conseguir el número total de encuestas.

3.6 Métodos de análisis de datos

Una vez obtenido la información de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Guayaquil a través de los instrumentos de recolección de datos, se agrupó los resultados en Microsoft Excel, lo cual permitió generar tablas que favorecen el análisis de los resultados y lo cual aportó directamente a la formulación de conclusiones y recomendaciones en esta investigación.

3.7 Aspectos éticos

La información presentada, citada y obtenida en esta investigación, además de la utilización encuestas y cuestionarios, no fue ni será vulnerada o alterada de ninguna forma, se respetó y veló por la veracidad del presente trabajo de investigación.

Además, se guardó la confidencialidad de la muestra y se respetó los derechos de autor de las fuentes utilizadas.

IV. Resultados y Discusión

Mediante las siguientes tablas el autor mostrará los resultados que fueron obtenidos con la ayuda del instrumento de recolección, los cuales responden al primer objetivo específico “determinar la percepción de los colaboradores acerca del proceso de elaboración de nómina en una empresa que ofrece servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil”. (Anexo 7)

Dimensión: Políticas

Tabla 2

Grado de Percepción sobre las políticas para la elaboración de nómina

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
1. Tiene conocimiento sobre las políticas que existen para realizar el cálculo de la nómina de pago	22,73%	52,27%	25,00%
2. Tiene conocimiento que, tanto usted como la persona que realiza la nómina, tienen que cumplir con tiempos de entrega de información para el cálculo de la nómina	11,36%	77,27%	11,36%

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la Tabla 2 se observó que con respecto al conocimiento sobre las políticas para la elaboración de nómina, el 22.73% del total de empleados se encontraban totalmente en desacuerdo, el 52.27% se encontraban en desacuerdo, el 25% se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo. De esta manera se notó que más de

la mitad de los colaboradores tienen la percepción de que no existen políticas para realizar el cálculo de nómina. Por otro lado, se observó acerca del conocimiento sobre cumplir con tiempos de entrega de información para el cálculo de nómina que el 11.36% del total de empleados se encontraban totalmente en desacuerdo, el 77.27% se encontraban en desacuerdo, el 11.36% se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo cual, se contempló que más de la mitad de los colaboradores desconocen que deben proporcionar información para la elaboración de nómina.

Dimensión: Procedimiento

Tabla 3

Grado de satisfacción con la elaboración de la nómina de pago

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
3. Está conforme con la manera en la que actualmente se calcula la nómina mensual	34,09%	50,00%	9,09%	6,82%
4. Existe un procedimiento formal de nómina que respalde el cálculo de esta	0,00%	68,18%	31,82%	0,00%

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la tabla 3 se observó referente a la conformidad con la manera en que actualmente se calcula nómina que el 34.09% del total de empleados se encontraban totalmente en desacuerdo, el 50% se encontraban en desacuerdo, el 9.09% se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6.82% del total de colaboradores se encontraban de acuerdo. Conforme a estos resultados, se notó que la mayor parte de la población encuestada no se encontraban satisfechos con la manera en la que actualmente se calcula la nómina, lo cual mostró lo necesario y viable que es el diseño de un manual de políticas y procedimientos para la elaboración de nómina. De la misma forma, se notó que con relación a la existencia del procedimiento formal que el 68% del total de empleados se encontraban totalmente en desacuerdo, el 31.82% se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado permitió interpretar que la mayor parte de los colaboradores tienen la percepción de que no hay un procedimiento que respalde

la elaboración de nómina, lo cual representa una notable insatisfacción de las personas encuestadas.

Dimensión: Rol de pagos

Tabla 4

Grado de satisfacción con respecto al rol de pago

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5. Recibe usted su pago de sueldo mensual y beneficios sociales conforme a lo acordado en el contrato de trabajo	0,00%	47,73%	13,64%	38,64%	0,00%
6. Está conforme con los valores detallados en el rol de pago	0,00%	56,82%	22,73%	18,18%	2,27%
7. Recibe de manera mensual su comprobante de rol de pago	2,27%	15,91%	36,36%	43,18%	2,27%
8. Es informado acerca de los descuentos que se le realizan en su rol de pago	15,91%	52,27%	29,55%	2,27%	0,00%

Fuente: Elaboración propia (2020)

En tabla 4 se observó que en cuanto al cumplimiento del sueldo y beneficios sociales acordado, el 47.73% del total de empleados se encontraban en desacuerdo, el 13.64% indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 38.64% afirmaron que reciben su sueldo mensual y beneficios sociales de acuerdo con lo acordado en el contrato de trabajo celebrado. Conforme a los resultados, se pudo notar que la mayoría del personal no está satisfecho con lo que recibe como sueldo y beneficios sociales debido a que perciben que esto no se cumple con lo pactado.

Por otra parte, se observó que conforme a los valores detallados en el rol, el 56.82% del total de empleados se encontraban en desacuerdo, el 22.73% indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.18% afirmaron estar de acuerdo y sólo el 2.27% se encontraron totalmente de acuerdo. Debido a estos porcentajes en los resultados, se interpretó que más del 50% del total de colaboradores se encuentran insatisfechos con los valores detallados en el rol de pago que reciben.

De la misma forma, se observó que referente a la puntualidad de la entrega del rol mensual, el 2.27% del total de empleados se encontraban totalmente en desacuerdo, el 15.91% indicaron estar en desacuerdo, el 36.36% no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 43.18% afirmaron estar de acuerdo y sólo el 2.27% se encontraron totalmente de acuerdo. Por lo cual se entendió que la mayor parte de la población reconoce recibir su rol de pago de manera oportuna.

Y con respecto a los descuentos que se realizan en el rol de pago, se observó que el 15.91% del total de empleados se encontraban totalmente en desacuerdo, el 52.27% indicaron estar en desacuerdo, el 29.55% estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.27% afirmaron estar de acuerdo. Debido a estos porcentajes en los resultados se interpretó que la mayoría de los colaboradores señalan no ser notificados cuando se le realiza algún descuento, lo cual genera insatisfacción en los colaboradores.

Dimensión: Beneficios sociales

Tabla 5

Grado de percepción sobre los beneficios sociales

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
9. Sabe cómo se obtiene el valor que recibe por liquidación de vacaciones	2,27%	63,64%	18,19%	15,91%
10. Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de décimo tercer sueldo	0,00%	68,18%	25,00%	6,82%
11. Sabe cómo se obtiene el valor que recibe décimo cuarto sueldo	0,00%	61,36%	27,27%	11,36%
12. Sabe cómo se realiza el cálculo de fondo de reserva	6,82%	54,55%	29,55%	9,09%
13. Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de utilidades	52,27%	29,55%	13,64%	4,55%
14. Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de horas extras	6,82%	61,36%	27,27%	4,55%

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la tabla 5 se mostró que en consideración a la percepción sobre el pago de vacaciones, el 2.27% del total de empleados se encontraban totalmente en desacuerdo, el 63.64% indicaron estar en desacuerdo, el 18.19% estar ni de

acuerdo ni en desacuerdo y el 15.91% afirmaron estar de acuerdo. Estos resultados evidenciaron que los colaboradores tienen la percepción de que desconocen cómo se calcula la liquidación de vacaciones, lo cual señalan como una gran insatisfacción. De la misma forma, acerca del décimo tercer sueldo se mostró que el 68.18% del total de empleados se encontraban en desacuerdo, el 25% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6.82% afirmaron estar de acuerdo. Estos resultados evidenciaron que los colaboradores tienen la percepción de que desconocen cómo calculan el décimo tercer sueldo que reciben, lo cual señalan como una gran insatisfacción.

Se mostró además con respecto al décimo cuarto sueldo, que el 61.36% del total de empleados se encontraban en desacuerdo, el 27.27% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11.36% afirmaron estar de acuerdo. Estos resultados evidenciaron que los colaboradores tenían la percepción de que desconocen cómo se calcula el décimo cuarto sueldo que reciben, lo cual señalan como una gran insatisfacción.

Referente al fondo de reserva se observó que el 6.82% del total de empleados se encontraban totalmente en desacuerdo, el 54.55% en desacuerdo, el 29.55% se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo y sólo el 9.09% se encontraban de acuerdo. De esta manera se mostró que más de la mitad de los colaboradores tenían la percepción de no conocer cómo se obtiene el valor del fondo de reserva que reciben en el rol de pago.

Con respecto a las utilidades percibidas, se observó que el 52.27% del total de empleados se encontraban totalmente en desacuerdo, el 29.55% en desacuerdo, el 13.64% se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 4.55% se encontraban de acuerdo. De esta manera evidenciamos que más de la mitad de los colaboradores tienen la percepción de que el cálculo de la utilidades es desconocido dentro de la empresa.

Mientras que cuándo se consulto referente a las horas extras, se mostró que el 6.82% del total de empleados se encontraban totalmente en desacuerdo, el 61.36% en desacuerdo, el 27.27% se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 4.55% se encontraban de acuerdo. De esta manera evidenciamos que la mayor

parte de los colaboradores desconocían como es el cálculo de las horas extras que reciben, debido a esto se puede interpretar que de aquí surge su inconformidad ante los rubros de su rol de pago.

Dimensión: Contribuciones legales

Tabla 6

Grado de percepción sobre el conocimiento de las contribuciones legales

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
15. Sabe cómo se calcula el impuesto a la renta	43.18%	40.91%	9.09%	6.82%

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la tabla 6 se observó que referente a la percepción sobre el conocimiento de las contribuciones legales el 43.18% del total de empleados se encontraban totalmente en desacuerdo, el 40.91% se encontraban en desacuerdo, el 9.09% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6.82% se encontraban de acuerdo. De esta manera mostramos que el mayor porcentaje de los colaboradores indicaron no saber como se calcula el impuesto a la renta que se les decuenta vía rol.

Dimensión: Liquidación de haberes

Tabla 7

Grado de percepción sobre el conocimiento de liquidación de haberes

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
16. Conoce cómo se calcula una liquidación de haberes.	47,47%	20,45%	25,00%	6,82%

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la tabla 7 acerca de la percepción sobre el conocimiento del cálculo de la liquidación, se observó que el 47.47% del total de empleados se encontraban totalmente en desacuerdo, el 20.45% se encontraban en desacuerdo, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6.82% se encontraban de acuerdo. De esta manera evidenciamos que el mayor porcentaje de los colaboradores tenían la percepción de que es desconocido como se calcula la liquidación de haberes, lo cual les produce insatisfacción.

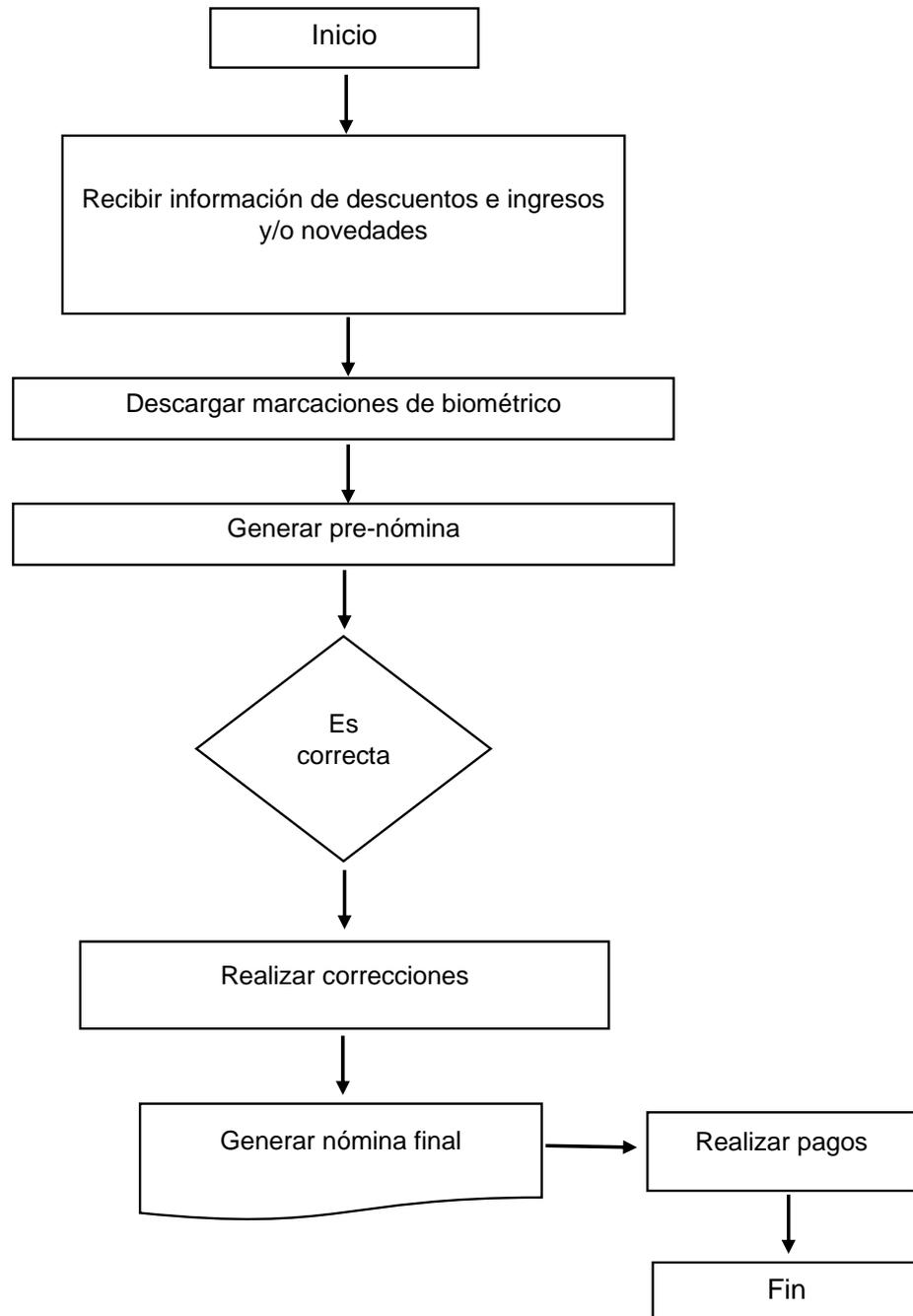
Esquema del proceso de nómina

Para responder al segundo objetivo específico del tema de investigación; se solicitó a la parte financiera de la empresa de servicios logísticos información de cómo se ejecuta el proceso de la nómina ya que no existe un manual de procedimientos para la elaboración de la misma y en base a lo informado se lo realiza de acuerdo con la siguiente descripción:

- El Coordinador Financiero recibe información como descuentos o nuevos ingresos por parte de los supervisores para alimentar la matriz que arroja el valor mensual a pagar de cada colaborador.
- El Coordinador Financiero cancela el sobretiempo de acuerdo al reporte que genera el sistema de marcaciones diarias.
- El Coordinador Financiero genera nómina.
- El Coordinador Financiero realiza correcciones, añadiendo descuentos informados casi al cierre del pago por los líderes de área.
- El Coordinador Financiero genera nómina final.
- El Coordinador Financiero realiza los pagos en cheques o transferencias.

Se elaboró el siguiente esquema basado en la forma actual en que se realiza la nómina en una empresa de servicios logísticos de Guayaquil:

Ilustración 1



Fuente: Elaboración propia (2020)

DISCUSIÓN

Este trabajo investigativo ha sido concluido de manera satisfactoria tanto en el desarrollo investigativo, afirmando el acierto al elegir el tipo de investigación y el diseño de la metodología utilizada, como el diseño de la propuesta de un manual de políticas y procedimientos para la realización de nómina, lo cual logrará una evidente mejoría en la gestión del cálculo de nómina a través del establecimiento de normas y el paso a paso de dicha tarea, lo cual además de favorecer un buen resultado en el cálculo de la nómina, ahorra tiempo en la realización de esta.

También se puede deducir que a partir de este trabajo investigativo y la propuesta, se puede desarrollar otros manuales de políticas y procedimientos para prosperar otros procesos de vital importancia para el crecimiento integral de la empresa, ya que si bien es cierto que esta investigación fue pensando en el área de nómina bien pudiera servir para cualquier otra área.

Se debe considerar, que es de mucha significancia que todo los colaboradores de la empresa estén preparados y dispuestos a la apertura al cambio, de esta manera facilitará su involucramiento en cualquier mejora de proceso, ya que el éxito de aquello dependerá en mayor porcentaje de la aceptación y ejecución por parte de los colaboradores.

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se inició en la búsqueda y el establecimiento de bases teóricas similares y trabajos de investigación que se asemejan a este trabajo investigativo, ya sea en objetivos, finalidad y problemática, encontrando similitudes por ejemplo en la tesis de Córdova (2018), dónde el autor indica que la empresa que utiliza cómo caso de estudio, posee una problemática que obedece a la falta de un manual de políticas y procedimientos en el cálculo mensual de la nómina, encontrando que más del 50% de los colaboradores se encontraban insatisfechos, los cuales coincidieron también que existía la necesidad de establecer un manual de políticas y procedimientos para mejorar la gestión y como consecuencia el correcto pago mensual, y para esto acudió a la encuesta como herramienta para la recolección de datos, y de la misma forma que el autor de la presente investigación, estableció que de acuerdo con la tipología la investigación fue de carácter descriptivo y utilizó el método lógico, lo cual refuerza

el correcto diseño de esta investigación. Dentro de los hallazgos encontrados, se pudo evidenciar la necesidad de diseñar un manual de políticas y procedimientos ya que este solucionaría de manera directa la problemática encontrada en dicha compañía.

Se estima que para responder efectivamente a las demandas del mercado, indistintamente cual sea el sector, el primer egreso que se debe apreciar es de la remuneración pagada por los servicios obtenidos por los colaboradores, por lo cual, no llevar el control de esto podría contribuir a la fuga de recursos económicos y humanos, por esto Cuellar (2018), en su propuesta de mejora para el área de nómina, recomienda la utilización de controles internos para asegurar el mejoramiento de cualquier proceso o función, tomando los manuales como la mejor herramienta para llevar a cabo lo antes dicho, ya que de la misma forma que en la presente investigación se observó la inexistencia de controles y alto porcentaje de errores en la nómina lo cual pudo terminar en pérdida de recursos.

De esta manera se aprecia también que además de compartir el mismo enfoque con este trabajo investigativo, se comparte la finalidad de la investigación, por lo cual ambos trabajos obedecen a una investigación aplicada.

Para hacer frente a la problemática establecida por el autor en esta investigación, la cual plantea que el diseño de un manual de políticas y procedimientos para la realización de la nómina mejorará los procesos de elaboración de nómina para una empresa de servicios logísticos de Guayaquil; cuándo se llegó al análisis de la metodología y a la aplicación del instrumento para recaudar información, se obtuvo resultados bastantes convincentes referente a la problemática e hipótesis establecida, ya que el 50% del número total de trabajadores están desacuerdo con la forma en que se realiza la nómina, mientras que por otra parte, el 47.73% del número total de empleado indica no recibir su remuneración y beneficios sociales conforme a lo acordado en el contrato de trabajo.

Dado a los hallazgos a través de los resultados, se estima que se presentó un factor determinante, que aportó al beneficio directo de esta investigación, además de contribuir a los objetivos planteados, este factor es el desconocimiento de la existencia de un manual de políticas y procedimientos, por lo cual la el porcentaje

obtenido de los colaboradores con respecto a esto fue del 68.18%, es decir más de la mitad de los colaboradores de la empresa encuestada.

Esto muestra que es real lo indicado por otro autor con respecto a la implementación de manuales, indica que los manuales de políticas y procedimientos, sin lugar a duda son muy necesarios para cualquier empresa, la gestión de nómina cumple un rol protagónico dentro de la organización y el contar con un manual para esta gestión permitirá transmitir conocimientos al respecto, además de mejorar su funcionamiento ya que esto minimiza el riesgo de cometer errores comunes y baja el nivel de mala percepción del cliente final, es decir los colaboradores (Cohen, 2017),.

En el estudio realizado por Chillogallo (2016), muestra que es de vital importancia crear un manual de funciones, políticas y procedimientos, y hacer que los colaboradores encargados se capaciten al respecto y luego lo expongan a los colaboradores para explicar la razón y el método de pago, lo cual concluyó gracias a los resultados obtenidos en su investigación a igual que el presente trabajo investigación, además ayuda a verificar que se efectúen debidamente las tareas, lo cual respalda la intención de esta investigación y responde a los resultado obtenidos con respecto a este tema, puesto que el 43.18% del número total de empleados indica desconocer cómo se calculan las contribuciones legales que son descontadas de su rol de pago.

Dentro de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Guayaquil, la cual sirvió de objeto de estudio en esta investigación, se observó a través de los resultados, que el 68% del número total de empleados concuerdan que no existe un manual de políticas y procedimientos que refuerza la realización y pago de nómina, lo cual aporta valor al cumplimiento del objetivo general de esta investigación.

Para que una empresa consiga la rentabilidad deseada es necesario contar con un adecuado control interno, y esto va desde los manuales para todo procedimiento hasta la auditoria de estos. En la tesis mencionada en los antecedentes de esta investigación, referente al estudio y propuesta para implementar un manual de procedimientos Corzo (2015), concluye que el alto porcentaje obtenido apoyaba la necesidad de crear un manual, por lo cual, al contrastar los resultados del presente

estudio, se considera la alta viabilidad de considerar la propuesta de un manual de políticas y procedimientos en la empresa encuestada.

Es importante darle valor a las herramientas que ayudan a prosperar el control interno, como los manuales y las normas internas, cómo lo indican León y Sosa (2013), es bastante común que ciertas áreas conformadas por profesionales que realizan funciones más metódicas vean indispensable el uso de manuales pero para sorpresa del autor, en la empresa de servicios logísticos en la que se llevó a cabo este estudio, un alto porcentaje de los colaboradores ven de gran importancia el contar con un manual que asegure el pago correcto de sus pagos mensuales, esto se puede apreciar en el resultado obtenido en la tabla 3.

El control interno juega un papel importante, siendo los manuales la herramienta protagonista de este asunto, ya que al utilizar esta herramienta es significativo la reducción de errores y riesgos, sin importar el sector en el que se realiza el control, por lo que no es descabellado pensar en la normalización del control interno, visto de un punto de vista correctivo y no reparador (Obispo, 2015).

Según el estudio realizado por Choy (2016), recomienda que para obtener un mejor control interno, es necesario la actualización y revisión periódica, dado que esto asegura que cualquier medición o control que se realice se lo haga con base a la realidad actual de cada empresa y de la misma forma a las leyes vigentes.

Luego de estas revisiones bibliográficas y la comparación con los resultados obtenidos, el autor considera que a través de los resultados que arrojaron la encuesta realizada la población también se logró conocer la realidad de la empresa con respecto a la elaboración de la nómina, lo cual responde a uno de los objetivos específicos de esta investigación, el cual es determinar el proceso de elaboración de nómina de empresa de servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil.

Gracias a los resultados se ha confirmado que la encuesta, además de ser una técnica para la recolección de datos, brinda de forma sistemática información de una problemática, lo cual nos da la oportunidad de conocer mejor una realidad, lo cual proporciona una alta validez externa con respecto a la percepción de la población (Roldán & Fachelli, 2015).

En la investigación realizada por Martínez y Yoza (2017), referente a la elaboración de manual de procedimientos para el área de talento humano, muestra que el no manipular los datos y reunir toda la información posible en un tiempo determinado sin interferir o afectar el entorno en que se da la situación correspondiente al caso de estudio, brinda la oportunidad de tener una realidad más acertada de lo investigado, es por esto que de la misma forma que esta investigación, el presente trabajo es no experimental y de horizonte transversal, por lo cual el autor considera que llevar a cabo esta investigación bajo este diseño fue adecuado.

De la misma forma que estas dos investigaciones, hay muchas otras que tienen el mismo horizonte, por lo cual resulta efectivo, sin embargo esto dependerá de lo que se desee investigar; en el caso de la presente investigación se puede apreciar que fue conveniente hacerlo.

El realizar una investigación de horizonte transversal permite investigar múltiples resultados a la vez, debido a que es mayor proveedor de hallazgos, los cuales pueden ser la puerta a futuras investigaciones que apoyen o vayan en consecuencia de la actual realizada, además también permite que se recopilen en al mismo tiempo todas las variables establecidas (QuestionPro, 2020).

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, existe una insatisfacción bastante latente con respecto a conocer como se obtienen los beneficios sociales que por ley le corresponde a cada trabajador y aunque es de conocimiento público el cálculo, es necesario que las personas encargadas de la gestión del cálculo de nómina orienten a los colaboradores, ya que el 68.18% del número total de colaboradores desconocen como se calcula el décimo tercer sueldo, lo mismo sucede con el 61.36% de los colaboradores con respecto al décimo cuarto.

En la empresa de servicios logísticos en la que se realizó esta investigación, se pudo evidenciar que el proceso de nómina es muy hermético, puesto que los colaboradores a través de la encuesta comunicaron que no tienen conocimiento de muchos cálculos relacionados a esto, como por ejemplo el 61.36% no recibe información sobre el cálculo de sus horas y debido a esto su poca credibilidad y

escasa satisfacción, esto más que causar incomodidad y desconfianza, merma el sentido de compromiso con la empresa (Carro, Sarmiento, & Rosano, 2017).

La entrega de información oportuna es esencial para que cualquier desarrollo de tarea o función cumpla con su objetivo, pero para esto las partes involucradas deben tener conocimiento, de esta manera se asegura el compromiso de ambas partes. En este estudio se pudo evidenciar que el 77.27% del personal desconoce que esto es así y que es necesario de la proporción de información por parte de ellos para calcular ciertos rubros como el de utilidades, por lo cual se considera que debido a este porcentaje anterior surge consecuencia que el 52.27% de los colaboradores no saben como se obtiene este valor. La falta de comunicación es el origen de la mayor parte de los problemas en cualquier organización, y esto es porque la comunicación tiene una conexión directa con los resultados de la empresa (Charry, 2018).

Entre los hallazgos se obtuvo también que el 15.91% de los empleados aseguran no recibir el comprobante de rol de pago mensualmente, lo cual sin duda alimenta la inseguridad, poca satisfacción y desconocimiento de todo lo referente al cálculo de la nómina, lo cual también se presentó en caso de estudio realizado por Córdova (2018), esto muestra por demás la poca organización y la ausencia de un manual de políticas y procedimientos; y por su puesto la necesidad por tomar acción con respecto a esta problemática, tal cómo es el objetivo general del presente trabajo investigativo.

De la misma forma, el 56.82% de los colaboradores no se encuentran conforme con los valores recibidos, ya que desconocen el detalle de los mismos, esto representa a un poco más de la mitad de la población, lo cual también respalda el objetivo de este estudio.

Todas las debilidades encontradas en los resultados o hallazgos reflejan la realidad que hace un llamado a la acción inmediata para sanar esta dolencia organizacional, por lo cual debe ser considerado la implementación del diseño de un manual de funciones de políticas y procedimientos para mejorar la realización de la nómina, involucrando y concientizando al equipo humano que tendrá intervención directa.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones que se desprenden de acuerdo la investigación realizada son:

1. Se concluye que el diseño de un manual de políticas y procedimientos para la elaboración de nómina ayudará a enriquecer y a mejorar la gestión del personal encargado del cálculo de la nómina de pago.
2. Se concluye que la encuesta realizada en la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Guayaquil, arrojó hallazgos necesarios para determinar la manera en la que se lleva acabo la nómina en la empresa donde se realizó el estudio.
3. Se concluye que más de la mitad de los colaboradores de la empresa de servicios logísticos no se encuentran satisfechos con la manera en la que se realiza la nómina.
4. Se concluye que el personal de la empresa encuestada desconoce cómo obtener el cálculo de sus ingresos y egresos, información que tampoco es proporcionada por las personas encargadas de la gestión de nómina.
5. Se concluye que con base a los resultados obtenidos en este estudio es completamente factible el diseño de un manual de políticas y procedimientos para la elaboración de nómina en una empresa de servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia General revisar el manual propuesto en el presente trabajo investigativo para contemplar su aplicación, lo cual servirá como una herramienta de apoyo para minimizar los errores en la realización de la gestión de nómina.
2. Se recomienda contratar a una persona que tenga experiencia realizando nómina.
3. Se recomienda invertir en la capacitación continua de la o las personas encargadas de la elaboración de la nómina para una gestión más eficaz, a través del entrenamiento de sus habilidades referente a este proceso.
4. Se sugiere realizar una encuesta anual para dar seguimiento al impacto de la aplicación del manual de políticas y procedimientos, además de medir la satisfacción de los colaboradores con respecto al pago mensual.
5. Se recomienda de manera opcional a la Gerencia General analizar la viabilidad de comprar o alquilar un sistema de recursos humanos que contenga un módulo de nómina para en conjunto con la propuesta del manual de políticas y procedimientos tener los respaldos debidos de forma sistematizada.
6. Se recomienda a la comunidad científica usar mi propuesta como una guía y seguir estudiando este tema con otras investigaciones relacionadas.

REFERENCIAS

- Abutabenjeh, S. &. (2018). Clarification of research design, research methods, and research methodology. *A guide for public administration researchers and practitioners*, 237-258.
- Álvarez del Cuvillo, A. (2018). *Apuntes del derecho procesal laboral*. Obtenido de <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/6871/Procesal4.pdf?sequence=32>
- Alvarez Olga, C. A. (2012). *Instructivo para el pago de nóminas en la empresa Tubería Galvanizada Ecuatoriana S.A.* Cuenca, Ecuador.
- B, F., & G, G. (2002). Organización y Métodos, un enfoque competitivo. McGraw - Hill /Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Barrios Castañeda, G. D. (2011). *Manual contable de procedimientos y políticas en el área de nóminas de una entidad educativa privada*. Guatemala.
- Basias, N., & Pollalis, Y. (2018). Quantitative and qualitative research in business & technology: Justifying a suitable research methodology. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 91-105.
- Becerra, V. (19 de Noviembre de 2014). *emprendepyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-nominas.html>
- Bosveld-de Smet, L. y. (2020). Map or Gantt? Which Diagram Helps Viewers Best in Spatio-Temporal Data Exploration Tasks?. In International Conference on Theory and Application of Diagrams. *Springer, Cham*, 357-364.
- Cáceres, E. (2014). Análisis y Diseño de Sistemas de Información. Argentina: 38.
- Carro, J., Sarmiento, S., & Rosano, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad. *Estudios Gerenciales*, 14. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v33n145/0123-5923-eg-33-145-00352.pdf>
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. *Scielo*, 69.
- Chalofsky, N. F. (2014). *Handbook of human resource development*. John Wiley & Sons.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 4. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chillogallo, N. (2016). *Elaboración de un manual contable, políticas contables y de control interno de la empresa ACD Consulting Cía. Ltda.* Quito.
- Choy, L. T. (2014). The strengths and weaknesses of research methodology: Comparison and complimentary between qualitative and quantitative approaches. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 99-104.

- Cohen, N. M. (2017). Payroll processor system and method. *U.S. Patent No. 9,779,078*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.
- Córdova, M. (2018). Propuesta de mejora del proceso de pago de nómina del área de remuneraciones del Banco Ripley S.A. *Repositorio Universidad Agraria La Molina*.
- Corzo Robles, J. M. (2015). *Estudio y propuesta para implementar un manual de procedimientos para una eficiente gestión de nómina del Hospital Universitario en la ciudad de Guayaquil, bajo régimen de la Iosep y código de trabajo, año 2015*. Guayaquil, Ecuador.
- Duhalt Krauss, M. (2011). *El manual como herramienta de comunicación*. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf
- Echeverri Lugo, A. M., & Gomez Cuellar, P. A. (2018). *Mejorar los procedimientos de control interno para el área de nómina del centro médico Imbanaco de Cali S.A*. Santiago de Cali. *Ecuador Online Legal*. (02 de 03 de 2019). Obtenido de <http://www.ecuadorlegalonline.com/>
- Encalada Astudillo, G. D., & Leon Olmedo, A. X. (2014). *Diseño de un manual administrativo para el pago de nóminas en la hacienda Alamos del cantón Naranjal en la provincia del Guayas*. Milagros, Ecuador.
- Estela, M. (13 de Agosto de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>
- Flick, U. (2018). *Introducing research methodology: A beginner's guide to doing a research project*. Sage.
- Fonseca, R. (2004). *Auditoria Interna, un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*. Guatemala: Acrópolis.
- Gil, S. (22 de Junio de 2015). *economipedia.com*. Obtenido de haciendo fácil la economía: <https://economipedia.com/definiciones/nomina.html>
- Grupoalbe. (19 de 12 de 2018). <https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-prcedimientos-que-son-los-manuales-de-politicas-y-procedimientos/>. Obtenido de <https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-prcedimientos-que-son-los-manuales-de-politicas-y-procedimientos/>: <https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-prcedimientos-que-son-los-manuales-de-politicas-y-procedimientos/>
- Hayes, A. F., & Preacher, K. J. (2014). Statistical mediation analysis with a multicategorical independent variable. *British journal of mathematical and statistical psychology*, 451-470.
- Hernández Pavon, G. (2020). *Electrónico de la Asignatura Contabilidad General III*. Doctoral dissertation.
- Hernández Samperi, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación Quinta edición*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Hernández, M. (7 de Marzo de 2017). *Prezi*. Obtenido de Prezi:
<https://prezi.com/s3i1eda4juf3/alcance-de-los-manuales>
- Javier, C. (09 de 2015). *Repositorio de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11281/1/TESIS%20DE%20GRADO%20JCORZO.pdf>
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert scale: Explored and explained. *Current Journal of Applied Science and Technology*, 396-403.
- Kumar, R. (2019). *Research methodology: A step-by-step guide for beginners*. Sage Publications Limited.
- López, J., González, M., García, P., & Ponz, M. (2016). The effects of payroll tax reduction on employment stability. *Dialnet*, 1-19.
- Lora, E., & Fajardo, J. (2016). Employment and taxes in Latin America, An empirical study of the effects of payroll, corporate income and value-added taxes on labor outcomes. *Dialnet*, 75-117.
- Martinez, A., & C., Y. (02 de 2017). *Elaboración de un manual de procedimiento para el área de talento humano de Plastiuniversal de la Ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil : <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/39229>
- Mata Solis, L. D. (7 de Mayo de 2019). <https://investigaliacr.com/>. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>
- Mendoza, S., & Ciprian, H. (2019). *Sistema de compensación laboral en el área administrativa del corporación Khipu S.A.C Cusco 2017*. Cusco.
- Miguel Córdova, R. A. (2018). *Propuesta de mejora del proceso de pago de nómina del área de remuneraciones del banco riplely s.a*. Lima.
- Naranjo, S. (26 de 11 de 2019). *Repositorio Politécnico Gran Colombiano*. Obtenido de <https://repository.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1624/PROYECTO%20GRADO-SebastianNaranjo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ndaguba, E., Nzewi, O., Ljeoma, E., & Sambumbu, M. &. (2018). Using Taylorism to make work easier: A work procedure perspective. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 1-10.
- Norato Rodríguez, J. M., Rojas Nivia, L. M., & Rojas Nivia, O. (2016). *Manual de Normas Y Procedimientos Del Dpto. De Nomina*. Soacha.
- Obispo, D. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. *Dianet*, 11-20.
- OIT. (2013). *La OIT en América Latina y el Caribe*. Oficina Regional.

- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 1-6.
- QuestionPro. (2020). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/>
- R Hernández Sampieri, C. F.-C. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Rodriguez, D. (2019). *www.lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- Rojas, M. (2015). Tipos de investigación científica. *Redvet, Redalyc*, 1-3.
- Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Dipòsit Digital de Documents Universitat Autònoma de Barcelona*, 5-41.
- Rusly, F. H. (2018). Payroll system: A bibliometric analysis of the literature. In AIP Conference Proceedings . *AIP Publishing LLC.*, 1-9.
- Samaniego, J. (2017). Elaboración de un manual de políticas administrativas, financieras, operativas y de control interno para la Asociación de Trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. *Bachelor's thesis, PUCE*, 1-151.
- Softland. (2012). Suite de Recursos humanos. *Dialnet*.
- Souza, F., Borgert, A., & L, F. (2018). Payroll exemption impact on the behavior of costs in BM&FBovespa civil construction sector. *Contaduría y Administración, Scielo*.
- Su, C. T. (2015). Hoshin Kanri planning process in human resource management: recruitment in a high-tech firm. *Total Quality Management & Business Excellence*, 140-156.
- Torres, I. (06 de 06 de 2020). *Iveconsultores*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/manual-de-procedimientos-en-una-empresa/>
- Torres, M. (2014). *Manual de políticas y procedimientos*. Veracruz.
- Vancin, D., & Kirch, G. (2020). Profit distribution and regulation: the impact of mandatory dividend in corporate internal funding. *Revista Contabilidade & Finanças*, 524-541.
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública, Scielo*, 4-12.
- Ventura, J., & Caycho, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 1-4.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de un organización*. Guayaquil.

ANEXOS

Anexos 1. La propuesta

DESARROLLO DE PROPUESTA

Título

Manual de políticas y procedimientos de nómina

Presentación

Esta propuesta está diseñada para mejorar la elaboración de nómina y está dirigida a una empresa de servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil. En esta propuesta intervienen dos responsables, la persona encargada de realizar la nómina y el coordinador financiero. De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación realizada en este trabajo académico, en la cual se basa esta propuesta, se observó que más del 50% de la población encuestada se encuentra insatisfecha con la elaboración de nómina, por lo cual se considera viable la implementación de la presente propuesta. El autor contempla que esta propuesta puede tener un tiempo de implementación de 2 meses y minimizar los costos de nómina desde el primer mes de ejecución. Esta propuesta ha sido revisada y validada por 2 profesionales en carreras administrativas y de Recursos Humanos y responde al tercer objetivo específico de esta investigación (Anexo 8).

Conceptualización de la propuesta

La presente propuesta es un documento que servirá de guía, paso a paso para la elaboración de nómina en una empresa de servicios logísticos de Guayaquil. La importancia de una propuesta radica en la reducción del margen de error y la oportunidad de evaluación o modificación de ciertas acciones claves en un proceso o investigación (Castro, 2003).

Objetivos de la propuesta

Objetivo General:

Establecer un manual de políticas y procedimiento para la elaboración de nómina en una empresa de servicios logísticos en Guayaquil.

Objetivos específicos:

- Definir los pasos para la elaboración eficaz de la nómina.
- Distribuir responsabilidades con el fin de reducir tiempo de elaboración y asegurar la eficaz realización de la nómina.

Alcance:

Todos los colaboradores que realicen la gestión de nómina.

Responsables:

- Persona encargada de realizar la nómina
- Coordinador Financiero

Políticas

Se deberá respetar y trabajar en los formatos establecidos por la empresa para reportar los diferentes rubros de ingresos para el pago de nómina.

- Todo reporte de ingresos debe estar aprobado por el líder del área financiera/contable, caso contrario este no será procesado.
- Enviar y entregar hasta los 15 de cada mes todos los rubros que representen ingresos en la nómina.
- Tener los valores a cancelar con un día de anticipación al pago de la nómina.

Descripción del proceso de nómina

Persona encargada de realizar la nómina:

Recibe documentación para el proceso de nómina.

- a) Para empezar con el proceso de elaboración de la nómina mensual se necesita tener los soportes digitales por los líderes de las diferentes áreas, junto con los archivos digitales de las horas extras y su debida clasificación por rubro:

Rubro Ingresos:

- Horas extras de diferentes áreas.
- Alimentación (detalles) diferentes áreas.
- Comisiones
- Aumentos Salariales aprobados.

De la misma forma se requiere la información de los descuentos que se vayan a realizar dentro de cada mes:

Rubro Egresos:

- Préstamos Bancarios.

- Préstamos Hipotecarios.
- Préstamos Quirografarios.
- Otros descuentos debidamente soportados.

b) Revisa la información:

Dentro de la revisión entran los siguientes puntos:

- Revisión de los archivos digitales.
- Revisión de las horas extras.
- Revisión de los archivos (Muestreo de totales de alimentación).
- Revisión detalle del personal que acumula Beneficio Social (13ero, 14to); colaboradores ingresados (mes vigente)
- Verificación de personal que Acumula Fondos de Reservas (Página IESS).
- Revisión de los rubros de egresos.
- Revisión de Subsidios Monetarios.

c) Una vez revisada y corregida se arma la base general de los archivos en Excel:

En el caso de encontrar novedades se procede con lo siguiente:

- Se corrige, se modifica y se informa al líder encargado del área la novedad sea esta; Alimentación y Horas Extras.
- Se procede a realizar las bases en Excel para pago de Horas Extras y Alimentación.
- En el caso de no encontrar novedades se procede con lo siguiente:
- Procesa Archivos e Importa las diferentes novedades para elaborar la nómina.
- Una vez que se haya realizado las correcciones y modificaciones a los diferentes rubros de ingresos y egresos se procede:
- Elaboración de los diferentes archivos en Excel, los graba y guarda con sus respectivos nombres sean estos ingresos o egresos.
- Generación de Preliminar.

d) Revisa valores en negativo de preliminar:

- Verifica y modifica uno/algunos de los diferentes rubros de descuentos por el/los Colaborador/es con el fin de no generar una preliminar con valores negativos (valores pendientes a descontar).
- Se genere nueva preliminar.
- Se revisa que la preliminar no contenga valores en negativo (pendientes).
- Entrega preliminar de nómina y documentación física (Soporte Ingresos y Egresos) a Coordinador Financiero.

Coordinador Financiero:

a) Revisa y muestrea la Preliminar entregada.

- b) Realiza un muestreo de los diferentes rubros de ingresos y egresos por colaborador al azar.
- c) En el caso de existir valores por descontar o valores por cancelar, autoriza la modificación de la preliminar.
- d) Notifica los cambios mediante correo.

Persona encargada de realizar la nómina:

- a) Corrige los diferentes rubros de acuerdo al e-mail
- b) Elaboración de los diferentes archivos en Excel, los graba y guarda con sus respectivos nombres sean estos ingresos o egresos modificados de acuerdo a las observaciones indicadas.
- c) Realiza comprobación de cambios realizados en el pago en la preliminar anterior vs preliminar modificada actual.
- d) Entrega de preliminar y soporte físico al Coordinador Financiero para revisión.

Coordinador Financiero:

- Revisa la nómina preliminar entregada.
- Realiza un muestreo de las horas extras a cancelar y la revisión total de los ingresos y egresos de los diferentes rubros por colaborador.
- Ingresos por alimentación, varios y subsidios.
- Egresos: Inasistencias, atrasos.
- En el caso de existir valores por descontar o valores por cancelar, notifican la/las novedad/es mediante vía mail.
- Libera el pago de la nómina

Persona encargada de realizar la nómina:

- Aprueba Nómina y genera la solicitud de pago en cheques o transferencias.
- Una vez aprobada la nómina se generan las transferencias en la página del banco o se solicita los respectivos cheques para pago.
- Ingresa a las páginas de los diferentes bancos y carga las diferentes órdenes de pago a cancelar.
- Ingresa con clave y usuario a la página del banco.
- Carga en la página de los bancos las diferentes órdenes realizadas.
- Elabora detalle de pago en Excel con el valor de las órdenes y valores cheques.
- Elabora detalle de pago especificando el número de orden de los diferentes bancos con el respectivo valor y los valores en cheques, realizando la validación del pago con la nómina a cancelar (Preliminar aprobada).
- Entrega a Contabilidad detalle de pago.
- Entrega el detalle de pago con los respectivos soportes de información física de las órdenes de transferencia y cheques para su respectiva revisión y validación al pago.

Coordinador Financiero:

- Revisa el detalle de pago.
- En cheque revisa: Nombre, que sea el indicado en la nómina, nombre del primer beneficiario
- En órdenes de Transferencia revisa el valor de la nómina versus el valor total de las diferentes transferencias a cancelar.
- Finalmente cuadra los valores totales de los cheques y de las órdenes de transferencias versus el valor total de la nómina y envía al encargado de realizar la nómina.
- Procesa pago de nómina, con clave ingresa a los portales de los bancos, visualiza las órdenes cargadas y aprueba la transferencia de valores.
- Una vez realizada la transferencia verifica los débitos versus las órdenes de pago de Recursos Humanos y firma las órdenes.

En caso de existir novedades en las diferentes órdenes:

Persona encargada de realizar la nómina:

- Ingreso a la página del Banco y elabora solicitud de cheque.
- Verifica el motivo de la cuenta del colaborador por la cual no se pudo cancelar
- Elabora una solicitud de cheque con el respectivo valor a cancelar y entrega al Coordinador Financiero para la aplicación del procedimiento pagos en cheques.
- Realiza el seguimiento hasta la liberación del cheque.
- En caso de NO existir novedades en las diferentes órdenes:

Persona encargada de realizar la nómina:

- Realiza la contabilización de la Nómina.
- En el caso de existir novedades en la contabilización direccionar al líder del área financiera vía mail las novedades.
- Imprime roles de pago.
- Se entregan el rol de pagos a cada colaborador de la empresa, el cual debe tener un acuse de recibido para su respectivo archivo para el área de Nómina.
- Capacitará al personal nuevo, en su primera semana de ingreso a laborar, referente a las políticas de nómina y los cálculos principales para mayor entendimiento y satisfacción de los colaboradores.
- Capacitará anualmente al todo el personal con respecto a a las políticas de nómina y los cálculos principales para mayor entendimiento y satisfacción de los colaboradores.

SALIDAS	PARA
Valores cancelados en cuenta / cancelaciones por cheque.	Colaboradores

Documentos De Referencia

- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento Interno de Trabajo

Registros

- Roles de Pagos
- Detalle Pago Nómina (Fin de mes)
- Reporte Elaboración Excel

Procedimiento

ENTRADA	PARA
Reporte por los diferentes rubros de ingresos y egresos para el pago de nómina.	Líderes de cada área
Registro Actualización de Cargo y Sueldo del Personal (por aumentos de Sueldo)	Persona encargada de realizar la nómina.

Recomendación

Contratar los servicios de un sistema de nómina para sistematizar y reducir costos y tiempos en conjunto con la propuesta del manual siendo el sistema un apoyo opcional. Contifico es un sistema contable y de recursos humanos online predilecto por muchas empresas en el Ecuador debido a su bajo costo, fácil implementación y amigable utilización. Por lo cual el autor consideró añadir una cotización de dicho sistema para la evaluación del gerente general de una empresa de servicios logísticos en Guayaquil. De acuerdo con la cotización emitida por la empresa Contifico, el costo de adquirir este sistema es de \$627.00 mensuales incluido la implementación

Beneficio de la propuesta

El implementar este manual de políticas y procedimientos para la elaboración de la nómina en una empresa de servicios logísticos tiene los siguientes beneficios:

Reducción de los errores operativos con un 60% al primer mes de elaborar la nómina y un aumento del 90% al segundo mes en adelante al utilizar el manual propuesto para no incurrir en pagos indebidos o descuentos mal procesados.

Simplificar las actividades diarias del responsable del proceso de nómina y generar un mayor compromiso con cada colaborador de la empresa para poder despejar sus dudas referentes al rol de pagos.

Mejorar la satisfacción de los trabajadores en un 13.30% al recibir de forma correcta sus valores a cancelar y de forma explícita todo lo relacionado con el pago de sus haberes.

Evitar multas o juicios laborales por los entes reguladores en Ecuador.

Anexos 4. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente Manual de políticas y procedimientos	Los manuales son una de las herramientas administrativas y operativas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias porque documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema; así lo expresa (Grupoalbe, 2018)	Esta variable será medida a través de una encuesta a todo el personal de una empresa logística de Guayaquil	Políticas Procedimiento	Nivel de conocimiento de las políticas para el cálculo de nómina Satisfacción del cliente	Ordinal
Variable Dependiente Elaboración de la nómina en una empresa logística	Los indicadores para medir las características de las variables serán el nivel de conocimiento de las políticas para el cálculo de nómina y la satisfacción del cliente referente al cálculo de la nómina (Softland, 2012)	Encuesta a los trabajadores sobre el conocimiento de la composición de la nómina	Rol de pagos Beneficios sociales	Fecha de cancelación de sueldo y beneficios sociales Valores detallados en el rol de pago Entrega y recepción de rol de pago Conocimiento de descuentos Cálculo de pago de vacaciones Cálculo Décimo tercer sueldo Cálculo Décimo cuarto sueldo	

				Cálculo Fondo de reservas Cálculo de Utilidades Cálculo de horas extras
			Contribuciones legales	Cálculo Impuesto a la renta
			Liquidaciones de haberes	Cálculo de liquidación de haberes

Anexos 5. Instrumento de recolección de datos - Encuesta

Nombre de encuesta: Manual de políticas y procedimientos

Objetivo: El objetivo general de esta investigación es diseñar un manual de políticas y procedimientos que garantice mejorar los procesos de elaboración de nómina en una empresa que ofrece servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil 2020

Directrices: Califique la encuesta de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

Responder:

¿A qué área pertenece?

1. Administrativa

2. Logística

1. Tiene conocimiento sobre las políticas que existen para realizar el cálculo de la nómina de pago

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

2. Tiene conocimiento que, tanto usted como la persona que realiza la nómina, tienen que cumplir con tiempos de entrega de información para el cálculo de la nómina

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

3. Está conforme con la manera en la que actualmente se calcula la nómina mensual

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

4. Existe un procedimiento formal de nómina que respalde el cálculo de esta

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

5. Recibe usted su pago de sueldo mensual y beneficios sociales conforme a lo acordado en el contrato de trabajo

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

6. Está conforme con los valores detallados en el rol de pago

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

7. Recibe de manera mensual su comprobante de rol de pago

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

8. Es informado acerca de los descuentos que se le realizan en su rol de pago

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

9. Sabe cómo se obtiene el valor que recibe por liquidación de vacaciones

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

10. Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de décimo tercer sueldo

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

11. Sabe cómo se obtiene el valor que recibe décimo cuarto sueldo

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

12. Sabe cómo se realiza el cálculo de fondo de reserva

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

13. Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de utilidades

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

14. Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de horas extras

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

15. Sabe cómo se calcula el impuesto a la renta

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

16. Conoce cómo se calcula una liquidación de haberes

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

Comentarios:

Sólo para el personal financiero/contable: Describa las etapas en que realiza la nómina en la actualidad.

Anexos 6. Validación de Instrumentos – Validez de contenido



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Diseño de un manual de políticas y procedimientos para la elaboración de nómina en una empresa logística de Guayaquil 2020

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Manual de políticas y procedimientos Los manuales son una de las herramientas administrativas y operativas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias porque documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema; así lo expresa (Grupoalbe, 2018)	Políticas Directrices que establecen normas y comportamientos que deben cumplir los colaboradores	• Nivel de conocimiento de las políticas	¿Tiene conocimiento sobre las políticas que existen para realizar el cálculo de la nómina de pago? ¿Tiene conocimiento que tanto usted como la persona que realiza la nómina tienen que cumplir con tiempos de entrega de información para el cálculo de la nómina?						X		X		X		X		
	Procedimiento Guías de acción cronológica en la que se detalla la manera exacta en que se realizan ciertas actividades	• Satisfacción del cliente	¿Está conforme con la manera en la que actualmente se calcula la nómina mensual? ¿Existe un procedimiento formal de nómina que respalde el cálculo de esta?						X		X		X		X		



VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O
				Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Elaboración de la nómina en una empresa logística Los indicadores para medir las características de las variables serán el nivel de conocimiento de las políticas para el cálculo de nómina y la satisfacción del cliente referente al cálculo de la nómina (Softland, 2012)	Rol de pagos Comprobante o registro de pagos y descuentos que la empresa realiza y entrega a sus empleados	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de cancelación de sueldo y beneficios sociales 	¿Recibe usted su pago de sueldo mensual y beneficios sociales conforme a lo acordado en el contrato de trabajo?						X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> Valores detallados en el rol de pago 	¿Está conforme con los valores detallados en el rol de pago?						X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> Entrega y recepción de rol de pago 	¿Recibe de manera mensual su comprobante de rol de pago?						X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de descuentos 	¿Es informado acerca de los descuentos que se le realizan en su rol de pago?						X		X		X		X		
	Beneficios sociales Remuneración adicional al sueldo estipulada por la ley que recibe el empleado	<ul style="list-style-type: none"> Cálculo de pago de vacaciones 	¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe por liquidación de vacaciones?						X		X		X		X		
		<ul style="list-style-type: none"> Cálculo de décimo tercer y cuarto sueldo 	¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de décimo tercer sueldo?						X		X		X		X		
			¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de décimo cuarto sueldo?						X		X		X		X		



	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de fondo de reserva 	¿Sabe cómo se realiza el cálculo de fondo de reserva?							X		X		X		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de Utilidades 	¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de utilidades?							X		X		X		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de horas extras 	¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de horas extras?							X		X		X		X	
Contribuciones legales Tributos obligatorios calculados sobre la tabla porcentual que determina la ley si el ingreso anual sobrepasa la base estipulada	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de impuesto a la renta 	¿Sabe cómo se calcula el impuesto a la renta?							X		X		X		X	
Liquidación de Haberes Cálculo de remuneración a la que tienen derecho los empleados afiliados al cesar de sus labores en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de liquidación de haberes 	¿Conoce cómo se calcula una liquidación de haberes?							X		X		X		X	


 FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Manual de políticas y procedimientos”

OBJETIVO: Diseñar un manual de políticas y procedimientos que garantice mejorar los procesos de elaboración de nómina en una empresa que ofrece servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil 2020

DIRIGIDO A: Todo el personal de una empresa logística de la ciudad de Guayaquil en el año 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: GUZMAN ARIAS OSCAR ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy Alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR



VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O
				Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Elaboración de la nómina en una empresa logística El objetivo primordial del departamento de nómina es administrar y controlar las operaciones referentes a los procesos de liquidación periódica de haberes del personal de una empresa, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes para el país en donde esta se ubique; así lo expresa (Softland, 2012)	Rol de pagos Comprobante o registro de pagos y descuentos que la empresa realiza y entrega a sus empleados	• Fecha de cancelación de sueldo y beneficios sociales	¿Recibe usted su pago de sueldo mensual y beneficios sociales conforme a lo acordado en el contrato de trabajo?						X		X		X				
		• Valores detallados en el rol de pago	¿Está conforme con los valores detallados en el rol de pago?						X		X		X				
		• Entrega y recepción de rol de pago	¿Recibe de manera mensual su comprobante de rol de pago?						X		X		X				
		• Conocimiento de descuentos	¿Es informado acerca de los descuentos que se le realizan en su rol de pago?						X		X		X				
	Beneficios sociales Remuneración adicional al sueldo estipulada por la ley que recibe el empleado	• Cálculo de pago de vacaciones	¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe por liquidación de vacaciones?						X		X		X				
		• Cálculo de décimo tercer y cuarto sueldo	¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de décimo tercer sueldo?						X		X		X				
			¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de décimo cuarto sueldo?						X		X		X				



	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de fondo de reserva 	¿Sabe cómo se realiza el cálculo de fondo de reserva?							X		X		X		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de Utilidades 	¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de utilidades?							X		X		X		X	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de horas extras 	¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de horas extras?							X		X		X		X	
	Contribuciones legales Tributos obligatorios calculados sobre la tabla porcentual que determina la ley si el ingreso anual sobrepasa la base estipulada	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de impuesto a la renta 	¿Sabe cómo se calcula el impuesto a la renta?						X		X		X		X	
	Liquidación de Haberes Cálculo de remuneración a la que tienen derecho los empleados afiliados al cesar de sus labores en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de liquidación de haberes 	¿Conoce cómo se calcula una liquidación de haberes?						X		X		X		X	


 FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Manual de políticas y procedimientos”

OBJETIVO: Diseñar un manual de políticas y procedimientos que garantice mejorar los procesos de elaboración de nómina en una empresa que ofrece servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil 2020

DIRIGIDO A: Todo el personal de una empresa logística de la ciudad de Guayaquil en el año 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VERA CASTRO LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy Alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------	------	-------	------	----------

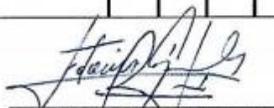

FIRMA DEL EVALUADOR



VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACION Y/O	
				Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Elaboración de la nómina en una empresa logística Los indicadores para medir las características de las variables serán el nivel de conocimiento de las políticas para el cálculo de la nómina y la satisfacción del cliente referente al cálculo de la nómina (Softland, 2012)	Rol de pagos	Comprobante o registro de pagos y descuentos que la empresa realiza y entrega a sus empleados <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de cancelación de sueldo y beneficios sociales 	¿Recibe usted su pago de sueldo mensual y beneficios sociales conforme a lo acordado en el contrato de trabajo?						X		X		X					
			¿Está conforme con los valores detallados en el rol de pago?						X		X		X		X			
			¿Recibe de manera mensual su comprobante de rol de pago?						X		X		X		X			
			¿Es informado acerca de los descuentos que se le realizan en su rol de pago?						X		X		X		X			
	Beneficios sociales	Remuneración adicional al sueldo estipulada por la ley que recibe el empleado <ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de pago de vacaciones • Cálculo de décimo tercer y cuarto sueldo 	¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe por liquidación de vacaciones?						X		X		X		X			
			¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de décimo tercer sueldo?						X		X		X		X			
			¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de décimo cuarto sueldo?						X		X		X		X			



	• Cálculo de fondo de reserva	¿Sabe cómo se realiza el cálculo de fondo de reserva?							X		X		X		
	• Cálculo de Utilidades	¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de utilidades?							X		X		X		
	• Cálculo de horas extras	¿Sabe cómo se obtiene el valor que recibe de horas extras?							X		X		X		
Contribuciones legales Tributos obligatorios calculados sobre la tabla porcentual que determina la ley si el ingreso anual sobrepasa la base estipulada	• Cálculo de impuesto a la renta	¿Sabe cómo se calcula el impuesto a la renta?							X		X		X		
Liquidación de Haberes Cálculo de remuneración a la que tienen derecho los empleados afiliados al ter cese de sus labores en la empresa	• Cálculo de liquidación de haberes	¿Conoce cómo se calcula una liquidación de haberes?							X		X		X		


 FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Manual de políticas y procedimientos”

OBJETIVO: Diseñar un manual de políticas y procedimientos que garantice mejorar los procesos de elaboración de nómina en una empresa que ofrece servicios logísticos en la ciudad de Guayaquil 2020

DIRIGIDO A: Todo el personal de una empresa logística de la ciudad de Guayaquil en el año 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SANCHEZ LEON EDWIN ROBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy Alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexos 7. Validación de Instrumentos – Confiabilidad Alfa de Cronbach

Reliability Analysis

Scale Reliability Statistics

	Cronbach's α	McDonald's ω
scale	0.917	0.924

Item Reliability Statistics

	if item dropped	
	Cronbach's α	McDonald's ω
A	0.919	0.927
B	0.921	0.930
C	0.909	0.919
D	0.912	0.919
E	0.912	0.921
F	0.908	0.918
G	0.924	0.929
H	0.916	0.924
I	0.908	0.917
J	0.906	0.912
K	0.906	0.913
L	0.910	0.918
M	0.904	0.913
N	0.910	0.918
O	0.908	0.917
P	0.906	0.916

Anexos 8. Base de datos

No.	AREA	Dimensión: Políticas		Dimensión: Procedimiento		Dimensión: Rol de Pagos				Dimensión: Beneficios sociales					Dimensión: Contribuciones Legales	Dimensión: Liquidaciones de haberes	
		P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10	P. 11	P. 12	P.13	P.14	P. 15	P. 16
1	Logística	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1
2	Logística	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
3	Administrativa	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
4	Logística	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	1	1
5	Logística	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
6	Administrativa	3	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
7	Logística	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1
8	Logística	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	1	2	2	1
9	Logística	2	2	1	2	2	2	4	3	2	2	2	2	1	2	1	1
10	Logística	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	1	2	1	1
11	Administrativa	3	2	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	Logística	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	1	2	1	1
13	Logística	1	2	1	2	2	2	4	1	2	2	3	3	1	2	2	1
14	Logística	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	1
15	Logística	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1
16	Logística	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	3	1	2	1	1
17	Logística	1	2	1	2	2	2	4	1	2	2	2	2	1	2	2	1
18	Logística	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1
19	Logística	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	1
20	Logística	2	2	1	2	4	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	1
21	Logística	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1
22	Administrativa	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3
23	Logística	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1

Anexos 9. Validación de la propuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

TEMA: Diseño de un manual de políticas y procedimientos para la elaboración de nómina en una empresa logística de Guayaquil 2020

Maque con una X en el casillero correspondiente

VALORACIÓN DE ASPECTOS	Totalment e en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalment e de acuerdo
1. La propuesta es una buena alternativa					X
2. El contenido es pertinente para la solución del problema					X
3. Existe coherencia en su estructuración.					X
4. Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos					X

FICHA TECNICA DEL VALIDADOR

Nombre:	Yenny Paola Garces Muñoz
Profesión:	Ing Comercial
Ocupación:	Jefa Administrativa
Empresa:	Best Security del Ecuador by Hagroy S.A


Firma del Validador



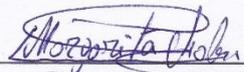
VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

TEMA: Diseño de un manual de políticas y procedimientos para la elaboración de nómina en una empresa logística de Guayaquil 2020

Maque con una X en el casillero correspondiente

VALORACIÓN DE ASPECTOS	Totalment e en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalment e de acuerdo
1. La propuesta es una buena alternativa					X
2. El contenido es pertinente para la solución del problema					X
3. Existe coherencia en su estructuración.					X
4. Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos					X

FICHA TECNICA DEL VALIDADOR	
Nombre:	Margarita Elizabeth Chalen Carriel
Profesión:	Psí. Laboral y Empresarial
Ocupación:	Jefa de Recursos Humanos
Empresa:	Soitrans S.A


Firma del Validador

Anexos 10. Recomendación y cotización de un sistema de nómina.

Sistema Contífico.

Item	Producto	Descripción	Cantidad	Impto. Cargo	Vr. Unitario	Vr.Total
1	9700003000180	Nombre: CONTIFICO - PLUS (Recurrente) Cant: (1) Cod: 9700003000180	1	12 %	480	538
2	9700001000009	Nombre: CONTIFICO - FIRMA ELECTRONICA 1 AÑO BAJO VOLUMEN Cant: (1) Cod: 9700001000009	1	12 %	20	22
3	9700001000070	Nombre: CONTIFICO - IMPLEMENTACION REMOTA CONTIFICO ONLINE Cant: (1) Cod: 9700001000070	1	12 %	200	0
4	9700003000147	Nombre: CONTIFICO - MODULO ACTIVO FIJO Cant: (1) Cod: 9700003000147	1	12 %	240	0
5	9700003000126	Nombre: CONTIFICO - CONTIFICO PAYROLL 15 Cant: (1) Cod: 9700003000126	1	12 %	180	0
6	9700003000232	Nombre: CONTIFICO - CONTIFICO PAYROLL 5 Cant: (1) Cod: 9700003000232	1	12 %	60	67

Total Bruto 1.180

Descuentos 620

Subtotal 560

Total IVA 67

Total a pagar **627**