



ANEXO X-2

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

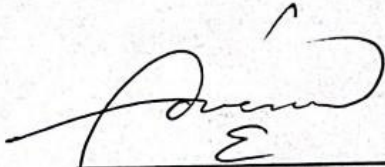
TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: Plan de acción para optimizar los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge C.A.

Realizado por el (la) Br. Alexandra Figueroa
C.I. N° 27.726.484 cursante de la carrera de Administración de Empresas
hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: 20 pto

APROBADO

NO APROBADO


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Cheida Jimenez
C.I.: 10227464

El Jurado


Jurado
Nombre: Rosa Dely
C.I.: 944720



Jurado
Nombre:
C.I.:

Fecha: 10/10/2022



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA OASIS GASTRO
AND LOUNGE, C.A.**

Empresa: OASIS GASTRO AND LOUNGE, C.A.

Pasante: Alexandra Figueroa
C.I: 27.726.484

San Diego, octubre 2022



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

PLAN DE ACCIÓN PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA OASIS GASTRO
AND LOUNGE, C.A.

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico: Lic. Oneida Jimenez

Tutor Empresarial: Lic. Neida Ulloa

Autora: Alexandra Figueroa C.I.: 27.726.484

San Diego, octubre 2022

ANEXO U



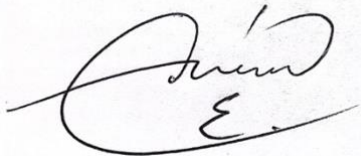


REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA

PLAN DE TRABAJO PARA PASANTÍAS

DATOS DEL ESTUDIANTE	Apellidos y Nombres: Figueroa Rincón, Alexandra Isabel	
	Cédula de Identidad: 27.726.484	Teléfono: 0424-4009390
	Facultad: Ciencias Sociales	Escuela: Administración de empresas
DATOS DE LA EMPRESA	Razón Social: Oasis Gastro and Lounge, C.A.	Teléfonos: 0241-8256054
	Dirección: Av. 104 C.C. Concepto La Viña Nivel Piso 1 Local LOP1L5C1 Urb. La Viña Valencia, Carabobo Zona Postal 2001	
	Entidad Económica: Gastronomía	
	Departamento donde realizará la pasantía: Administrativo	
DATOS DE LOS TUTORES	Nombre del Tutor Académico: Oneida Jimenez	
	Nombre del Tutor Empresarial: Neida Ulloa	

DIAGNÓSTICO DE LA PASANTÍA

<p>Diagnóstico de la pasantía: El departamento administrativo de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. presenta debilidades en los procesos administrativos.</p>
<p>Título del informe: Plan de Acción para optimizar los Procesos Administrativos de la Empresa Oasis Gastro And Lounge, C.A.</p>
<p>Identificación del problema o situaciones problemáticas: La empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. ubicada en la urbanización La Viña, dedicada a la venta de desayunos, almuerzos y bebidas. La empresa tiene casi un año en el sector gastronómico de la ciudad de Valencia, debido a esto, presenta debilidades en los procesos administrativos, ya que no cuenta con las herramientas necesarias que le permitan mejorar el sistema administrativo que recopila la información de sus clientes, proveedores e inventario, para que se ejecuten los procesos de cuentas por cobrar, ventas, cuentas por pagar, compras, reposición, libros de venta y libros de compra, entre otros; para que su funcionamiento sea efectivo y se puedan lograr un buen desarrollo. Es por eso, que se propone un plan de acción para mejorar los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. optimizando la información clave para tener resultados satisfactorios y así comprobar los niveles de ventas, así como otros procesos y cuidar los márgenes de utilidad.</p>
<p>Formulación del problema: ¿Cómo se pueden mejorar los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A.?</p>

<p>Objetivo general: Proponer un plan de acción para mejorar los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A.</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Diagnosticar la situación actual los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. 2.- Identificar las fallas y fortalezas en la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. 3.- Diseñar un plan de acción para optimizar los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. 	
		

Firma Tutor Académico

Firma Tutor Empresarial

Firma del Estudiante

APROBACIÓN POR LA COMISIÓN DE ESCUELA: Prof. Oneida Jimenez

ANEXO U-1




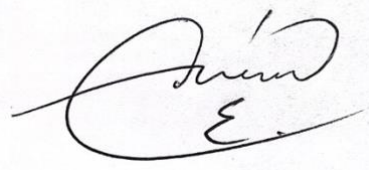
**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA**

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA PASANTÍAS

Semana	Actividades a realizar	Observaciones
1	Charla de Inducción a la Empresa e Instrucción de Normativas	
	Definir actividades a realizar durante las pasantías	
2	Inducción al sistema administrativo de la empresa	
	Familiarización con los expedientes administrativos	
3	Análisis de los expedientes administrativos	
	Identificación de datos relevantes	
4	Organizar la información disponible	
	Establecimiento de una base de datos con filtros que permitan una búsqueda factible	
5	Identificar y añadir a la base de datos los proveedores acreedores y las cuentas por pagar	
	Identificar y añadir a la base de datos los clientes deudores y las cuentas por cobrar	
6	Capacitación al personal sobre el funcionamiento del sistema administrativo	
	Análisis de las cuentas	
7	Informar a la gerencia sobre el comportamiento de los clientes morosos	
	Hacer seguimiento de los cobros	
8	Ejecutar pagos pendientes	
	Elaborar informe sobre compras y ventas	
9	Conciliación de cuentas	
	Recibir y verificar las facturas de pedidos de mercancía	
10	Seguimiento de las irregularidades reportadas	
	Evaluar el comportamiento de los empleados frente al nuevo funcionamiento del sistema administrativo	
11	Elaborar informe sobre el avance del sistema	
	Ingreso y análisis de nuevos datos al sistema	
12	Elaborar informe sobre los resultados obtenidos	

	Evaluar los beneficios que obtuvo la empresa gracias a la propuesta de plan de acción para optimizar los Procesos Administrativos de la Empresa Oasis Gastro And Lounge, C.A.	
--	---	--

Recomendaciones:

 <p data-bbox="397 703 617 745">NEIDA ULLOA</p> <p data-bbox="259 787 755 871">Tutor empresarial (Nombre, firma y sello de la empresa)</p>	 <p data-bbox="998 703 1258 745">ONEIDA JIMENEZ</p> <p data-bbox="885 787 1372 871">Tutor académico (Nombre, firma y sello de la facultad)</p>
---	--

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
INTRODUCCIÓN	1
FASE	
I	
GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	3
1.1. Descripción de la Empresa.....	3
1.1.1. Ubicación de la Empresa	3
1.1.2. Reseña Histórica de la Empresa	3
1.1.3. Estructura Organizativa de la Empresa	3
1.2. Misión de la Empresa.....	3
1.2.1. Visión de la Empresa	4
1.2.2. Objetivos de la Empresa	4
1.3. Descripción del departamento.....	4
1.4. Objetivos del departamento	4
II	
DIAGNÓSTICO	5
2.1. Diagnóstico de necesidades	5
2.2. Plan de trabajo.....	5
2.3. Cronograma de Actividades.....	6
2.4. Descripción de Actividades	6
2.5. Recursos Técnicos y Humanos	7
III	
VINCULACION TEÓRICA	8
3.1. Principios Teóricos	8
3.2. Definiciones de Términos Básicos.....	10
IV	
RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	11
V	
ACCIONES	14
CONCLUSIONES	18
RECOMENDACIONES	19
ANEXOS	20
REFERENCIAS	

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es de gran importancia para las empresas, ya que sustenta las bases para la ejecución de los procedimientos administrativos y para la potenciación de las tareas requeridas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, formando una red funcional que sirven de sustento para la toma de decisiones acertadas de la organización. Una buena gestión administrativa se basa en emplear los recursos de la empresa de la forma mas eficaz y eficiente posible, de forma que se puedan reducir los costos o agilizar los procesos.

De acuerdo a lo anterior, todos los procesos administrativos implicados en la operación de la empresa deben tener procedimientos apropiados para que haya un buen desarrollo de gestión. Dentro de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. existe un departamento de gerencia de administración y finanzas, el cual es de vital importancia para el cumplimiento de la misión y objetivos de la empresa, y de su buen desempeño dependerá en gran medida que Oasis Gastro and Lounge, C.A. continúe cumpliendo con una buena operación en su actividad económica.

Bajo este contexto, el presente informe está enfocado en la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A., para la cual se propone el diseño de un plan de acción para optimizar los procesos administrativos de la empresa, de forma tal que se logre estandarizar los procedimientos administrativos de la empresa, optimizando la actividad administrativa y que la junta directiva tenga la información necesaria en un tiempo prudente para poder tomar las decisiones pertinentes.

El presente estudio se adecuará a la estructura de un informe de pasantía de investigación, de la manera siguiente:

Fase I: Generalidades de la Institución: se muestra la descripción de la empresa como ubicación, reseña histórica, estructura organizacional, misión, visión, objetivos de la empresa, descripción y objetivos del departamento donde se desarrolla la pasantía.

Fase II: Diagnóstico: de necesidades del departamento en el que realiza la pasantía, plan de trabajo, cronograma de actividades a realizar, descripción de las actividades a realizar y los recursos técnicos y humanos con que cuenta el pasante para el desarrollo de la investigación dentro de la institución.

Fase III: Vinculación Teórica: determinación de las líneas de investigación revisión de teorías, leyes, principios, entre otros, que de alguna manera ayudan a resolver el problema o situación problemática.

Fase IV: Resultados del Diagnóstico: se presentan los resultados del diagnóstico obtenidos en el estudio, describiendo la situación actual y las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las que se enfrenta la empresa.

Fase III: Acciones: se muestra la indicación precisa de la propuesta o mejoras sugeridas para cada situación problemática, señalando en cada caso los beneficios esperados. Así mismo, se presenta la factibilidad de la misma, presentando la viabilidad del proyecto plantado dentro de la empresa.

Finalmente, las **Conclusiones y Recomendaciones:** se presentan los argumentos que resuelven el problema o situaciones y destaca el logro de los objetivos

Referencias: se presentan las referencias electrónicas y bibliográficas que sustentan la presente investigación.

GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.1. Descripción de la empresa

1.1.1 Ubicación

Avenida 104 Centro Comercial Concepto La Viña Nivel Piso 1 Local LOP1L5C1 Urbanización La Viña Valencia Carabobo Zona Postal 2001.

1.1.2. Reseña Histórica de la Empresa

Oasis Gastro and Lounge, C.A. es una empresa familiar dedicada a la gastronomía que brinda un espacio al Valenciano, donde distraerse del día a día permitiéndole disfrutar de platos deliciosos y saludables. Sus principales clientes son empleados de oficinas cercanas que optan por un almuerzo sano, casero y a precio accesible.

1.1.3. Estructura Organizativa de la Empresa

Figura 1.- Organigrama Estructural de la Empresa



1.2. Misión

Brindar al cliente una experiencia cálida y amena, ofreciendo una alta gama de sabores y productos de calidad, aunado a un ambiente agradable y divertido.

1.2.1. Visión

Ser reconocidos entre los mejores espacios gastronómicos a nivel local y regional por nuestra oferta gastronómica, ambiente y atención.

1.2.2. Objetivos de la Empresa

El objetivo principal de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. es satisfacer las necesidades de sus clientes en el día a día brindándoles una alimentación de calidad y un espacio de esparcimiento.

1.3. Descripción del Departamento de Administración donde se realizó la pasantía

El departamento administrativo de la empresa es el área encargada de efectuar las funciones contables y administrativas que se efectúan a diario dentro de la empresa. Por consiguiente, se encarga de recibir las facturas de los proveedores y emitir las facturas a los clientes, emitir la nómina y realizar los debidos pagos, administrando así los recursos humanos y financieros con los que cuenta la empresa para controlar los gastos, manteniendo actualizada la información financiera y la base de datos de clientes y proveedores, para poder efectuar el cobro a los clientes deudores.

1.4 Objetivos del Departamento

1.4.1 Objetivo General

Garantizar una buena administración de los recursos de la empresa para alcanzar una gestión eficiente.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Automatizar los procedimientos de la administración aplicando tecnologías de información y comunicación, para optimizar el uso de los recursos.
- ✓ Mantener al día la información financiera para garantizar la veracidad y confiabilidad de la información contenida.
- ✓ Hacerle seguimiento y llevar el control de los ingresos y gastos de la empresa, así como realizar los pagos de nómina, proveedores y gestionar las cobranzas.

FASE II

DIAGNÓSTICO

2.1. Diagnóstico de las Necesidades del Departamento en el que se Realiza la Pasantía

En la actualidad las empresas se ven en la necesidad de seguir un proceso de innovación y cambio, adoptando nuevas tendencias de gestión para ser más eficientes y eficaces. En este sentido, el departamento de administración de Oasis Gastro and Lounge, C.A. concibe conducir de forma racional las actividades administrativas a través de la planeación, organización, dirección y el control de todos sus procedimientos.

Sin embargo, la empresa presenta debilidades en las operaciones administrativas, ya que no cuenta con las herramientas necesarias que le permitan mejorar el proceso administrativo que recopila la información de sus clientes, proveedores e inventario, para que se ejecuten los procesos de cuentas por cobrar, ventas, cuentas por pagar, compras, reposición, libros de venta y libros de compra, entre otros; para que su funcionamiento sea efectivo y se puedan lograr un buen desarrollo de gestión y alcance de objetivos, ya que una buena gestión administrativa le permite al personal trabajar de forma más efectiva estando al día con la información administrativa, obteniendo conocimientos sobre los datos pertinentes al día.

Es por eso, que se propone un plan de acción para mejorar los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. optimizando la información clave para tener resultados satisfactorios y así comprobar los niveles de ventas, cuentas por cobrar, inventario y otros procesos, que ayudaran cuidar los márgenes de utilidad y administrar de forma consciente los recursos de la empresa.

2.2. Plan de Trabajo

2.2.1. Formulación del Problema

¿Cómo se pueden mejorar los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A.?

2.2.2. Objetivos de la Investigación

2.2.2.1. Objetivo General

Proponer un plan de acción para mejorar los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A.

2.2.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A.
- ✓ Identificar las fallas y fortalezas en la planeación, organización, dirección y el control de los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A.
- ✓ Diseñar un plan de acción para optimizar los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A.

2.3. Cronograma de Actividades

Se presenta el cronograma de actividades que se realizarán para el desarrollo de la presente investigación durante el período de pasantía (ver cuadro 1), presentado para el período académico regular 2022-IIICR.

Cuadro 1.- Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO					
	Junio 2021	Julio 2021	Agosto 2022	Septiembre 2022	...	TOTAL EN DÍAS
Diagnóstico de Necesidades	X					4
Plan de Trabajo	X					5
Cronograma de Actividades		X				2
Descripción de las Actividades		X				15
Recursos Técnicos y Humanos		X				2
Principios Teóricos			X			5
Redacción del Informe Final				X		10
Total						54

Fuente: Figueroa (2022)

2.4. Actividades Desarrolladas Durante el Periodo de Pasantía en el Departamento de Administración.

- ✓ Presentación en la empresa.
- ✓ Definir actividades a realizar durante el periodo de pasantías.
- ✓ Inducción a la Empresa e Instrucción de Normativas
- ✓ Inducción al sistema administrativo de la empresa
- ✓ Familiarización y análisis de los expedientes administrativos
- ✓ Identificación de datos relevantes y organizar la información disponible
- ✓ Establecimiento de una base de datos con filtros que permitan una búsqueda factible
- ✓ Identificar y añadir a la base de datos los proveedores acreedores y las cuentas por pagar, así como los clientes deudores y las cuentas por cobrar
- ✓ Análisis de las cuentas
- ✓ Informar a la gerencia sobre el comportamiento de los clientes morosos y hacer seguimiento de los cobros
- ✓ Ejecutar pagos pendientes
- ✓ Elaborar informe sobre compras y ventas y conciliación de cuentas
- ✓ Recibir y verificar las facturas de pedidos de mercancía
- ✓ Seguimiento de las irregularidades reportadas
- ✓ Elaborar informe sobre el avance de la gestión administrativa
- ✓ Elaborar informe sobre los resultados obtenidos
- ✓ Evaluar los beneficios que obtuvo la empresa gracias a la propuesta de plan de acción para optimizar los Procesos Administrativos de la Empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A.

2.5. Recursos Técnicos y Humanos

2.5.1. Recursos Técnicos

Con respecto a los recursos técnicos, la empresa posee computadoras, sistema administrativo y sistema contable.

2.5.2 Recursos Humanos

Los recursos humanos de este informe lo conforma el tutor académico Lic. Oneida Jiménez, el tutor empresarial Lic. Neida Ulloa y el autor Br. Alexandra Figueroa.

FASE III

VINCULACIÓN TEÓRICA

A continuación, se presentan los principios teóricos que tienen vinculación al presente informe de pasantía, cuyo objetivo principal es proponer un plan de acción para optimizar los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A., debido a esto se consultaron artículos, textos y otras investigaciones de autores que disponen soporte para alcanzar los objetivos planteados.

3.1. Principios Teóricos

Seguidamente se presentan los principios teóricos que sustentan el presente informe de pasantías, para poder desarrollar las fases metodológicas que permitan alcanzar cada uno de los objetivos establecidos, de tal forma que se pueda plantear una respuesta satisfactoria a las debilidades explicadas, en relación a la mejora de los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A., para lo cual, se presentan los siguientes consultados.

3.1.1 Plan de Acción

Suárez (2002), expresa en relación al plan de acción que:

Son documentos debidamente estructurados que forman parte de planeamiento estratégico de una investigación de carácter cualitativo, ya que, por medio de ellos, es que se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándose de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto. (p.45)

Bajo este contexto, el plan de acción de la empresa identifica las necesidades esenciales de la empresa, expresará fines y objetivos concretos, necesidades y recursos potenciales; así mismo, identificará las oportunidades. Para el desarrollo del plan de acción se seguirá el esquema de objetivos, estrategias, metas, acciones, ejecución del plan de acción y seguimiento del plan de acción. Estos planes deben especificar el tiempo establecido para su desarrollo y las tareas específicas para alcanzar los objetivos planteados. Estos principios teóricos se relacionan al presente estudio, debido a que su objetivo principal es proponer un plan de acción para la mejora

de los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A.

3.1.2. Procesos Administrativos

Los procesos administrativos son “un enfoque operacional generado para desarrollar la ciencia y la teoría con aplicación práctica en la administración”. (Harol Koontz, 2002, p. 5). En este mismo sentido, los procesos administrativos se constituyen en:

- ✓ Planeación: consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; en ella se determinan: las metas de la organización y las estrategias para llegar a las metas planteadas.
- ✓ Organización: consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica: el diseño de puestos y tareas, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, la estructura de la organización y los métodos y procedimientos que se emplearán.
- ✓ Dirección: consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica: determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, determinar el estilo de dirección adecuado, orientar a las personas al cambio y determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones.
- ✓ Control: consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar: las actividades que necesitan ser controladas y los medios de control que se emplearán.

Estos principios teóricos se relacionan al presente estudio, ya que a través del proceso administrativo se logra orientar la empresa hacia el futuro, se coordinan las decisiones y permite controlar de manera organizada los recursos y disponerlos de manera eficiente.

3.1.3. Estrategia

Una estrategia busca enfocar los esfuerzos y prioridades a la identificación de las necesidades actuales y con proyección en cambios futuros, al respecto, Chiavenato (2002) indica que:

La formulación de estrategia organizacional es el proceso de determinar los cursos de acción adecuada para alcanzar los objetivos y, en consecuencia, los propósitos organizacionales. Se trata de un complejo proceso de decisión a largo plazo que incluye la totalidad de la organización. (p. 333).

De acuerdo con lo citado anteriormente, cabe señalar que, en una organización, una estrategia bien formulada ayuda a la gerencia a coordinar los recursos de la organización hacia una aposición única viable, anticipando los cambios en el entorno y los movimientos contingentes. En este sentido, las presentes bases teóricas están relacionadas al presente estudio, debido a que es una

herramienta fundamental dentro del proceso administrativo, mediante estrategias que impulsen la gestión eficiente de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A.

3.1.4. Optimización

Según Ordoñez, J. (2014) “se conoce como optimización a la búsqueda de la mejor solución o propuesta que se les presenta a los problemas, con la finalidad de que la misma sea satisfactoria en todos los ámbitos cubriendo cada una de las perspectivas”.

Bajo este contexto, se puede concluir que es el proceso de encontrar la mejor manera de realizar las actividades, se relaciona con este informe, ya que el mismo busca obtener mejores de los procedimientos administrativos, de modo que sean satisfactorios y más eficientes para el desempeño de la empresa Oasis Gastro and Lounge.

3.2. Definiciones de Términos Básicos

Dirección Estratégica: es el proceso de formulación de estrategias para el desarrollo de la organización, buscando obtener una mayor participación en el mercado (competitividad estratégica) y rendimientos superiores al promedio.

Eficacia: es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas.

Eficiencia: necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios.

Gestión: es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

Recursos: Chiavenato, I. (1999) define los recursos como “los bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales”.

FASE IV

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO

En esta fase se desarrollarán los resultados del diagnóstico realizado para evaluar la situación actual del departamento administrativo de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. y sus procedimientos, permitiendo obtener un punto de partida para proyectar su desarrollo a futuro, con el fin de conocer cómo se está llevando este proceso y determinar las necesidades de mejora. Este diagnóstico fue desarrollado a través del análisis de la estructura de la empresa, sus funciones y procesos, así como a través de la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa.

La gerencia de administración y finanzas de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. está conformada solamente por un gerente administrativo y un jefe contable, el jefe contable es el encargado de registrar las operaciones (aplicación y origen de fondos) en los libros contables, así mismo, hacer las declaraciones correspondientes en el SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria), la elaboración de los estados financieros, seguimiento de las cuentas por cobrar y las transacciones contables como el pago de impuestos ante la alcaldía, IMA y otros impuestos.

Por otra parte, las funciones que desarrolla el gerente administrativo son el registro de gastos, pago de costos fijos (como alquiler y servicios), elaboración y pago de nómina, supervisar y controlar la entrada y salida de personal diariamente, pago a proveedores, compras, seguimiento del inventario y auditoria de caja. Todas estas funciones son llevadas a cabo bajo un procedimiento distinto, algunos son desarrollados en el día a día de la empresa, y otros requieren ser desarrollados en días específicos. De esta forma, el personal cuenta con poco tiempo para organizarse y cumplir con todas las funciones de forma eficiente.

Los procesos anteriormente mencionados, no poseen un alto grado de complejidad ni requieren una especialización para realizarlas, pueden ser llevadas a cabo por un licenciado en administración o contaduría pública. Sin embargo, son muchas funciones asignadas para una sola persona, ya que procesos como la elaboración de nómina, auditoria de caja, cuentas por pagar y registro de gastos, son llevados a cabo de forma manual en formatos Microsoft Excel, en vez de ser realizados de forma automática en el sistema administrativo con el que la empresa cuenta.

Con respecto a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa, se identificaron como fortalezas del departamento administrativo los siguientes aspectos:

- ✓ Herramientas de trabajo (computadoras, internet, sistema administrativo, carpetas de archivo)
- ✓ Personal con experiencia, abierto al cambio, conocimiento y sentido de pertenencia
- ✓ Recursos financieros
- ✓ Habilidades de negociación

En relación con las oportunidades presentes en el departamento administrativo, se pudo observar:

- ✓ Asesoría administrativa, contable y de software
- ✓ Minimizar los recursos y el tiempo necesarios para llevar a cabo los procesos administrativos
- ✓ Interacción entre áreas diferentes
- ✓ Responsabilidad financiera
- ✓ Acceso a créditos

Con referencia a las debilidades que presenta el departamento administrativo, se identificaron los siguientes aspectos:

- ✓ Falta de apoyo para regularizar la empresa
- ✓ Información no confiable
- ✓ Información desactualizada en la base de datos
- ✓ Desorden en las carpetas de archivo
- ✓ Pérdida de tiempo gracias a la falta de automatización en los procesos
- ✓ Descontrol en el flujo de procedimientos
- ✓ Poco personal para tantas responsabilidades
- ✓ Falta de capacitación
- ✓ Los presupuestos establecidos no están acorde con las necesidades del área
- ✓ Herramientas de trabajo desaprovechadas
- ✓ Mal manejo de la documentación

En lo que respecta a las amenazas a la que se enfrenta el departamento administrativo, se pueden identificar:

- ✓ Cambios en la legislación

- ✓ Cambios políticos, económicos y sociales
- ✓ Retraso en los procesos
- ✓ Precios elevados
- ✓ Inflación
- ✓ Incremento en la tasa de interés
- ✓ Aumento de la demanda de trabajo sin estructura organizacional
- ✓ Temor hacia organismos gubernamentales por incumplimiento de obligaciones fiscales
- ✓ Sanciones por parte de los organismos que ponen en juego la estabilidad financiera

Las fortalezas que tiene la empresa debido al personal calificado y herramientas de trabajo son muy buenas y de gran ventaja para la empresa, sin embargo, debido a la falta de tecnología, el tiempo del que dispone la empresa para desarrollar los procesos administrativos, se está quedando escaso con respecto al tiempo que estos ameritan.

Para concluir existen distintos mecanismos y estrategias que siendo implementados de manera correcta pudiesen ser una oportunidad para solventar los problemas mencionados anteriormente a la hora de reducir tiempo de desarrollo, así como podría ser la implementación de herramientas tecnológicas y medios digitales para lograr mejorar la productividad de los procesos. No obstante, las amenazas siempre están presentes, tomando en cuenta como la más fuerte en este momento para la empresa, el aumento de la demanda de trabajo sin estructura organizacional.

FASE V

ACCIONES

En la presente fase se desarrollarán las mejoras sugeridas para cada situación problemática, señalando en cada caso los beneficios esperados. Así mismo, se presentara la viabilidad del proyecto planteado dentro de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A.

De acuerdo al diagnóstico efectuado, se pudieron identificar las debilidades presentes en los procedimientos administrativos como la elaboración de nómina, auditoria de caja, cuentas por pagar y registro de gastos, esto concluye que esta situación afecta a todos los procesos administrativos de forma directa, ya que lograr registrar las operaciones en los libros contables, hacer las declaraciones de impuestos correspondientes, la elaboración de los estados financieros, y el seguimiento de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar no será posible sin un proceso óptimo y adecuado.

Todo lo antes descrito, refleja la necesidad de desarrollar la presente propuesta la cual consiste en diseñar un plan de acción para optimizar los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A., que permitan a la empresa reducir los errores, retardos e incumplimiento en la gestión administrativa.

El desarrollo e implementación de dicho plan de acción para la optimización de los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A., traerá consigo múltiples beneficios, entre ellos:

- ✓ Impacto positivo a nivel financiero y operativo.
- ✓ Impacto positivo a nivel comercial.
- ✓ Mayor precisión en los cálculos financieros.
- ✓ Mayor precisión en los presupuestos.
- ✓ Mayor precisión en los cálculos de la utilidad bruta.
- ✓ Eficiencia en la gestión administrativa.
- ✓ Ahorro de tiempo, a través de la automatización de procedimientos.
- ✓ Disminución de recursos requeridos.
- ✓ Actualización de una base de datos de clientes, registros de ventas, proveedores, cuentas por pagar y por cobrar.

A continuación, se demuestra que implementar este plan de acción que facilite y gestione una óptima ejecución de los procedimientos de administración es factible para la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A.

En cuanto a la factibilidad técnica, en la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A., se cuenta con instalaciones y equipos óptimos para el desarrollo del plan de acción, además de un capital humano calificado y motivado para aprender y hacer los cambios que sean necesarios para una mejor gestión administrativa.

Dadas las condiciones que anteceden, la junta directiva de la empresa ha manifestado que las herramientas requeridas se encuentran disponibles para ejecutar las correcciones y mejoras propuestas. De igual manera, esta implementación no requiere ningún cambio de gran relevancia con respecto a los recursos con los que cuenta actualmente, por lo tanto se considera técnicamente factible.

Con referencia a la factibilidad operativa, la propuesta resultante del presente informe se considera operativamente factible, debido a que la misma ha sido diseñada acorde a las necesidades y requerimientos de la empresa objeto de estudio, Oasis Gastro and Lounge, C.A., la cual no requiere de modificaciones en su estructura organizativa, ni contratación de nuevo personal, debido a que cuenta con el personal dispuesto y calificado necesario para el desarrollo de la propuesta.

Por otra parte, con respecto a la factibilidad económica, además de los beneficios posibles que se obtendrán con la implementación del plan de acción, se logrará una mejor relación costo-beneficio, ya que implementar de manera completa lo sugerido no representa para la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A., una inversión de gran capital, permitiendo así que los cambios sean llevados a cabo sin dificultad y a corto plazo.

Por esta razón se considera factible y realizable, ya que la empresa cuenta con los recursos económicos, con las instalaciones y con el capital humano para ejecutar de manera óptima los planteamientos sugeridos.

PLAN DE ACCION

Acciones de Mejora	Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos Necesarios	Financiamiento
Centralización de la Información	Corrección de datos desactualizados o errados, ordenar cronológicamente y según el tópico al que pertenezcan la información disponible, digitalizar los documentos	Jefe Administrativo / Jefe Contable	1 mes	Carpetas de Archivo Sistema Administrativo Tareas Diarias Talento Humano	Empresa
Sistematizar Procesos Manuales	Eliminar los formatos individuales existentes y habilitar funciones en el sistema administrativo que permitan recopilar todos los procesos en un solo lugar	Jefe Administrativo / Jefe Contable	2 meses	Sistema Administrativo Tareas Diarias Talento Humano Servicio Técnico en Sistema	Empresa
Administrar el tiempo	Monitorear los procesos de la empresa, asignar las actividades de manera estratégica, creación de calendarios y el seguimiento de los avances en tiempo real	Gerente de Finanzas	2 meses	Sistema Administrativo Tareas Diarias Talento Humano	Empresa
Evaluaciones mediante indicadores de productividad laboral	Implementación de estándares de desempeño y seguimiento al progreso de proyectos	Gerente de Finanzas	2 meses	Tareas Diarias Talento Humano	Empresa

Fomentar el trabajo en equipo para garantizar el eficiente y efectivo	Definir objetivos compartidos y establecer un canal de comunicación	Gerente de Finanzas	2 meses	Tareas Diarias Talento Humano	Empresa
Capacitación para el sistema administrativo	Conferencias de inducción y capacitación al sistema administrativo y sus funciones	Gerente de Finanzas	2 meses	Sistema Administrativo Tareas Diarias Talento Humano Servicio Técnico en Sistema	Empresa

CONCLUSIONES

En este informe de pasantías, se logró satisfactoriamente los objetivos planteados, lo que permitió diseñar un plan de acción para optimizar los procesos administrativos de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. Luego de diagnosticar la situación del departamento administrativo de la empresa, se puede concluir que, en los procedimientos administrativos, existen fallas que se han de mejorar con la aplicación del plan de acción.

Con el uso de este plan, se espera la mejora en cuanto a las actividades de responsabilidad administrativa y contable, para satisfacer la necesidad dentro de la organización y con ello aumentar la eficiencia de la empresa. Además, gracias al estudio realizado, este informe de pasantías servirá de ayuda para la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A, ya que muestra las debilidades existentes en el departamento administrativo y buscando con ello la mejora de las mismas, enseñando un camino de beneficios y logros basados en las metas y objetivos para la empresa.

Ante la evolución constante de técnicas y estrategias de gestión administrativa, la empresa debe estar en capacidad de adaptarse y progresar para poder perdurar en el tiempo. Las principales causas del fracaso o quiebra de una empresa, son la presencia de debilidades y errores que traen como consecuencia una mala gestión administrativa, generando pérdidas y un descontento en el ambiente laboral.

Dicho esto, las organizaciones siempre deben tener presente la optimización, automatización y adiestramiento a nuevas tecnologías y estrategias, contar con procedimientos adaptados a las nuevas realidades las vuelve efectivas, ya que se busca satisfacer los requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos.

Para proporcionar una solución factible a la problemática y a las debilidades, se logró diseñar un plan de acción basado en estrategias y herramientas digitales adecuadas para el departamento administrativo de la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A. procurando minimizar la pérdida de tiempo durante los procedimientos, y así mismo los riesgos de error en cálculos de presupuestos. Dando importancia al cálculo de las utilidades, el orden de la información administrativa en la base de datos y un buen control de los ingresos y egresos. Sustentados en un capital humano mejor capacitado para la implementación y manejo de herramientas.

RECOMENDACIONES

Luego de analizar cada paso del plan de acción, la empresa contará con una herramienta administrativa para aprovechar las fortalezas y oportunidades presentes, así mismo conocer su empresa para desarrollar estrategias que cumplan los objetivos estratégicos. Se recomienda implementar el plan de acción propuesto para realizar el debido control y seguimiento de los procesos administrativos en la empresa Oasis Gastro and Lounge, C.A., por todas las realidades evidenciadas en el presente estudio.

En este sentido, es necesario adiestrar e involucrar a los trabajadores del departamento de administración y finanzas con las nuevas funciones del sistema administrativo, con el propósito de asegurar el efectivo cumplimiento de cada una de las actividades que se describen. Así mismo, el acogimiento de este plan de acción dará pie a una mejor y más efectiva gestión y control de los procedimientos.

1. Se sugiere la implementación de objetivos a corto plazo con el fin de que el personal trabaje hacia una misma dirección con un tiempo establecido.
2. Se recomienda capacitar al personal como medio de motivación e incentivo para el crecimiento de la empresa.
3. Se recomienda a la junta directiva considerar la importancia de implementar y hacer cumplir el sistema de gestión administrativo-financiero para lograr en el mediano plazo los objetivos corporativos y la mejora.
4. Se recomienda realizar un seguimiento de los procesos de cada área con el fin de reformar los procesos que sean necesarios.

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

Cuadro 2.- Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO					
	Junio 2021	Julio 2021	Agosto 2022	Septiembre 2022	...	TOTAL EN DÍAS
Diagnóstico de Necesidades	X					4
Plan de Trabajo	X					5
Cronograma de Actividades		X				2
Descripción de las Actividades		X				15
Recursos Técnicos y Humanos		X				2
Principios Teóricos			X			5
Redacción del Informe Final				X		10
Total						54

Fuente: Figueroa (2022)

REFERENCIAS

- Blandez, M. (2014). **Procesos Administrativos**. La Loma Tlalnepantla de Baz, México: Editorial Digital UNID.
- Chiavenato, I. (2007). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 7ma edición. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Flores, S. (2015). **Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROABAS, Jinotega**. Matagalpa, Nicaragua. (Documento en línea)
<https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Suárez, M. (2002). **Algunas reflexiones sobre la investigación-acción colaboradora en educación**. Vigo, España: Revista electrónica de enseñanza de las ciencias
- Westreicher, G. (2020). **Optimización** (Documento en línea)
<https://economipedia.com/definiciones/optimizacion.html>