

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: Estrategias de mejora continua en los Procesos Administrativos de caja en el departamento de Administración en el IUTEPAL C.A.

Realizado por el (la) Br. Natalia Gabriela Vivas Avila C.I. N° 27.657.380 cursante de la carrera de **Administración de Empresas** hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: Veinte (20) pts.

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Jacobel Pabón
C.I.: 11807313

Jurado
Nombre: Enrique Mantilla
C.I.: 13246466

Jurado
Nombre: Wilfredo Vargas
C.I.: 5.090.455

Fecha: 24 / 05 / 2022





UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE CAJA EN EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN EN EL
IUTEPAL C.A.**

Empresa: IUTEPAL C.A.

Autor (a): Natalia Vivas

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



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACION DE PASANTIAS

**ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE CAJA EN EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN EN EL
IUTEPAL C.A.
CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

Lcda. Ysabel Pantoja C.I: V-11.807.313

Ing. Enrique Mantilla C.I: V-13.246.466

Autor(a): Natalia Vivas
C.I.: V-27.657.380

San Diego, Marzo de 2022

AGRADECIMIENTOS

Al IUTEPAL C.A., por permitirme realizar mis pasantías allí y llevar a cabo la ejecución de este informe de pasantías. Además de todo el personal el departamento de administración, recursos humanos y sistemas por su colaboración y apoyo incondicional para poder lograr el desarrollo tanto del presente informe como con las actividades realizadas en todo el programa de pasantías.

A mis tutores, el Ing. Enrique Mantilla, por su apoyo, consejos, dedicación y aportes valioso en cuanto a conocimientos útiles para la realización de este trabajo y para mi vida laboral. La Lcda. Ysabel Pantoja, por su constancia, dedicación, sabios consejos, apoyo, paciencia y comprensión que sirvieron para darle forma a este proyecto, además, de todo los conocimientos impartidos por ella a lo largo de la carrera.

Un agradecimiento muy especial a la Lcda. Oneida Jiménez, por toda la ayuda, asesorías, indicaciones, comprensión, aportes y ser una guía durante gran parte de la carrera.

A todos mis profesores, que gracias a su constante disposición y su dedicación fueron guías en todo este trayecto y por todos los conocimientos adquiridos que serán útiles a los largo de mi trayectoria.

A mis compañeros de clases y amigos, en especial a María Celeste, Dajuleed, Daniela, Oriana, María Gabriela, Bárbara, Inge, Alejandro, Giuliana, Amal, María Isabel y Carlos por toda su cooperación, ayuda, amistad y apoyo recibido todos estos años. Además a mis amigas, Bárbara, Leidy y Nicole, por estar siempre pendiente de mí, dándome ánimos y felicitándome por todos mis logros obtenidos durante la carrera.

DEDICATORIAS

En primera instancia a Dios, por su protección y fuerza que me han permitido seguir adelante sobre todas las cosas, además por darme la sabiduría, inteligencia y claridad para lograr una de mis metas.

A ti madre, Migdalia Avila, eres mi todo, este título es tuyo, porque con tu esfuerzo, consejos, apoyo y perseverancia me llevaste en el camino, me impulsaste a seguir en los momentos difíciles, mi mayor bendición es tenerte como madre, guía e impulsadora.

A mi padre, Jairo Vivas, por ser tan especial, por toda tu cooperación recibida en toda la carrera y en la realización de las pasantías, siendo mi fuente de inspiración de este logro.

A mi hermano, Humberto Vivas, que ha acompañado a lo largo de mi vida, dándome su consejos, conocimientos, ayuda y apoyo cuando lo necesito.

A toda mi familia, en especial a mi tío Pedro, mis dos abuelas, Migdalia y Carmen, mis tías Yoly, Natalia y Katy, por todo el apoyo, ayuda, amor y respaldo recibido durante la carrera y toda mi vida, son formadores de lo que ahora soy como persona.

Y por último a todos los angelitos que tengo en el cielo, que desde allá me acompañan y me cuidan en todo momento, sé que están inmensamente felices por estar cumpliendo una de mis metas.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		PP.
INTRODUCCIÓN		1
FASE		
I	GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	3
	1.1 Descripción de la Empresa	3
	1.1.1 Ubicación	3
	1.1.2 Reseña Histórica	3
	1.1.2 Estructura Organizativa	3
	1.2 Misión, Visión y Objetivos de la Empresa	4
	1.2.1 Misión de la Empresa	4
	1.2.1 Visión de la Empresa	5
	1.2.2 Objetivos de la Empresa	5
	1.3 Descripción del Departamento	6
	1.3.1 Estructura Organizativa del Departamento	6
	1.4 Misión, Visión y Objetivos del Departamento	7
	1.4.1 Misión del Departamento	7
	1.4.2 Visión del Departamento	7
	1.4.3 Objetivos del Departamento	7
II	DIAGNÓSTICO	9
	2.1 Diagnóstico de Necesidades	9
	2.2 Plan de Trabajo	10
	2.2.1 Situación Problemática	10
	2.2.2 Formulación del Problema	10
	2.2.3 Objetivo General	10
	2.2.4 Objetivo Especifico	10
	2.3 Cronograma de Actividades	11
	2.4 Descripción de las Actividades	12

	2.5 Recursos Técnicos y Humanos.	12
III	VINCULACIÓN TEÓRICA	14
	3.1 Principios Teóricos	14
	3.1.1 Teoría de Sistema	14
	3.1.2 Procesos de Caja	15
	3.1.3 Teoría de la Mejora Continua	16
	3.2 Importancia de la Aplicación de la Teoría en la Investigación	17
IV	RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO	18
	4.1. Presentación de los Resultados Obtenidos en el Estudio	18
	4.1.1. Identificación de las Fortalezas y Debilidades del Área de Caja	21
V	ACCIONES	22
	5.1. Fundamentación de la Propuesta	22
	5.2. Estructura Operacional de la Propuesta	22
	5.2.1. Dimensión: Recurso Técnicos	22
	5.2.2. Dimensión: Recurso Humano (Nivel Operativo)	23
	5.2.3. Dimensión: Recurso Humanos (Nivel Directivo)	25
	5.3. Factibilidad	25
	5.3.1. Factibilidad Técnica	25
	5.3.2. Factibilidad Humana	26
	5.3.3. Factibilidad Económica	26
	CONCLUSIONES	27
	RECOMENDACIONES	28
	PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES	29
	REFERENCIAS	30
	ANEXOS	32

INTRODUCCIÓN

La presente investigación corresponde a un estudio del área de administración del Instituto Universitario de Tecnología "Juan Pablo Pérez Alfonzo" (IUTEPAL), con el fin de identificar las problemáticas existentes en los procesos, recursos, procedimiento de esta área, que no permiten el correcto funcionamiento del departamento en sí y de toda la organización, para de esta manera plantear estrategias con el fin de dar soluciones que se adapten a las necesidades de la organización que permitan mejorar los procesos administrativos.

Del mismo modo, el proyecto de pasantías pretende dejar como aporte a la institución dichas estrategias para ser implementadas y de esta forma mejorar su flujo de trabajo, de manera que sea más automatizado, fluido y óptimo. Teniendo en cuenta, que estas las estrategias serán formuladas de manera tal que la mejoras sean continua, es decir, mejorando progresiva la calidad y la productividad, añadiéndole valor para los clientes, en un ambiente cambiante.

Gracias a la implementación de dichas estrategias, se le dará mejor provecho recursos disponibles, sobre todo los humanos, utilizando sus habilidades y destrezas al máximo, así logrando la eficiencia organizacional. Sumado a esto, otro de los recursos que se pretende aprovechar mejor es la tecnología, para facilitar y automatizar procesos y así los resultados obtenidos sean precisos y confiables, de esta manera el sistema (la organización) y sus demás elementos no se vean perjudicados. El proyecto de pasantía se estructura de la siguiente manera:

Fase I: consiste en todo lo relacionado con la empresa, a qué se dedica, cómo se constituyó, cuáles son misión, visión y objetivos, su estructura organizativa, tanto de la organización como del departamento donde se realizaron las pasantías

Fase II: compuesto por el diagnostico de las necesidades del departamento, así como la formulación del problema, los objetivos generales y específicos, el cronograma y la descripción de las actividades realizadas en la pasantías .

Fase III: conformados por los principios teóricos vinculadas con la investigación del informe de pasantías.

Fase IV: es la presentación los resultados obtenidos del diagnóstico de las necesidades.

Fase V: es la presentación de la propuesta, el plan de acción a seguir para mejorar o solucionar la problemática existente, además de establecer la viabilidad de la misma.

Conclusiones y Recomendaciones: consiste en las reflexiones finales donde se presentan los argumentos que resuelven la problemática y se enumeran las sugerencias algunos elementos visto desde otra perspectiva.

Referencia: correspondientes a las bases bibliográficas empleadas para la elaboración del presente trabajo.

FASE I

GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.1. Descripción de la Empresa

1.1.1. Ubicación

Av. Kerdell Edif. IUTEPAL Piso B PISO PB Local 121-64 Urb. Kerdell, Valencia, Carabobo.

1.1.2. Reseña Histórica

El Instituto Universitario de Tecnología "Juan Pablo Pérez Alfonzo" (IUTEPAL) es una Institución de Educación Superior creada por Decreto Presidencial publicado el 06 de diciembre de 1.989 en la Gaceta Oficial N° 34.362. Esta Sociedad Civil tiene un periodo de duración de cincuenta años contando a partir de la fecha de su constitución.

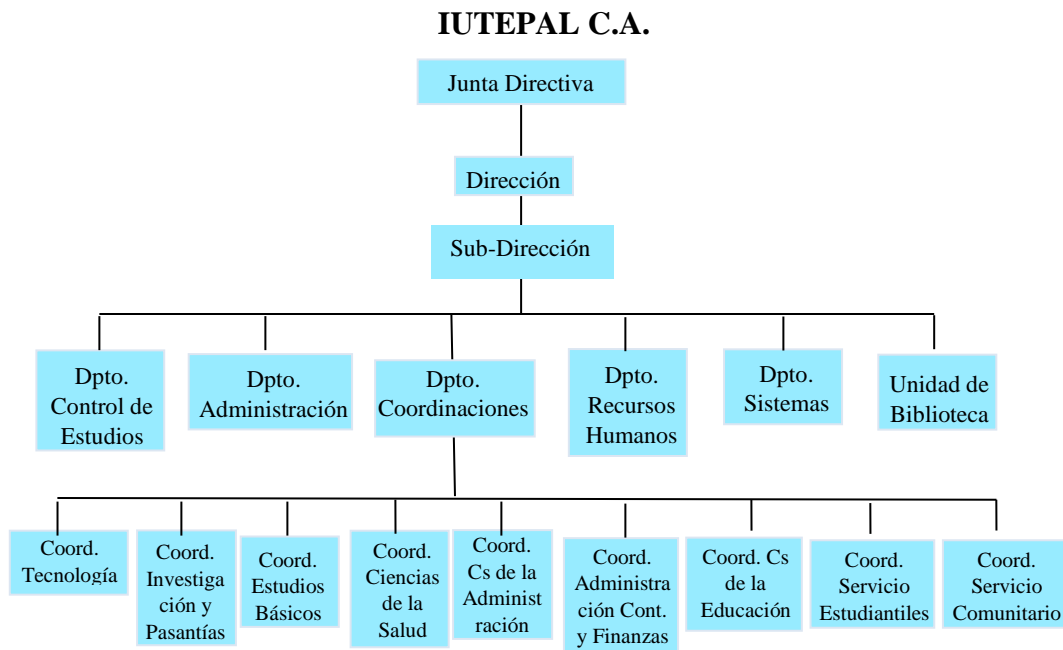
Fue fundado por el Ingeniero Pedro Vivas González, quien actúa como presidente de la Junta Directiva de la Asociación, el Ingeniero Franca Ribaldi que se desempeña como la Vice-Presidente de la misma y el Licenciado Jesús Blanco. Para darle el nombre a la institución se inspiraron en el de un venezolano "Juan Pablo Pérez Alfonzo", por su trayectoria en pro de la economía petrolera de Venezuela y por ser el fundador de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), además de sus otras obras resaltantes.

La Institución en sus inicios, desempeñaba sus funciones en la Avenida Circunvalación de Guaparo, Sede del Colegio Juan Pablo I, contando con un pequeño número de profesores y estudiantes. Hoy en día, la sede principal está ubicada en la ciudad de Valencia y cuenta con siete extensiones a nivel Nacional, ubicadas en San Cristóbal, Puerto Cabello, Maracay, Maracaibo, Cabimas, Puerto La Cruz y Puerto Píritu.

1.1.3. Estructura Organizativa

El Tecnológico Juan Pablo Pérez Alfonzo está constituido por cinco departamentos y unidad biblioteca. Dichos departamentos son el de Control de Estudios, Administración, Coordinaciones, Recursos Humanos y Sistemas. El departamento de Coordinaciones está compuesto por las coordinaciones de las escuelas y demás dependencia adscritas.

Figura N° 1 Organigrama del IUTEPAL C.A.



Fuente: Vivas, 2022

1.2. Misión, Visión y Objetivos de la Empresa

1.2.1. Misión de la Empresa

Este instituto universitario tiene como propósito formar profesionales a nivel de técnicos Superiores Universitarios capacitados para desempeñarse eficientemente en el campo laboral, tomando como guía estratégica un Currículo actualizado y adaptado a las necesidades de cada especialidad, reforzando la estructura de pensamiento para consolidar el desarrollo integral, propiciando la autorrealización en el marco de la coparticipación y solidaridad social, tomando en consideración las expectativas del sector productivo regional y nacional.

Todo ello con el concurso de un cuerpo docente altamente calificado, de reconocida trayectoria profesional, en un ambiente académico y de interacción humana que facilite la integración del estudiante a la Institución, favoreciendo el proceso de enseñanza y aprendizaje para lograr una generación de profesionales con capacidad de transformar su entorno a través del mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad relacionada con la política educativa a través, de la renovación continua de la Ciencia y la Tecnología, mediante su programas de investigación, extensión y docencia.

1.2.2. Visión de la Empresa

Consolidar su prestigio como institución educativa de nivel superior al servicio de la comunidad, brindándole oportunidad de cursar estudios de gran demanda en el mercado laboral y en consonancia con las necesidades regionales y nacionales.

1.2.3. Objetivos de la Empresa

El IUTEPAL tiene como objetivo:

1. Impulsar mediante un proceso educativo integral de comprobada calidad la formación de profesionales en el nivel de Técnico Superior Universitario que contribuyan con el desarrollo tecnológico, económico, social y cultural del país, a propósito de encauzarlo hacia metas con perspectivas de humanización de la competitividad, en un mundo cada vez más urgido de la creatividad, de la solidaridad y la excelencia.
2. Contribuir a elevar el nivel cultural de sus estudiantes reforzando su estructura crítica del pensamiento, para consolidar su formación, propiciando su autorrealización con solidaridad social.
3. Diseñar programas para el desarrollo y actualización profesional del capital humano de la institución.
4. Optimizar las relaciones con el sector productivo y laboral de la región, para lograr su integración al proceso de creación de bienes y servicios, tanto en el ámbito local, regional y nacional.
5. Contribuir en la creación, ensayo e innovaciones científicas y tecnológicas, mediante la promoción y participación del Instituto en labores de investigación aplicada y de campo, vinculadas a la solución de necesidades del entorno.
6. Organizar actividades de extensión, producción y participación social para el beneficio de las comunidades en las diversas regiones donde funcione o no el Instituto, aprovechando entre otras, las tecnologías de información y comunicación para el diseño de nuevas perspectivas de educación y capacitación en las modalidades presencial y a distancia.
7. Colaborar con el estado venezolano en el desarrollo de los planes y programas nacionales, en términos de concebir, propiciar y potenciar la transferencia tecnológica como vehículo de solución de los problemas sociales, culturales y económicos de la colectividad.

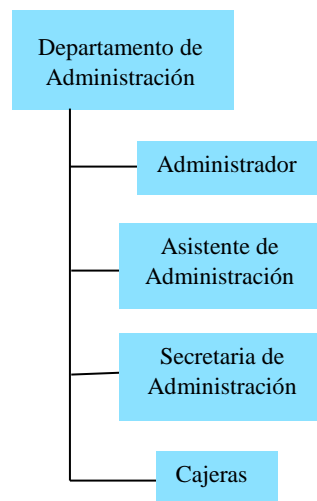
8. Concertar con otras Instituciones de Educación Universitaria, una política de cooperación académica, orientada al logro de objetivos de formación de recursos humanos, para propiciar la apertura prospectiva del abanico de oportunidades de trabajo científico, tecnológico, cultural y social.

9. Otros de interés social, a nivel local, regional y nacional, que establezcan las disposiciones legales pertinentes de acuerdo con las autoridades educacionales competentes en la materia.

1.3. Descripción del Departamento

1.3.1. Estructura Organizativa del Departamento de Administración

Figura N° 2 Organigrama del Departamento de Administración del IUTEPAL C.A.



Fuente: Vivas, 2022

El departamento de administración está conformado por el Administrador, asistente de administración, secretaria de administración y dos cajeras. Las cuales poseen las siguientes funciones:

- Administrador: encargado de liderar a todos los demás trabajadores del área. Además se encarga de la declaración del IVA, realizar los pagos a los proveedores y servicios, realizar el presupuesto y presentar los ingresos/egresos a la junta directiva.
- Asistente de administración: recepción de pagos en divisa, maneja las cuentas bancarias del tecnológico, hace la conciliación de las transacciones, registra los pagos de proveedores a nivel de sistema y realizar las retenciones de las mismas.

- Secretaria de administración: encargada de elaborar las carpetas contables para proporcionársela al contador
- Cajeras: recepción y registro de los pagos en moneda nacional.

Para la realización del presente trabajo, se obtuvo interacción directa con todos los trabajadores del área de administración, para diagnosticar la problemática existentes en esta área y en conjunto con su cooperación formular estrategias para dar solución a dichas problemáticas.

1.4. Misión, Visión y Objetivos del Departamento

1.4.1. Misión del Departamento

Gestionar el uso eficaz, eficiente y transparente de los recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos, con el fin de garantizar la correcta gestión y fortalecimiento administrativo y financiero para el desarrollo de los programas y proyectos para el crecimiento de la Institución.

1.4.2. Visión del Departamento

Ser un departamento modelo y por excelencia, con una cultura laboral altamente profesional, que rinda cuentas en el manejo de los recursos, garantizando el cumplimiento de estándares de calidad en los trámites y servicios brindados de una manera eficaz y eficiente, facilitando el cumplimiento de los objetivos propuestos.

1.4.3. Objetivos del Departamento

1. Participar en la preparación del Proyecto de Presupuesto de la Institución.
2. Coordinar la ejecución del Presupuesto de la Institución y presentar informes mensuales de los resultados y de las solicitudes de ajustes o modificaciones que considere convenientes.
3. Llevar el control de los ingresos y los egresos.
4. Coordinar y ejecutar los sistemas de compras, inventario de bienes, resguardo y almacenaje de equipos, mobiliarios y materiales requeridos, así como velar porque se lleve a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, equipos y mueblaje del Instituto.
5. Procesar los pagos requeridos por concepto de adquisición de materiales y servicios recibidos o contratados por la Institución.

6. Procesar los pagos requeridos para el personal Académico, Administrativo y de Apoyo, de acuerdo a las nóminas correspondientes preparadas por la Oficina de Recursos Humanos.
7. Proceder al pago de los servicios públicos que recibe la Sede.
8. Procesar oportunamente los pagos correspondientes a Seguro Social, Retención de Impuesto, Banco Nacional de Vivienda y Hábitat, Paro Forzoso, Pago de Fideicomiso, ley Programa de Alimentación del Trabajador, INCES y otras obligaciones laborales o legales de la Institución, de acuerdo a los cálculos presentados por la Oficina de Recursos Humanos.
9. Llevar el control y manejo de las cuentas bancarias y mantener permanentemente informadas sobre este aspecto a la Jefatura de la Institución.
10. Llevar el control de las cuentas por cobrar de la Institución.
11. Llevar el control de las becas otorgadas de acuerdo al Reglamento de Apoyo Socio Económico del Estudiante del Instituto, así como las exoneraciones y congelación de pagos de matrículas y otras obligaciones de los estudiantes con el previo visto bueno de la Jefatura de la Sede.
12. Llevar el control de la Caja Chica y efectuar las reposiciones periódicas previstas.
13. Otras que le asigne la Jefatura de la División o Coordinación de Ampliación respectiva, o la Junta Directiva o los Administradores de la Asociación Civil sin fines de lucro correspondiente.

FASE II

DIAGNOSTICO

2.1. Diagnóstico de Necesidades del Departamento en el que realiza la pasantía

Debido al fenómeno de la globalización, las organizaciones tienen que mejorar progresivamente su desempeño conforme a los constantes cambios que se viven, para que puedan ser competitivas y cumplir con sus objetivos. Debido a este dinamismo, las empresas, siendo sistemas, han desarrollado mecanismos para que los elementos o subsistemas que la conforman interactúen y se coordinen para optimizar sus procesos, mejorando su rendimiento y desempeño.

El área de caja, es uno de estos elementos que conforman una empresa, donde se recaudan diariamente los valores de los bienes y/o servicios que ofrece la misma, siendo vital para que la organización siga en funcionamiento, ya que permiten enfrentar las obligaciones y realizar adquisiciones para cubrir necesidades propias. Es evidente que esta área debe poseer una buena gestión de sus recursos, como los humanos y tecnológicos para garantizar viabilidad de las actividades, evitando errores y/o retrasos, que afectan a la toma de decisiones y la productividad.

Cabe acotar, que todos los mecanismos utilizados para la gestión de los procesos deben ser revisados continuamente, para ser analizados y detectar desviaciones u oportunidades de mejora, para así proponer estrategias que las corrijan y mejoren su gestión, esto se conoce como mejora continua, cuya finalidad es la maximización de la productividad mediante la mejora constante.

En el IUTEPAL C.A. en el área de caja presentan ciertos fallos en su gestión. En primer lugar, el procedimiento que poseen para procesar los pagos es muy poco eficiente, ya que el personal encargado de esto, no tiene bien definido sus tareas, trayendo como consecuente la rotación de las actividades y la falta de comunicación al asumir una tarea anteriormente ejecutada por otro, generando una inconsistencia en la tarea. En segundo lugar, el sistema de información para registrar los pagos es poco práctico, ya que varios procesos se realizan de manera manual, haciendo esta tarea muy engorrosa y tardía.

Todas estas falencias, generan el desconocimiento de los ingresos de caja y una diferencia con el monto disponible en el banco, generando un cuello de botella, ya que el administrador no puede tomar decisiones con respecto al manejo de estos ingresos, impidiendo la ejecución de otros procesos, disminuyendo así la productividad.

2.2. Plan de Trabajo

2.2.1. Situación Problemática

Para que una organización llegue a ser eficiente y posea un óptimo funcionamiento en los procesos que realizan, deben seguir de manera adecuada todos los subprocesos que estas poseen para que se realicen de manera óptima. Cabe acotar que en una organización la mayoría de los procesos que realizan poseen una interdependencia con otros procesos, generalmente esta es secuencial, es por ello que cualquier falla o retraso en un proceso afectará a otros u otros procesos.

Siguiendo esta premisa, el IUTEPAL C.A. posee inconvenientes a nivel de caja a la hora de procesar los pagos realizados a la institución por parte de los alumnos, este problema se ve más acentuado cuando hay proceso de inscripción y cuando corresponde el pago de las mensualidades, debido a que el flujo de pagos realizados a la institución es más numerosa. Este problema genera el desconocimiento de los ingresos que se obtuvieron por caja. Este lento y/o mal registro de datos ocasiona una respuesta tardía o poco oportuna para elaboración de determinados reportes necesarios para el buen desarrollo del proceso administrativo, generando de esta manera un cuello de botella que ocasiona que varios procesos administrativos se retarden. Sumado a esto, no existe un control administrativo, rápido y preciso que permita el arrojamiento de resultados, que son necesarios tanto por entidades internas y externas a la institución.

2.2.2. Formulación del Problema

¿De qué manera se puede mejorar los procesos administrativos de caja en el departamento de Administración en el IUTEPAL C.A.?

2.2.3. Objetivo General:

Desarrollar estrategias de mejora continua en los procesos administrativos de caja en el departamento de Administración en el IUTEPAL C.A.

2.2.4. Objetivos Específicos

1.- Identificar la situación actual a nivel de caja en el departamento de Administración

2.- Analizar los procesos administrativos de registro, control y computo de operaciones nivel de caja

3.- Formular estrategias que permitan la mejora en los Procesos Administrativos de caja en el departamento de Administración en el IUTEPAL C.A.

2.3. Cronograma de Actividades

Cuadro N°1 Descripción Programática

Semana	Actividades
1	Conocer el funcionamiento de los procesos del departamento de Administración
	Aprender a manejar el sistema utilizado en la empresa
2	Corregir cálculos de las retenciones (SSO y RPE)
	Ejecutar el proceso de reconversión en la nómina
3	Recepción de los pagos
	Llevar a cabo la facturación en caja
4	Realizar conciliación de los pagos recibidos por medio del banco
5	Calcular la nómina administrativa y docente
	Calcular las retenciones parafiscales (FAOV-IVSS-PIE)
6	Recolectar información por medio de una encuesta para identificar las necesidades el área de caja
7	Elaborar el cálculo de fideicomiso
	Realizar el cálculo de liquidación
8	Realizar la declaración y cálculo aporte INCES
	Ejecutar la declaración retenciones IVA
9	Efectuar conciliación administrativa ingresos vs egresos
10	Revisión y control del horario del personal
11	Coordinar la distribución las guardias de los trabajadores.
12	Desarrollar estrategias para el logro eficiente de los procesos de caja.

Fuente: Vivas (2022).

2.4. Descripción de las Actividades desarrolladas durante el periodo de pasantía

Las pasantías se desarrollaron tanto en el departamento de Administración como el departamento de Recursos Humanos, siguiendo con la descripción programática de las actividades a realizar. En la primera semana, se realizó una inducción para conocer el funcionamiento de los departamentos, el personal de estos, el cargo que desempeñan y las operaciones que realizan, del mismo modo en esta primera semana se efectuó la capacitación para poder manejar el sistema información utilizado en la empresa.

En la segunda semana se procedió a realizar correcciones en los cálculos de retenciones de todo el personal debido a un error en los toques de estos, además de ejecutar en la nómina proceso de reconversión monetaria que se estaba dando en el país. En lo que se refiere la tercera y cuarta semana se ejecutaron actividades recepción, facturación de pagos y conciliación de estos en el banco. En la siguiente semana, se elaboraron los cálculos de la nómina y las retenciones parafiscales de personal docente y administrativo. De esta manera, en la semana seis de las pasantías se procedió aplicar una encuesta para diagnosticar y evaluar la situación y necesidades actuales del departamento de administración, en especial del área de caja.

A lo que respecta la octava, consistió en la declaración de IVA e INCES. En la novena se efectuó la conciliación administrativa de ingresos contra los egresos de la institución. Para las siguientes semanas se procedió control del horario del personal, realizado en la décima semana y la coordinación de la distribución de las guardias de los trabajadores, ejecutado en la onceava. Para finalizar este programa de pasantías, una vez realizadas las demás actividades, conociendo la situación, las necesidades, el ambiente laboral, los procedimientos internos y demás factores relacionados con los proceso del departamento de administración, se procedió a desarrollar estrategias para para optimizar todo el proceso de caja.

2.5. Recursos Técnicos y Humanos

Para el desarrollo del presente informe se requirió de la autora Natalia Vivas, con el apoyo del tutor académico Lcda. Ysabel Pantoja y del tutor empresarial Ing. Enrique Mantilla, además de la colaboración de todo el personal del área de administración de IUTEPAL C.A. Sumado a esto, el apoyo de la Universidad José Antonio Páez y El Instituto Universitario de Tecnología "Juan Pablo Pérez Alfonzo" (IUTEPAL).

En lo que respecta a recursos técnicos necesarios para el desarrollo de este proyecto se encuentran:

- Computador Intel Pentium 4 GB RAM.
- Monitor AOC 19" E943fwk Led.
- Artículos de Oficinas (hojas de papel, lápices, bolígrafos, libretas).
- Internet personal.
- Sistema SISCE y UNIVERSE del UITEPAL C.A.
- Paquete Office de Windows
- Bibliografía de internet.
- Texto Metodológicos.
- Texto sobre Administración de Empresas.
- Trabajos de investigación previos.
- Manual de normas de Trabajo de Grado y/o Pasantías de la Universidad José Antonio Páez.

FASE III

VINCULACIÓN TEÓRICA.

3.1. Principios Teóricos

3.1.1. Teoría de Sistemas

Según Chiavenato (1995, p. 411) expresa que un “sistema denota un conjunto de elementos interdependientes e interactuantes o un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado. Sistema es un conjunto o combinaciones de cosas o partes formando un todo unitario”, en otras palabras los sistemas son conjunto ordenado de elementos que se encuentran interconectados entre sí que funciona como un todo.

La teoría de sistemas deriva de la Teoría General de Sistemas desarrollada por el biólogo Ludwig Von Bertalanffy, el alemán fundamento su teoría en tres premisas. La primera de esta, consta que los sistemas existen dentro de otros sistemas, es decir, cada sistema está compuesto por subsistemas y del mismo modo hace parte de otro sistema, conocido como suprasistema. La segunda premisa de su teoría, tiene relación con la anterior, debido a que relata que sistema poseen un proceso de intercambio infinito de energía, conocidos como sistema abiertos. Por último, Bertalanffy se basó en que la finalidad de cada sistema depende del papel que tiene en el intercambio.

Es importante recalcar que los sistemas poseen dos características definidas, la primera de estas, es que persiguen un objetivo o fin a alcanzar y la segunda, consiste en que cualquier acción que produzca una unidad del sistema va afectar a las demás unidades de este, denotando la interdependencia que existe en estos. Los sistemas están conformados por una serie de elementos, los cuales son

- Entradas: es la energía, material o información que entra en un sistema, siendo su fuerza de arranque u origen.
- Transformación: es el mecanismo de conversión de entradas en salidas, donde se producen los cambios para generar resultados.
- Salidas: es el resultado de la transformación, es el motivo por el cual las unidades de un sistema se reúnen. Deben ser coherentes con el objetivo del sistema.

- Retroalimentación: es la función de comparar la salida con un estándar previamente establecido.
- Ambiente: es el medio que rodea al sistema, puede intervenir de manera directa o indirectamente en ellos con entradas o salidas.

Gracias a lo expresado con anterioridad, las organizaciones se consideran como un sistema, tal como lo expresa Chiavenato (1995)

El concepto de sistema abierto es perfectamente aplicable a la organización empresarial. La organizaciones un sistema creado por el hombre y mantiene una dinámica interacción con su medio ambiente (...). Además, es un sistema integrado por diversas partes o unidades relacionadas entre sí, que trabajan en armonía unas con las otras, con la finalidad de alcanzar una serie de objetivos, tanto de la organización como de sus participantes. (p. 414).

Haciendo referencia que una organización está estructurada por áreas o departamentos que son interdependientes entre si, formando un todo, los cuales están orientados para conseguir un objetivo en común, mantenido una relación con el ambiente externo retroalimentándose.

3.1.2. Procesos de Caja

En una Empresa, el área de caja es el encargado de recaudar o recibir todo el efectivo que esta genera por la producción de bienes o prestación de servicios. Como lo expresa Archenti (2017)

El término efectivo o caja se refiere a todo el efectivo, ya sea en caja o en cuenta de banco que posee la organización, que genera o recibe durante un período determinado, y posibilita la inmediata utilización del dinero en las operaciones de la empresa. (p. 30)

Cuando se hace referencia a efectivo en caja, son las monedas y billetes emitidos por el Banco Central y de otras naciones (divisas). Mientras que el efectivo en banco son todos los depósitos o transferencia recibidos en las cuentas bancarias nacionales o de exterior de la empresa. El efectivo representa la liquidez de la empresa, esta liquidez es lo que le permite a la empresa pagar salarios, comprar material o insumos, cumplir las obligaciones financieras, realizar inversiones, etc.

El área de caja es parte del departamento de administración, ya que es de su competencia organizar, direccionar y controlar todo el dinero que la empresa recibe y programar todos los pagos que esta debe. Podemos encontrar entre las funciones del área de caja, la recepción de depósitos bancarios y en caja (billetes), la verificación de depósitos en bancos, el registro de los ingreso de caja, la generación de recibos como evidencia de la transacciones recibidas. Gracias a

esto labores el departamento de administración puede verificar los ingresos obtenidos y proceder a realizar los pagos de facturas, gastos, proveedores, nomina, prestaciones, prestamos, etc.

Es evidente buen funcionamiento de esta área es vital para conservación de la institución, para que esta no asuma obligaciones que puede llegar a ser causante de inconvenientes operacionales mayores. Por este motivo, se deben implementar procedimientos de dirección y control, que permita el óptimo funcionamiento de esta área y evitar contratiempos en las actividades que la empresa requiere para su funcionamiento.

3.1.3. Teoría de la Mejora Continúa

Es una metodología utilizada por las empresas que se basa en optimizaciones a pequeña escala realizadas de manera frecuente. Según Gutiérrez (2010)

La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando las causas o restricciones, creando nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño. (p. 66)

En este sentido, la mejora continua se centra en analizar procesos, saber cómo se desarrollan, qué impacto tienen y dónde se producen desviaciones, todo esto para poder diagnosticar el desempeño y posteriormente, elaborar y proponer estrategias que mejoren esta gestión y corrijan esas desviaciones.

Su finalidad es la de maximizar la productividad mediante la mejora constante de los procesos, esta gestión es indispensable para una organización, debido a que le permite una ventaja competitiva en el mercado, ya que esta metodología permite tener modelos eficientes de gestión de recursos y actividades, trayendo como resultado que los productos cumpla con las expectativas del consumidor, que las entregas sean más fluida, ofrecer servicios rápidos y que respondan mejor a las necesidades del cliente, que los flujos de trabajo se vuelven más eficientes, etc. Según lo descrito con anterioridad, la mejora continua permite el aprovechamiento y buen uso del tiempo y los recursos. Además de eliminar actividades que no aportan valor, automatizar y/o articular proceso, permitiendo desarrollar sistemas más limpios y rápidos, evitando el estancamiento operacional.

Cuando se habla de estrategias de mejora continua, se hace referencia a las estrategias que buscan que las mejoras sean incrementales con el tiempo, teniendo en constante evaluación y cambio, por lo que se pueden aplicar mejoras adicionales. Estas estrategias son oportunidades de

hacer las cosas de una manera diferente o mejor de cómo se hacían antes, para ser más eficientes y competentes que la competencia.

3.2. Importancia de la Aplicación de la Teoría en la Investigación

Estas vinculaciones teóricas fueron de gran importancia en el desarrollo del presente informe, debido a que estos fundamenta el mismo, ya que nos presenta una visión amplia de cómo una organización está estructurada, para entender su comportamiento, porque para que esta pueda operar y funcionar se necesita interacción de todas sus partes, también llamados subsistemas y uno de estos es el área de caja, que genera salidas que son de necesarias para que otros subsistemas de la empresa puedan realizar sus proceso de transformación. Por otra parte, esta área es un sistema que esta constituidos por subsistemas, es decir, los procesos que se llevan a cabo aquí, cada proceso necesita de las salidas de otro para recibirlo como entradas y así llevarse a cabo este.

Como se ha descrito con anterioridad, la mejora continua se basa en la observación continua de los procesos con el fin de identificar posibles errores y solucionarlos, por lo tanto, las empresas que la aplican son más eficientes, mejoran la productividad y obtienen mejores resultados de manera paulatina. Todas estas teorías, como se ha evidenciado, aportaron para el sustento del tema tratado, aportando confiabilidad a la investigación.

FASE IV

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO

4.1. Presentación de los Resultados Obtenidos en el Estudio

Siguiendo con el cronograma de actividades a realizar en el programa de pasantías se realizó una encuesta, elaborada en base a las observaciones realizadas durante la ejecución de actividades realizadas, sobre todo las realizadas en las semanas tres y cuatro, esta encuesta fue aplicada a todo el personal del departamento de administración del IUTEPAL C.A., conformado por cinco individuos, correspondientes a cuatro mujeres y un hombre. Esta encuesta, permitió obtener los datos necesarios para detectar las necesidades del departamento. Los resultados de la encuesta fueron los siguientes:

Cuadro N°2 Encuesta

N°	Ítems	Si		No	
		N° personas	%	N° personas	%
1	¿Considera que el departamento de administración tiene bien definidas y distribuidas la asignación tareas por puesto?	2	40%	3	60%
2	¿Las actividades asignadas se cumplen o realizan en el tiempo que se determinó?	1	20%	4	80%
3	¿El procedimiento que se posee para el registro de pago recibidos por los estudiantes es organizado y eficiente?	3	60%	2	40%
4	¿Piensa que el sistema de información utilizado para el registro de pagos es competente y ayuda a que su trabajo sea más eficiente?	1	20%	4	80%
5	¿Cree usted que un retraso y/o error en las tareas de su competencia puede afectar a los otras tareas/procesos administrativos que no son de su competencia?	4	80%	1	20%
6	¿Existe en el departamento de administración la planificación, coordinación, dirección y control de los recursos y tareas?	2	40%	3	60%

7	¿Considera que las jornadas de adiestramiento y capacitación realizadas por la empresa en su área de trabajo son suficientes?	1	20%	4	80%
8	¿Siente usted que la organización toma acciones correctivas cuando los resultados no alcanzan las metas?	4	80%	1	20%
9	¿Existe una buena comunicación entre los directivos y empleados?	0	0%	5	100%
10	¿Cree usted que el clima laboral es favorable?	4	80%	1	20%
11	¿La empresa emplea la mejora continua en los procesos de caja?	2	40%	3	60%

Fuente: Vivas (2022).

En la primera pregunta de la encuesta, arrojo como resultado que el 40% de los encuestados consideran que el dpto. de administración si tiene bien definidas y distribuidas la asignación tareas por puesto, mientras que el 60%, creen que no están bien definidas y distribuidas las tareas, convirtiéndose en la falla que origina que las tareas queden inconclusas. En cuanto a la segunda pregunta solo una persona, que representa el 20%, afirma que las actividades se cumplen en el tiempo que se determinaron, mientras el 80%, es decir, 4 personas, manifiesta lo contrario, entonces, las actividades se efectúan en un lapso mayor a lo que se estipulo. Por otra parte, el 60% de los encuestados contestaron que el procedimiento que se posee para el registro de pagos recibidos si es organizado y eficiente, mientras que el 40% restante opina lo contrario, por lo tanto, es una fortaleza que se puede aprovechar para solucionar la problemática.

Sin embargo, solo el 20% de los encuestados, representado por una persona, considera que el sistema de información utilizado para el registro de pagos es competente y ayuda sea más eficiente el trabajo, mientras que el 80%, constituido por cuatro personas, opinan que no es competente y no hace que el trabajo sea más eficiente, por lo tanto el sistema empleado no es óptimo y hace que el trabajo sea más tardío y pesado. En cambio, el 80% están conscientes que retraso y/o error en sus tareas afectan a las demás tareas/procedimientos administrativos mientras que solo el 20% no está consciente de esto, esto es un punto a favor, ya que al estar consciente de la existencia de esta interdependencia, se puede tomar como referencia para que el empleado no se atrase con sus competencia. Los resultados obtenidos en la pregunta 6, arrojo que el 60% (tres personas) respondieron no hay planificación, coordinación, dirección y control de los recursos y

tareas, por lo tanto, existe mayor tendencia a la desorganización, haciéndola vulnerable a problemas.

Siguiendo este orden de ideas, el 20% de los encuestados está satisfecho con las jornadas de capacitación realizadas por la organización, mientras que el 80% no está satisfecho, este es un resultado desfavorable debido que es muy importante el desarrollo de conocimientos, las competencias y las habilidades y destrezas del recurso humano para generar ventajas competitivas. En cambio, en otro panorama más favorable, cuatro personas se las encuestadas, que corresponden al 80%, aseguran que la empresa toma acciones correctivas cuando no se logra las metas propuestas, mientras que el 20% restante aseguran lo contrario, esto es un aspecto positivo para la organización debido a que realizan el seguimiento a las actividades y planes de acción para corregir las desviaciones. Por otro lado, las cinco personas encuestas (el 100% de los encuestados) expresaron que no hay buena comunicación entre los directivos y empleados, lo que representa una falla muy grande, ya que es vital un intercambio continuo de información entre los integrantes, debido a que cualquier actividad se desarrolla a través de la comunicación.

En la pregunta diez, el 80% (cuatro personas) de los encuestados, manifiesta que clima laboral es favorable, mientras que el 20% (una persona), manifiesta que no es favorable, otro punto a favor, ya que el ambiente laboral es fundamental para que los empleados puedan realizar sus tareas de la mejor manera y sin tanta presión, a su vez, si las personas se sienten bien en sus trabajos estas podrán obtener mejores resultados. Y por último, 60% respondió que la empresa no emplea la mejora continua en los procesos de caja, por otra parte, el 40% respondió que si la emplea, quedando en evidencia que la empresa no le da la debida importancia a fortalecimiento de los procesos de esta área, siguiendo con lo expresado en la pregunta ocho, la empresa solo se enfoca en corregir esos aspecto que no permiten lograr las metas, mas no a la mejora constante de los procesos para optimizarlos y hacerlos más eficientes.

A lo largo de la realización del cronograma de actividades de pasantías, se pudo evidenciar que el resultado de los procesos de caja, que vendría siendo el total de los ingresos obtenidos por la institución, permiten llevar acabo la mayoría de las actividades que se realizaron en este programa, por ejemplo, permite pagar la nómina, las retenciones parafiscales, es una de las base para poder realizar la conciliación de ingresos con los egresos, además, en base de estos ingresos se hacen la declaración del IVA e INCES. Se puede evidenciar la importancia de una buena

gestión en esta área y gracias a todos los resultados expresados con anterioridad, se pudo determinar todos esos aspectos que no permiten la buena gestión de esta.

4.1.1. Identificación de las Fortalezas y Debilidades del Área de Caja.

Con los resultados obtenidos en las observaciones y encuesta se procedió a realizar un cuadro con las fortalezas y debilidades del área de caja den IUTEPAL C.A., gracias a esto resultados sirven de guía para la elaboración de estrategias que reduzcan las debilidades que esta poseen, haciendo uso de las fortalezas. Los resultados se muestran a continuación:

Cuadro N°3 Fortaleza y Debilidades del Área de Caja

FORTALEZAS	DEBILIADES
<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos utilizados para el registro de los pagos es fluido y competente. • Conciencia de los trabajadores en la relación que tiene sus labores con las demás procesos administrativos • La toma de acciones correctivas cuando no se logran las metas. • Ambiente laboral favorable 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconsistencia en las tareas, debido a la falta de definición en los labores de cada trabajador. • La finalización de actividades fuera del tiempo establecido. • Sistema de información poco competente para el registro de pagos. • Desorganización de todos los recursos en el área, debido a la falta de planificación, organización, dirección y control. • Falta de capacitación al personal. • Falta de comunicación entre los empleados y superiores. • Falta de interés en el mejoramiento continuo de los procesos

FASE V

ACCIONES

5.1. Fundamentación de la Propuesta

La presente propuesta se fundamenta a través de las observaciones realizadas y los resultados de la encuesta aplicada, debió a que estos permitieron comprender la situación actual en el área de caja, destacando la efectividad de los procesos administrativos realizados en dicha área y los recursos que influyen en el buen desarrollo de estos procesos. Como lo describe Mogollón, Moreno y Navarro (2011; p. 74) “puede indicarse que la propuesta se basa en los datos e informaciones provenientes del diagnóstico y sus respectivos análisis”.

A su vez, la propuesta se fundamenta en la detección de necesidades que se requieren para que el desarrollo de las actividades en dicha área sea fluido, armónico y óptimo, específicamente en el proceso de registro de pagos recibidos, ya que como se ha expresado durante todo este informe, dicho desarrollo en estas actividades repercute en el funcionamiento general de la institución.

5.2. Estructura Operacional de la Propuesta

La propuesta fue ideada y enfocada para optimizar el proceso de registro de pagos recibidos por la institución, a través del cual se plantean opciones técnicas y operacionales para mejorar dicho proceso y con una visión hacia el fortalecimiento constante. Para elaboración de estas estrategias, se discriminó tres dimensiones, con el fin de especificar el conjunto de acciones para resolver las necesidades de cada recurso que interviene en el proceso de registro de pagos. A continuación se desarrollan las dimensiones de la propuesta con cada una de sus acciones:

5.2.1. Dimensión: Recurso Técnicos

Este recurso está constituido por los sistemas, procesos y saberes, además de la propiedad intelectual (registro de marcas, patentes, derechos de propiedad, etc), adquisiciones tecnológicas, etc. Permiten que la organización lleve a cabo sus procesos y suelen tener un altísimo impacto en estas, pues brinda mayores márgenes de control y supervisión, de efectividad, de documentación y coordinación, es decir, sirve como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos.

5.2.1.1. Acciones Operativas

1) En primera instancia, se debe planear una reunión donde esté presente todo el personal del departamento de administración y el profesor que creó el sistema de información que utilizan en este departamento, el cual sigue laborando en la institución, donde se deben exponer todas las fallas y/o dificultades que el personal haya detectado, como por ejemplo:

- Programar el descuento de pronto pago según las fechas que procede este descuento (cinco primeros días del mes), es decir, mostrar este descuento automáticamente cuando corresponde. Con el fin, de ahorrar tiempo y evitar pasos demás en el registro de este, los cuales son: dirigirse al departamento de sistema a notificar al alumno que le corresponde el descuento, estos proceden a colocar el descuento, para posteriormente procesar el registro del pago
- El mismo sistema debe de generar un comprobante de pago, cuando el pago se realiza en divisas, en lugar de generarlo el trabajador manualmente.
- Además, que el sistema de información posea una opción de pagos en moneda nacional y otro de pagos en divisas. Ya que al momento de realizar el registro de pagos en moneda nacional, los montos aparecen en moneda extranjera, por este motivo, el trabajador se tiene que dirigir al departamento de sistema para que conviertan ese monto en moneda nacional. Al poseer estas dos opciones por separados se puede ahorrar más tiempo, gracias a que se eliminan pasos que están demás.

5.2.2. Dimensión: Recurso Humano (Nivel Operativo)

Es el principal recurso de una organización, este representado por el conjunto de trabajadores, empleados y colaboradores que laboran en una empresa u organización, en sus distintos puestos, cargos y sectores dentro de la misma. Son los encargados de ejecutar, controlar y supervisar los procesos que se llevan a cabo en las organizaciones.

Cuando se hace referencia al nivel operativo el nivel más básico dentro de la jerarquía de la organización, compuesta por los diferentes trabajadores que desempeñan labores rutinarias y llevan a cabo las tareas que los puestos superiores les indican cómo su labor específica. Siguiendo este orden de ideas, esta dimensión, está compuesta por todos los trabajadores del departamento de administración exceptuando al administrador de la institución.

5.2.2.1. Acciones Operativas

1) En primer lugar, definir y establecer las funciones que va a tener cada trabajador en el departamento, ya que cada uno de ellos tiene interacciones con los procesos de caja, es decir, establecer cada labor que va a tener el trabajador en el proceso de registro de pagos. Para ello tiene que establecer:

- El responsable de manejar el chat de la institución, donde los alumnos mandan los comprobantes de sus pagos realizados mediante transferencias bancarias.
- El encargado de consolidar en el banco el pago realizado por el alumno a nivel de banco.
- Una cajera que se dedique exclusivamente a la recepción de los pagos en moneda nacional realizados directamente en la caja de la institución (transacciones con tarjeta o efectivo).
- Una persona encargada de la recepción de los pagos en divisas realizados directamente en la caja de la institución (efectivo en monea extranjera).

2) Como se pudo evidenciar en la fase de diagnósticos, el proceso de registro de pagos es el más coherente para llevar este proceso a cabo, el cual es la recepción del pago (ya sea en billetes, transacciones de tarjetas de débito o crédito, o comprobantes de transferencia bancarios), para posteriormente ser validado (conciliación bancaria de las trasferencias, comprobación de la autenticidad de los billetes o aprobación de la transacción por tarjeta de crédito o débito) y efectuar el registro a nivel de sistema. Pero este proceso se retrasa en parte por la recepción por el chat de Whatsapp, que al recibir muchas notificaciones diarias suelen obviarse o perderse, por lo cual se necesita establecer un orden para evitar obviar ciertos pagos, que generarían otros problemas. Para ello:

- Establecer el orden de atender cada notificación, se sugiere que sea desde la más antigua hasta la más reciente, para evitar la omisión o exclusión de un pago, además de llevar un registro coherente al momento de procesar los pagos, para evitar que se registren primero pagos que se realizaron muchos después que otros.
- Establecer cierta cantidad de comprobantes de pagos, para ser llevados a la conciliación bancaria, para así facilitar esta y reducir tiempos.

3) Planificar, promover y coordinar la capacitación continua del personal de esta, para que puedan obtener nuevos conocimientos, capacidades, aptitudes, etc, para aplicarlo en su trabajo,

así tener un desempeño mejor y sentirse con un crecimiento tanto personal como laboral. Además podría permitir que el trabajador sea apto para desempeñar otro puesto en la empresa

5.2.3. Dimensión: Recurso Humanos (Nivel Directivo)

Este nivel de jerarquía de una empresa, representa los directores de las diversas áreas o departamentos que constituye una organización. Encargados de dirigir y elaborar las estrategias que va a seguir para dar cumplimiento de las competencias que le corresponde a su ámbito de actuación, siendo los máximos responsables de estos.

5.2.3.1. Acciones Operativas

- 1) El administrador debe planificar, organizar y direccionar todos los recursos:
 - En primer lugar, planificar y determinar las funciones de cada uno de los trabajadores del departamento.
 - Organizar y direccionar a cada trabajador, explicando las funciones que estos deben realizar y el orden que tiene que seguir para llevar los procesos a cabo.
 - Además de cerciorarse que el personal posea todos los recursos tanto materiales como técnicos para poder ejecutar sus funciones sin problemas. Además de especificar la manera de utilizar dichos recursos de manera eficiente.
- 2) Fomentar y poner en práctica la comunicación bidireccional con sus colaboradores ya que mejora la productividad al facilitar el intercambio de información vital y genera un clima de confianza y se crean buenas relaciones entre los colaboradores y jefe.
- 3) Realizar controles periódicos en los procesos de caja y las estrategias implementadas en estos, incluyendo los presentados con anterioridad, para así detectar cualquier desviación o simplemente para implementar una mejora que se le pueda realizar a este proceso y así fomentar la mejora continua.

5.3. Factibilidad

5.3.1. Factibilidad Técnica

El IUTEPAL C.A., cuenta con los recursos tanto técnicos, materiales y equipo tecnológico necesarios para implementar la propuesta, estos recursos van a constituir dentro de las estrategias

un instrumento requerido para efectuar las mejoras correspondientes y así satisfacer las necesidades requeridas para la implementación de la propuesta.

5.3.2. Factibilidad Humana

Para llevar a cabo las estrategias de mejora continua en el área de caja contempladas en la propuesta, se dispone del personal que labora en el departamento de administración, los cuales manifestaron su interés en mejorar los procesos de dicha área, de igual se cuenta con el interés del administrador de la institución para monitorear los resultados.

5.3.3. Factibilidad Económica

La propuesta es viable debido a que el IUTEPAL C.A., esta dispuesto a realizar las inversiones necesarias para optimizar los procesos de caja. Estos desembolsos se enfocarían en la capacitación del personal y el mejoramiento del sistema de información “SISCE” utilizado para el registro de pagos.

CONCLUSIONES

El desarrollo de la presente investigación y los análisis realizados durante su ejecución de esta, permitieron establecer las siguientes conclusiones:

- Dentro del departamento de administración, no se poseen bien definidas y distribuidas las funciones de cada trabajador, repercutiendo en el cumplimiento eficiente de los procesos, debió a las inconsistencias que se generan por la rotación del personal.
- Falta de capacitación del personal de este departamento, generando que los colaboradores no estén preparados de manera adecuada para ejecutar sus competencias y que no se adapten a los nuevos cambios que surgen en un entorno laboral, ocasionando una disminución en el desempeño.
- Se evidencia que el sistema de información utilizado para el registro de los pagos no es competente, generando pasos demás en los procesos de caja, en lugar, de automatizar y reducir pasos en estos.
- Existe debilidades en cuanto a la organización y coordinación de los recursos que inciden en los procesos de caja, gracias a esta desorganización del área es vulnerable a problemas al momento de ejecutar los procesos
- Además, la falta de comunicación que existe entre el administrador y los colaboradores, genera un clima de desinformación y desconfianza que afecta en la ejecución de las tareas.
- Todo lo descrito con anterioridad, genera retrasos en la finalización de los procesos de esta área, el cual repercute en la ejecución de otros proceso, debido a la interdependencia que tienen estos, afectando desempeño y competitividad general de la organización.

Con la ayuda de los resultados obtenidos por las observaciones directas y la aplicación de la encuesta, que fueron posibles mediante la ejecución de las actividades del programa de pasantías, se pudo identificar la situación actual del área de caja y analizar los procesos de registro, control y cómputo de los procesos de esta. Por otra parte, mediante la propuesta presentada, se logró formular y desarrollar estrategias de mejora continua para los procesos de caja. Gracias al desarrollo de estos aspectos fue posible alcanzar el logro de todos los objetivos propuestos de esta investigación.

RECOMEDACIONES

A partir de los resultados obtenidos en el estudio y de las conclusiones antes expuestas, se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Implementar el manual de normas y procedimiento de la Institución, para que el personal del departamento de administración ejecuten sus competencias de una manera organizada y eficaz
2. En cuanto a las distribución de la funciones, se aconseja que la distribución de la funciones sea la siguiente: una de las cajera del departamento sea la que atienda el chat, mientras que la segunda cajera se la encargada de la recepción de los pago en caja en monda nacional, por otra parte la secretaria de administración puede ser la encargada de la recepción de los pago en caja en moneda extranjera, debido a que este es un proceso más delicado y minucioso, y por último la asistente de administración debe ser la encargada de consolidar las pagos efectuados mediante transacciones bancarias (transferencias), ya que la información que se obtiene de las cuenta, no es para el acceso de los demás trabajadores del área. De esta manera se tiene una buena organización y distribución del personal del departamento.
3. En cuanto a la capacitación del personal, se podría realizar a un convenio con otra institución, donde esta pueda aprovechar las instalaciones del tecnológico para dictar sus cursos y el instituto pueda recibir la capacitación necesaria por parte de estos, así generando un beneficio de pate y parte.
4. Fortalecer el manejo de información y comunicación.
5. Incentivar al personal dándoles confianza, tratándolos con respeto, dándole poco de autonomía para que utilice su creatividad y recompensarlos, ocasionado que el trabajador se preocupará más por los resultados de la empresa y desempeñará sus funciones de un modo mejor.
6. Supervisar y evaluar los procesos de caja continuamente, para detectar desviaciones u oportunidades de mejora, para que gradualmente sean más eficiente y óptimos., dándole paso a una cultura de mejora continua
7. Implementar la propuesta presentada y a su vez evaluar los resultados obtenidos en caso de ameritar alguna modificación o mejora

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

Cuadro 4. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	Tiempo								
	SEP 2021	OCT 2021	NOV 2021	DIC 2021	FEB 2022	MAR 2022	ABR 2022	MAY 2022	TOTAL EN MESES
Diagnóstico de Necesidades	X	X							2
Plan de Trabajo		X							1
Cronograma de Actividades		X							1
Descripción de las Actividades			X						1
Recursos Técnicos y Humanos				X					1
Principios Teóricos					X	X			2
Redacción del Informe Final						X	X	X	3
Total									11

Fuente: Vivas (2022).

REFERENCIA

- Administración del efectivo* (2020). [Documento en línea]. Disponible: <https://www.gestiopolis.com/administracion-del-efectivo-y-contabilidad-administrativa/> [Consulta: Abril 2022, 12].
- Administración del efectivo* (2021). [Documento en línea]. Disponible: <https://www.gerencie.com/administracion-del-efectivo.html> [Consulta: Abril 2022, 12].
- Archenti, R (2017). *El control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa Hermes transportes blindados s.a. sucursal Huánuco*. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
- Cárdenas, G. (2017). *Sistemas de control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos. Caso: dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo*. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad de Carabobo. Barinas, Venezuela.
- Castillero, O. (n. d.). *Las 6 posiciones jerárquicas en una empresa* [Documento en línea]. Disponible: <https://psicologiyamente.com/organizaciones/posiciones-jerarquicas-en-empresa> [Consulta: Abril 2022, 22].
- Chiavenato, I. (1995). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (4ª.ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Delgado, D. (2015). *Proceso Administrativo Como Sistema* [Documento en línea]. Disponible: <https://es.scribd.com/document/257638450/Proceso-Administrativo-como-Sistema> [Consulta: Noviembre 2021, 16].
- Funciones de la Administración* (2020). [Documento en línea]. Disponible: <https://concepto.de/funciones-de-la-administracion/> Consulta: Noviembre 2021, 17].
- González, A. (2017). *Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en la PYMES del sector metalmecánico del municipio Guacara del estado Carabobo*. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula, Carabobo.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3ª.ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- La mejora continua: método para mejorar la calidad en tu empresa* (2020). [Documento en línea]. Disponible: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/proceso-de-mejora-continua/> [Consulta: Abril 2022, 14].

Mogollón Elio, Moreno J y Navarro J (2011). *Estrategias de mejora continua en calidad total en el servicio durante el proceso de ventas de productos Nabisco para el año 2011 orientados al consumidor final*. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad de Carabobo. La Morita, Venezuela.

Perdomo L, Rincón R y Sánchez M (2013). *La teoría kaizen como corriente humanista y paradigmática en las organizaciones*. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela.

¿Qué es el manejo de efectivo? (n. d.). [Documento en línea]. Disponible: <https://spiegato.com/es/que-es-el-manejo-de-efectivo> [Consulta: Abril 2022, 12].

Recursos de una empresa (n. d.). [Documento en línea]. Disponible: <https://concepto.de/recursos-de-una-empresa/> [Consulta: Abril 2022, 22].

Teoría de Sistemas. (2012). [Documento en línea]. Disponible: <http://modelosadm2012.blogspot.com/2012/02/universidad-de-sanbuenaventura-cali.html> [Consulta: Noviembre 2021, 15].

ANEXOS

Anexo N° 1 Plan de Trabajo para Pasantías



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA

PLAN DE TRABAJO PARA PASANTÍAS

DATOS DEL ESTUDIANTE	Apellidos y Nombres: Vivas Avila, Natalia Gabriela	
	Cédula de Identidad: 27.657.380	Teléfono: 0424-4140302
	Facultad: Ciencias Sociales	Escuela: Administración de Empresas
DATOS DE LA EMPRESA	Razón Social: IUTEPAL C.A.	
	Teléfonos: 0241-8238029	
	Dirección: Av. Kerdell Edif. IUTEPAL Piso B PISO PB Local 121-64 Urb. Kerdell, Valencia, Carabobo.	
	Entidad Económica: Actividad económica: Servicio Educativo	
	Departamento donde realizará la pasantía: Administración	
DATOS DE LOS TUTORES	Nombre del Tutor Académico: Ysabel Pantoja	
	Nombre del Tutor Empresarial: Enrique Mantilla	

DIAGNÓSTICO DE LA PASANTÍA

Título de la pasantía: Estrategias de mejora continua en los Procesos Administrativos de caja en el departamento de Administración en el IUTEPAL C.A.		
Diagnóstico de la pasantía: Problema: deficiencia en la ejecución de los procesos de caja Causa: falta de organización y coordinación de los recursos que inciden en el los procesos de caja Efecto: Bajo rendimiento en el departamento de administración y de la organización en general		
Identificación del problema o situaciones problemáticas: Para que una organización llegue a ser eficiente y posea un óptimo funcionamiento en los procesos que realizan, deben seguir de manera adecuada todos los subprocesos que estas poseen para que de esta manera se realicen de manera óptima. Cabe acotar que en una organización la mayoría de los procesos que realizan poseen una interdependencia con otro procesos, generalmente esta es secuencial, es por ello que cualquier falla o retraso en un procesos afectara a otro u otros procesos. Siguiendo esta premisa, el IUTEPAL C.A. posee inconvenientes a nivel de Caja a la hora de procesar los pagos realizados a la institución por parte de los alumnos, este problema se ve más acentuado cuando hay proceso de inscripción y cuando corresponde el pago de las mensualidades, debido a que el flujo de pagos realizados a la institución es más numerosa. Este problema genera el desconocimiento de los ingresos que se obtuvieron por caja. Este lento y/o mal registro de datos ocasiona una respuesta tardía o poco oportuna para elaboración de determinados reportes necesarios para el buen desarrollo del proceso administrativo, generando de esta manera un cuello de botella que ocasionas que varios procesos administrativos se retarden. Sumado a esto, no existe un control administrativo, rápido y preciso que permita el arrojado de resultados, que son necesarios tanto por entidades internas y externas a la institución.		
Formulación del problema: ¿De qué manera se puede mejorar los Procesos Administrativos de caja en el departamento de Administración en el IUTEPAL C.A.?		
Objetivo general: Desarrollar Estrategias de mejora continúa en los Procesos Administrativos de caja en el departamento de Administración en el IUTEPAL C.A.	Objetivos específicos: 1.- Identificar la situación actual a nivel de caja en el departamento de Administración 2.- Analizar los procesos administrativos de registro, control y computo de operaciones nivel de caja 3.- Formular estrategias que permitan la mejora en los Procesos Administrativos de caja en el departamento de Administración en el IUTEPAL C.A.	
Firma Tutor Académico	Tutor Firma Tutor Empresarial	Firma del Estudiante

APROBACIÓN POR LA COMISIÓN DE ESCUELA: _____




Rev. 03-2017

Anexo N° 2 Programación de Actividades para Pasantías



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA PASANTÍAS

Semana	Actividades	Observaciones
1	Conocer el funcionamiento de los procesos del departamento de Administración	
	Aprender a manejar el sistema utilizado en la empresa	
2	Corregir cálculos de las retenciones (SSO y RPE)	
	Ejecutar el proceso de reconversión en la nómina	
3	Recepción de los pagos	
	Llevar a cabo la facturación en caja	
4	Realizar conciliación de los pagos recibidos por medio del banco	
5	Calcular la nómina administrativa y docente	
	Calcular las retenciones parafiscales (FAOV-IVSS-PIE)	
6	Recolectar información por medio de una encuesta para identificar las necesidades el área de caja	
7	Elaborar el cálculo de fideicomiso	
	Realizar el cálculo de liquidación	
8	Realizar la declaración y cálculo aporte INCES	
	Ejecutar la declaración retenciones IVA	
9	Efectuar conciliación administrativa ingresos vs egresos	
10	Revisión y control del horario del personal	
11	Coordinar la distribución las guardias de los trabajadores.	
12	Desarrollar estrategias para el logro eficiente de los procesos de caja.	
Recomendaciones:		
 		
Tutor Empresarial Nombre, firma y sello de la empresa)		Tutor Académico Nombre, firma y sello de la facultad)

Anexo N° 3 Encuesta



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

Instrucciones: Marque con una equis (X) en la casilla correspondiente según sea su apreciación, respecto a cada una de ellas. Se agradece responderlas todas.

N°	Ítems	Si	No
1	¿Considera que el departamento de administración tiene bien definidas y distribuidas la asignación tareas por puesto?		
2	¿Las actividades asignadas se cumplen o realizan en el tiempo que se determinó?		
3	¿El procedimiento que se posee para el registro de pago recibidos por los estudiantes es organizado y eficiente?		
4	¿Piensa que el sistema de información utilizado para el registro de pagos es competente y ayuda a que su trabajo sea más eficiente?		
5	¿Cree usted que un retraso y/o error en las tareas de su competencia puede afectar a los otras tareas/procesos administrativos que no son de su competencia?		
6	¿Existe en el departamento de administración la planificación, coordinación, dirección y control de los recursos y tareas?		
7	¿Considera que las jornadas de adiestramiento y capacitación realizadas por la empresa en su área de trabajo son suficientes?		
8	¿Siente usted que la organización toma acciones correctivas cuando los resultados no alcanzan las metas?		
9	¿Existe una buena comunicación entre los directivos y empleados?		
10	¿Cree usted que el clima laboral es favorable?		
11	¿La empresa emplea la mejora continua en los procesos de caja?		