



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 mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sarna Socialica S.C.A.

Realizado por el (la) Br. Carlos Ramos
C.I. N° 26337573 cursante de la carrera de Admin de Emp.
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:

APROBADO 20pts

NO APROBADO

El Jurado

Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Wlfrido Vargas
C.I.: 5.090.455

Jurado
Nombre: Lianujá Plovina
C.I.: 10610321



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 MEJORAR LA
EMISIÓN DE INFORMACIÓN EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA SAMA LOGÍSTICA 3 C.A.**

Empresa: SAMA LOGÍSTICA 3, C.A.

Pasante: Carlos Ramos
C.I: 26.337.573

San Diego, octubre 2022



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA EMISIÓN DE INFORMACIÓN
EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA
SAMA LOGÍSTICA 3, C.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico: Lcdo. Wilfredo Vargas C.I. 5.090.455

Tutor Empresarial: Lcdo. Luis Chacín C.I.10.331.971

Autor: Carlos Ramos

C.I: 26.337.573

San Diego, octubre 2022

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por siempre estar presente dándome el valor y la fuerza para poder hacer de este sueño una realidad. Gracias por guiar mis pasos y darme inteligencia para poder finalizar cada meta que me propongo y, gracias por estar a mi lado en cada momento de mi vida.

A mis padres, les agradezco por su crianza, por haberme brindado su comprensión y apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria, por todos sus consejos que siempre me ayudaron a tomar las mejores decisiones y por creer en mí.

A mis hermanos, que con su amor y cariño siempre me impulsan para salir adelante, ser una mejor persona y dar lo mejor de mí.

A mi novia, tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso hasta en los momentos más fuertes. Gracias por ayudarme a construir mis sueños, por motivarme y por animarme a ver mucho más allá.

A mi familia, porque el camino hasta ahora no ha sido fácil, pero gracias a sus aportes, su amor, su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de esta meta se ha notado menos.

A mis profesores, por haber compartido sus conocimientos conmigo, por siempre buscar la mejor manera de enseñar y por su dedicación a lo largo de todo este trayecto.

A mis tutores de tesis Wilfredo Vargas y Luis Chacín, por su paciencia, ayuda y dedicación.

Carlos Ramos

DEDICATORIAS

En primera instancia a Dios como muestra de que siempre lo tengo presente y de que he sabido aprovechar todas las oportunidades que a lo largo de toda mi vida me ha brindado.

A mis padres y hermanos, que son pilares fundamentales en mi vida, depositando su entera confianza en mí en cada reto que se me presenta sin dudar ni un solo momento en mi capacidad, con mucho amor y cariño, les dedico todo mi esfuerzo en reconocimiento a todo lo que han hecho por mí. Este título es de ustedes.

Carlos Ramos

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
INTRODUCCIÓN	1
FASE	
I GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	3
1.1. Descripción de la Empresa.....	3
1.1.2. Estructura Organizativa	3
1.2. Misión de la Empresas	4
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	6
2.1. Diagnóstico de Necesidades.....	6
2.2. Plan de Trabajo	6
2.3. Cronograma de Actividades.....	7
2.4. Descripción de Actividades	8
2.5. Recursos Técnicos y Humanos	8
III VINCULACION TEÓRICA	9
3.1. Principios Teóricos	9
3.1.1. Plan de Acción.....	9
3.1.2. Procesos Administrativos	10
3.1.3. Información Financiera	11
3.2. Definición de Términos Básicos	11
IV RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO	12
4.1. Análisis de los Resultados.....	12
4.1.1. Diagnóstico de la Situación Actual	12
4.1.2. Identificación de los Factores que Inciden en la Emisión de Información.....	16
3.1.3. Diseño del Plan de Acción	16
V ACCIONES	17
5.1. Presentación de la Propuesta.....	17
5.2. Beneficios de la Propuesta	18
5.3. Desarrollo de la Propuesta	19
5.4. Factibilidad de la Propuesta	21
5.4.1. Factibilidad Técnica	21
5.4.2. Factibilidad Operativa	21
5.4.3. Factibilidad Económica	21

	pp.
CONCLUSIONES	22
RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	25

INTRODUCCIÓN

La información financiera es de gran importancia para las empresas, ya que esta brinda un apoyo para la toma de decisiones acertadas de la organización, así como refleja cómo han sido los resultados de la administración de sus recursos, en cuanto a rentabilidad, endeudamiento, inversión en activos a corto y largo plazo, capacidad de sus inventarios para cubrir la demanda y si se encuentra en los niveles óptimos, cuánto recurso está en manos de nuestros deudores y cuanto son nuestros compromisos a terceros, tanto a corto como la largo plazo, y poder elaborar sus presupuestos con los valores históricos para poder proyectar a futuro. Por lo tanto, las empresas deben mantener un sistema de información eficiente, con registros actualizados de sus operaciones para que esta pueda ser veraz y oportuna.

Bajo este contexto, el presente informe está enfocado en la empresa Sama Logística C.A., para la cual se propone el diseño de un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos, de forma tal que se logre mantener un flujo de información efectivo, optimizando la información que es presentada en hojas electrónicas de Excel mediante una herramienta que permita utilizar la información y tener resultados óptimos para determinar los niveles de ventas, ejecutar cobranzas, pagos y nómina a empleados, asimismo, detectar fácilmente los deudores y poder dirigir sus esfuerzos hacia la recuperación de los ingresos que se encuentran en manos de los clientes.

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

Fase I: Generalidades de la Institución: Aquí muestra la información de la empresa como ubicación, una breve descripción, 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: Revisión de teorías, leyes, principios, entre otros, que de alguna manera ayudan a resolver el problema o situación problemática.

Fase IV: Resultado del Diagnóstico: se presenta el diagnóstico de la situación actual en

relación con la problemática planteada.

Fase V: Acciones: se presentan las acciones a desarrollar de la propuesta para darle solución al problema planteado, en donde se presenta la propuesta, los beneficios y su factibilidad.

Conclusiones y Recomendaciones: a las que llegó el autor de su investigación.

Finalmente, las **Referencias:** electrónicas y bibliográficas que sustentan la presente investigación.

FASE I

GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.1. Descripción de la empresa

1.1.1 Ubicación

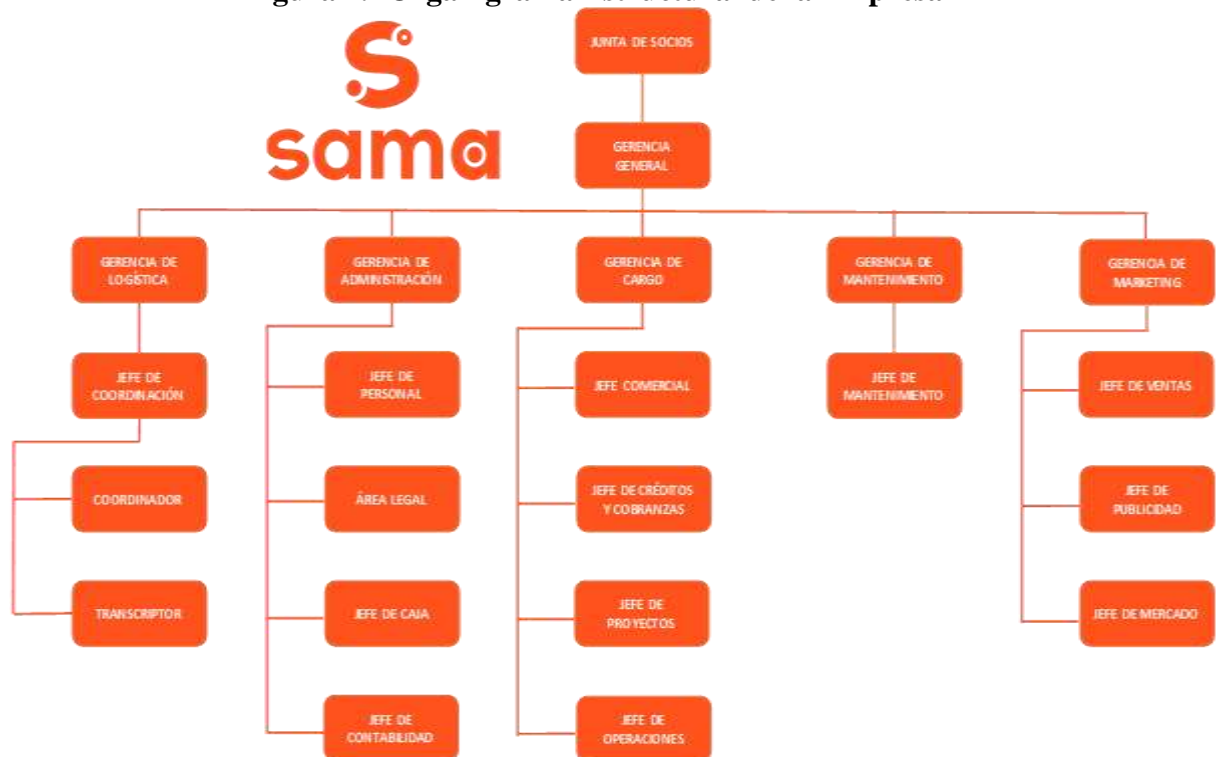
Av. 107 Edif Residencia Puerto Alegre Piso 13-E Urb. Valles de Camoruco, Manzana E, Valencia Carabobo zona postal 2001.

1.1.2. Reseña Histórica de la Empresa

Sama Logística 3 C.A., es una empresa dedicada al transporte terrestre de mercancías en la Ciudad de Valencia del Estado Carabobo, creada para satisfacer las necesidades de sus aliados comerciales con respecto a la entrega de sus productos terminados, materia prima o cualquier tipo de mercancía que necesiten que sea trasladadas de un lugar a otro dentro del territorio de Venezuela.

1.1.3. Estructura Organizativa de la Empresa

Figura 1.- Organigrama Estructural de la Empresa



Fuente: Sama Logística 3, C.A. (2021).

1.2. Misión

Mejorar la vida de nuestros clientes y aliados, conectando sus servicios y sus necesidades para ayudarlos a cumplir sus objetivos.

1.2.1. Visión

Ser la empresa de entregas con la comunidad más grande de Venezuela donde se conectan personas que buscan productos y empresas que venden soluciones.

1.2.2. Objetivos de la Empresa

El objetivo principal de la empresa Sama Logística 3 C.A. es conectar las necesidades de sus aliados comerciales con la de sus clientes finales, gestionando transportes y servicios en distintas modalidades de vehículos.

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

El departamento administrativo de la empresa es el encargado de realizar las funciones administrativas y contables que se llevan a cabo diariamente dentro de la organización. Por tanto, se encarga de recibir y emitir facturas, realizar pagos de nómina, realizar informes estadísticos de los estados de la empresa, mantener y administrar la base de datos de los clientes y aliados comerciales, gestionar las cobranzas y administrar los gastos de la organización. De este modo, el departamento administra los recursos financieros que tiene la empresa y trabaja en conjunto con el departamento de recursos humanos.

1.4 Objetivos del Departamento

1.4.1 Objetivo General

Administrar los recursos que tiene disponible la empresa a nivel de recursos financieros, así como trabajar en conjunto con los otros departamentos de la empresa.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Proporcionar eficiencia y eficacia en los procesos que se llevan a cabo dentro del departamento, así como también mantener al día todos los reportes e informes del departamento.
- ✓ Evitar el desperdicio de recursos tanto humanos como financieros para aprovechar al máximo los esfuerzos realizados por el personal y lograr que la empresa pueda cumplir

sus objetivos.

- ✓ Llevar el control de las entradas y salidas monetarias de la empresa, así como también realizar los pagos correspondientes al personal y a los proveedores de la compañía.

FASE II

DIAGNÓSTICO

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

La información financiera de la empresa es de gran importancia, debido a que permite determinar cómo se ha desarrollado la empresa en el transcurso de cierto periodo, permitiendo evaluar la manera como los administradores han manejado los recursos de la empresa, tanto los bienes adquiridos, los derechos obtenidos, las deudas contraídas y los ingresos generados, que permiten cubrir el costo, gastos operacionales, financieros y tributarios para, finalmente, brindarle a los accionistas la rentabilidad obtenida de sus operaciones, permitiendo comparar si se han alcanzado los planes y metas establecidos.

Bajo este contexto, el presente informe se desarrolla en la empresa Sama Logística 3 C.A. está ubicada en la urbanización Valles de Camoruco de la ciudad de Valencia, Venezuela, se dedica al transporte terrestre de mercancías. La cual presenta debilidades en sus procesos de emisión de información de los procesos administrativos, debido a que no cuentan con herramientas necesarias que le permitan optimizar las bases de datos de sus clientes para que se ejecuten los procesos de cuentas por cobrar, ventas, cuentas por pagar, pagos de nómina, entre otros; de tal manera que, se pueda ser efectivo y lograr así los objetivos organizacionales.

En este sentido, se propone un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama logística 3 C.A optimizando la información que es presentada por medio hojas de Excel mediante una herramienta que permitan utilizar la información y tener resultados óptimos para determinar los niveles de ventas, ejecutar las cobranzas, los pagos y la nómina de los empleados y, asimismo, detectar fácilmente cuales son los clientes deudores y poder dirigir los esfuerzos hacia la recuperación de los ingresos que se encuentran en mano de los clientes.

2.2. Plan de Trabajo

2.2.1. Formulación del Problema

De acuerdo con el planteamiento expuesto se tiene la siguiente interrogante: ¿Cómo se puede mejorar el flujo de información durante la ejecución de los procesos administrativos de la empresa sama logística 3, C.A.?

2.2.2. Objetivos de la Investigación

2.2.2.1. Objetivo General

Proponer un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3 C.A.

2.2.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual de la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3 C.A
- ✓ Identificar las debilidades y fortalezas en la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3 C.A
- ✓ Diseñar un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa sama Logística 3 C.A.

2.3. Cronograma de Actividades

Seguidamente se presenta el cronograma de actividades que se realizarán para el desarrollo de la presente investigación durante el período de pasantía. (ver cuadro 1), presentados para los períodos académicos regulares 2022-ICR y 2022-IICR.

Cuadro 1.- Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO					
	Ene Feb 2022	Mar Abr 2022	May Jun 2022	Jul Ago 2022	Sep Oct 2022	TOTAL EN DÍAS
Diagnóstico de Necesidades	X	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: Ramos (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 los procesos administrativos y a la información de la empresa.
- ✓ Análisis de la información e identificación de datos útiles e inútiles.
- ✓ Organizar la información en bases de datos.
- ✓ Crear bases de datos adaptadas a las verdaderas necesidades.
- ✓ Vincular nuevas bases de datos a los diferentes libros de Excel.
- ✓ Mejorar la emisión de datos administrativos.
- ✓ Capacitación al personal sobre el nuevo funcionamiento del proceso administrativo.
- ✓ Registrar en libros de compras y ventas.
- ✓ Elaborar informe sobre compras y ventas.
- ✓ Elaborar nómina de choferes semanal.
- ✓ Elaborar nómina de empleados.
- ✓ Organizar y registrar cuentas por cobrar y por pagar.
- ✓ Ejecutar cobranza y pagos de obligaciones.
- ✓ Elaborar informe sobre el desempeño de los empleados y el avance de la emisión de información.
- ✓ Análisis de la nueva información de los libros.
- ✓ Informe orientado al futuro.
- ✓ Evaluar los beneficios que obtuvo la empresa Sama Logística C.A al proponerle un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos.

2.5. Recursos Técnicos y Humanos

2.5.1. Recursos Técnicos

Desde el punto de vista de técnico, la empresa cuenta con computadoras.

2.5.2 Recursos Humanos

Los recursos humanos de este proyecto están representados por el tutor académico Lic. Wilfredo Vargas, el tutor empresarial Lic. Luis Chacín y el autor Br. Carlos Ramos.

FASE III

VINCULACIÓN TEÓRICA

Seguidamente se presentan los principios teóricos que tienen vinculación al presente informe de pasantía, el cual tiene como objetivo principal proponer un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3 C.A., para tal efecto se consultaron los textos y otras investigaciones de autores que brindan sustento para alcanzar los objetivos planteados.

3.1. Principios Teóricos

En relación al objetivo planteado, se presenta a continuación los principios teóricos que sustentan el presente informe de pasantías, para poder desarrollar las fases metodológicas que permitan alcanzar cada uno de los objetivos específicos establecidos, de manera que se pueda brindar una solución viable al problema expuesto, en relación a la mejora de la emisión de la información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3 C.A., para lo cual, se presentan los siguientes consultados.

3.1.1 Plan de Acción

El plan de acción según Durón (2018:25), son “documentos debidamente estructurados que forman parte del planeamiento estratégico de la empresa o institución”, puesto que por medio de ellos se busca materializar los objetivos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto. El plan de acción compromete de una gran parte del personal de la institución, estableciendo plazos, responsables y un sistema de seguimiento y monitoreo de todas las acciones diseñadas. Por lo tanto, la formulación de un plan de acción que priorice las iniciativas más relevantes para cumplir con los objetivos y metas de gestión requiere estructurar adecuadamente su financiamiento y enlace con el presupuesto institucional. Dichos planes, colocan en un espacio definido de tiempo y responsabilidad las tareas específicas para contribuir a alcanzar objetivos superiores. Estos principios teóricos se relacionan al presente estudio, debido a que su objetivo principal es proponer un plan de acción para la mejora de la emisión de la información en los procesos administrativos.

3.1.2. Procesos Administrativos

Chiavenato (2017), expresa en relación con el proceso administrativo que:

Las funciones administrativas en un enfoque sistemático conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos planificación, organización, dirección y control, son solo funciones administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos forman un proceso administrativo. (p.22)

Bajo este contexto, los procesos administrativos se constituyen en:

- ✓ **Planificación:** consiste básicamente en elegir fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo, además, la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.
- ✓ **Organización:** consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.
- ✓ **Dirección:** es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente, con el aspecto interpersonal de la administración.
- ✓ **Control:** consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de estas.

Se debe tener en cuenta que toda persona que dirija un grupo y trate de lograr objetivos con ayuda de otras personas, se convierte en administrador, ya sea empírico o profesional. Además, el estudio de la administración sirve para que las personas mejoren la realización de sus actos. Y es aquí, donde se encuentra la importancia del proceso administrativo, ya que, cada cosa debe estar en su lugar en el momento indicado y no sólo como la mente humana lo acuerde, no se puede controlar sin antes haber planeado y organizado las ideas de acuerdo con la importancia de cada una de ellas, porque cada persona que administra su propia vida eficaz o ineficientemente y de acuerdo con la forma como la administre tendrá la capacidad de conducir un grupo.

3.1.3. Información Financiera

La información financiera de acuerdo a Catacora (2018:85), expresa que “es el resultado que se genera de la acumulación de registros contables presentados como Estados Financieros de una empresa a una fecha determinada”, esta información es de interés para usuarios con necesidades diferentes, los usuarios internos participan en actividades de la empresa y necesitan esta información para el control y toma de decisiones, los externos son los que están interesados en la entidad por motivos comerciales, pero no participan en el desarrollo de su actividad (el Estado, acreedores, proveedores, entre otros).

La información financiera, es de gran importancia porque le brinda a la gerencia cifras que permitan determinar la rentabilidad del negocio, eficiencia en la utilización de los recursos, entre otros, que le ayuden a llegar a conclusiones significativas. La gerencia solo puede ejercer un adecuado control si dispone en el momento preciso la información detallada del costo de los productos, de la mano de obra, de los gastos indirectos de fabricación, así como de los gastos de ventas y administración.

Si la información financiera es confiable, oportuna, suficiente y verificable, lo cual se logra a través del control interno y procedimientos administrativos diseñados e implementados de forma eficiente y eficaz, soportados por los formularios respectivos y documentación legal, los Estados Financieros permitirán al usuario que se forme un juicio sobre cómo se gerencia la empresa y evaluar así la actuación de la administración, mediante indicadores aplicados a las cifras o procedimientos de análisis implementados en la información financiera. Este análisis y estos indicadores son una excelente herramienta para una adecuada toma de decisiones, la cual se define como un proceso racional para seleccionar la mejor entre varias alternativas.

3.2. Definiciones de Términos Básicos

Eficacia: es la capacidad de realizar un efecto deseado, esperado o anhelado.

Eficiencia: es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos o menor tiempo posibles.

Información: es el conjunto de datos que configuran un mensaje que emite un emisor y que se pretende que llegue al receptor para que quede informado.

Toma de decisiones: es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre alternativas o formas de resolver situaciones.

FASE IV

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO

4.1. Análisis de los Resultados del Diagnóstico

En esta fase se presenta el análisis de los resultados del diagnóstico obtenido en el departamento administrativo de la empresa Sama Logística 3 C.A., en relación con la emisión de información de los procesos administrativos de esta empresa, para tal fin se procedió a desarrollar las fases metodológicas que permitieron alcanzar los objetivos planteados, de tal manera, que se le pueda dar una solución viable a la problemática actual y que se presentan seguidamente.

4.1.1.- Diagnóstico de la Situación Actual de la Emisión de Información en los Procesos Administrativos de la Empresa

Actualmente, la empresa no cuenta con ningún sistema administrativo que ayude a ordenar, validar y distribuir información a todo el departamento administrativo, debido a que, todos los servicios realizados, gastos, compras, asistencias y, conciliaciones bancarias, son registrados mediante hojas de cálculo de Excel y, las computadoras no están conectadas entre sí. La información tiene que viajar de un ordenador a otro mediante el uso de Pendrives y a través de correos electrónicos. Para tal fin, se procedió a realizar una encuesta estructurada al jefe del departamento administrativo de la empresa, con apoyo de un cuestionario, comprendido de seis preguntas abiertas, cuyos resultados se presentan a continuación:

1.- ¿Cómo considera usted que se está llevando a cabo la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa?

R: Actualmente, se está llevando de manera poco efectiva, lo que genera problemas a todo el departamento debido a que la información tarda en llegar a cada área correspondiente y, además, llega siempre en distintos formatos, orden y sin ningún tipo de validación. Lo que genera una mayor carga de trabajo para los empleados del departamento y, por ende, poca eficiencia de este.

De acuerdo con Lapiedra, Devece y Guiral (2011), expresan que:

Toda empresa, y en general toda organización, está continuamente captando una serie de datos, gran parte de los cuales no tienen significación alguna para ella, pero en cambio existen otros datos que le sirven para conocer mejor el entorno que le rodea y también para conocerse mejor. Estos datos, que constituyen la llamada información, le van a permitir tomar decisiones más acertadas. Por ello, la información a tiempo y en la cantidad precisa es un factor clave para toda organización.

2.- ¿A qué le atribuye usted las debilidades actuales en los procesos administrativos de la empresa?

R: Principalmente se le atribuye las debilidades actuales de la empresa a la falta de un sistema unificado, donde se pueda validar, vaciar y gestionar la información necesaria para sus respectivos cálculos y que se pueda tener acceso desde cualquier equipo de cómputo del departamento, ya que se pierde mucho tiempo buscando, sacando y ordenando las necesidades de información de cada empleado.

Al respecto, Lapiedra, Devece y Guiral (2011), agregan con relación a las necesidades de información que:

Las necesidades de información se refieren a la información necesaria para llevar a cabo correctamente tanto la adopción de decisiones como la ejecución de las tareas derivadas de tales decisiones.

3.- Explique ¿De qué manera ha afectado la debilidad de la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa?

R: El personal del departamento administrativo, al no tener una base de datos unificada, debe recopilar detalladamente toda la información proveniente de varios archivos de Excel de forma manual para posteriormente empezar con sus verdaderas funciones. La información que llega al departamento no tiene ningún tipo de validación, lo que genera duplicidad de clientes, duplicidad de empleados, duplicidad de cuentas, gastos que no coinciden con facturas, facturas que no coinciden con los precios del servicio. Cabe destacar

que, la empresa realiza más de 200 servicios al día, con una cartera de más de 500 clientes activos mensualmente, lo que produce que más del 40% del tiempo de los empleados del área administrativa, lo dediquen a la recopilación, auditoria y distribución de la información.

En este aspecto, Lapiedra, Devece y Guiral (2011), deben destacar:

la importancia de un correcto diseño de la base de datos de la empresa, que debe facilitar un uso racional de la información y facilitar una integración de las áreas. Así, la base de datos de una empresa debe ser lo suficientemente flexible como para poder ser estructurada de acuerdo con las necesidades particulares de los diferentes decisores.

4.- Exponga brevemente, ¿De qué manera se está llevando la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa?

R: La mayoría de la información que necesita el departamento administrativo parte del departamento logístico de la empresa, donde manualmente en una hoja de cálculo de Excel, con un formato que varía dependiendo del personal que esté de turno se registra cada uno de los servicios que se realizan durante el día, posterior a esto, el auditor tiene que recopilar, ordenar y auditar si el servicio realmente fue realizado y si el precio cobrado era el indicado. Al terminar el auditor esta función, se distribuye la información a través de pendrives a los departamentos de cuentas por cobrar y recursos humanos, donde cada uno de estos debe validar que los nombres tanto de los clientes como de los empleados estén bien escritos para evitar duplicidad y, así, continuar con sus respectivas funciones. Por último, estos departamentos envían la información por medio de correos electrónicos a la gerencia administrativa de la empresa.

Según Lapiedra, Devece y Guiral (2011), expresan que:

El tipo de información requerido dependerá de diversos factores: nivel jerárquico, labor que se está realizando, confidencialidad, urgencia, etc. De hecho, la utilidad de la información es cuestionable, y puede suceder que algo que para una persona es información, para otra sea un dato.

5.- ¿Cuál considera usted que es la principal problemática o limitación que genera la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa?

R: La emisión de información representa problema en todas las áreas administrativas de la empresa, siendo la más afectada el departamento de cobranzas, donde la problemática ocurre cuando la data llega del departamento de auditoría y se tiene que revisar servicio por servicio los nombres de los clientes para validar que no esté duplicado y, si ya existe alguna cuenta con su nombre, para posteriormente ser ordenada cliente por cliente y calculada de forma manual. Al existir tantos servicios diarios y tantos clientes, esta tarea se vuelve muy compleja, logrando ordenar y calcular menos de diez clientes diarios. Por ello, actualmente existen clientes que no se les envía su factura correspondiente desde hace más de 5 meses.

Argumentan Lapiedra, Devece y Guiral (2011), que:

La información bien elaborada puede evitar en gran medida problemas derivados de la incertidumbre sobre el entorno, ya sea por la falta de claridad sobre algunos aspectos, o por una gran acumulación de datos donde se requiere tomar una decisión en un corto periodo de tiempo.

6.- Explique ¿Qué beneficios considera usted que se pueda obtener mediante la implementación de un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3 C.A.?

R: Se espera mejorar todos los procesos administrativos actuales, de manera que se logren unificar todos los formatos de información y que minimice la posibilidad de errores de transcripción por parte de quien carga los datos, de manera tal, que cada empleado del departamento pueda realizar las actividades principales de su cargo sin tener que encargarse de detectar posibles duplicados o errores.

Al respecto, agregan Lapiedra, Devece y Guiral (2011), que:

Una información bien elaborada puede evitar en gran medida problemas derivados de la incertidumbre sobre el entorno, ya sea por la falta de claridad sobre algunos aspectos, o por una gran acumulación de datos donde se requiere tomar una decisión en un corto periodo de tiempo.

4.1.2. Fase I: Identificación de los Factores que Inciden en la Emisión de Información

A continuación, se presentan los factores internos y externos que inciden en la emisión de información en los procesos administrativos, los cuales son expuestos a través de una matriz FODA, gracias a esto los resultados sirven de guía para la elaboración de un plan que reduzca las debilidades que esta poseen, haciendo uso de las fortalezas.

Figura 2.- Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
F1. Amplia nómina de trabajadores. F2. Disposición de la empresa en implementar mejoras. F3. Apoyar y aprovechar las ideas aportadas por los empleados.	D1. No cuenta con sistema administrativo. D2. Poca conciencia de los trabajadores en la relación que tienen sus labores con los procesos administrativos. D3. Errores en la creación de facturas y en los cálculos administrativos.
Oportunidades	Amenazas
O1. Personal dispuesto a adaptarse a los cambios administrativos. O2. Equilibrar puestos de trabajo O3. Control de la información.	A1. Posible pérdida de dinero y clientes por el retraso en el cobro de facturas. A2. Retraso o errores en la declaración de impuestos que puede generar multas. A3. Crecimiento lento en el mercado.

Fuente: Ramos (2022)

4.1.3 Diseño de Plan de Acción para Mejorar la Emisión de Información en los Procesos Administrativos de la Empresa Sama Logística 3 C.A.

La presente fase consiste en el diseño de un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3 C.A., con la finalidad de unificar toda la información que necesita el departamento administrativo de la empresa, poder minimizar el tiempo de las auditorías, que la información se obtenga con rapidez dentro del personal administrativo de la empresa, y que se eviten al máximo los errores de transcripción al enviar la información de un proceso a otro.

FASE V

ACCIONES

5.1. Presentación de la Propuesta

La gestión administrativa dentro de una empresa es una tarea que debe llevarse a cabo de manera muy minuciosa y a la que el personal asignado a ella dedica mucho tiempo y esfuerzo, es por lo que, en la actualidad existen diversos sistemas administrativos que ayudan a diario a los departamentos administrativos implicados, evitando los errores humanos más comunes en estas áreas y, comunicando de manera instantánea la información que le corresponde a cada personal.

Todas las tareas a nivel administrativo tienen un impacto directo para las empresas y para sus empleados. Por este motivo, cuidar su gestión es un aspecto fundamental para llevar a cabo en la empresa. Gracias a diferentes herramientas de gestión laboral se puede ahorrar mucho tiempo y dinero, aportando al trabajo mayor flexibilidad y seguridad. Al mismo tiempo, se pueden automatizar los cálculos correspondientes a cada área de la administración y, de esta manera, evitar errores de cálculo por parte de las personas.

Bajo este contexto, el presente informe de pasantías se desarrolló en la empresa Sama Logística 3 C.A., la cual presenta debilidades en la emisión de información en los procesos administrativos, para tal fin, se le procedió a realizar un diagnóstico, para determinar las debilidades existentes en la emisión de información y las causas que la generan, en este sentido, dentro de las debilidades encontradas destacan las siguientes:

En Sama Logística 3 C.A. no existe una base de datos unificada ni formatos definidos con validaciones de datos para poder tener un mayor control de la información. Por otro lado, la información viaja a través de pendrives y de correos electrónicos, lo que produce una cantidad masiva de archivos con mismo nombre. Los cálculos de las nóminas y de las cuentas por cobrar son realizados de forma manual y con calculadoras. Los tiempos de cálculos son excesivamente lentos.

Manejo de la emisión de información en los procesos administrativos: La información de la empresa tiene tres entradas diferentes, la principal de ellas parte del departamento de la logística de la empresa, donde recopilan información de los clientes y preparan los pedidos realizados durante toda la jornada laboral. En la jornada siguiente, el departamento de auditoria se encarga de

obtener esta información por medio de un pendrive, para empezar el proceso de auditoría, cabe destacar, que este proceso de auditoría solo audita si el pedido fue realizado con éxito, si la tarifa fue la correspondiente y si el chofer era el indicado. En esta parte del proceso puede haber hasta una semana de retraso.

Posterior a la auditoría, se envía la información medio de correos electrónicos a los departamentos de recursos humanos y de cobranzas. El departamento de cobranzas es la segunda entrada de información, puesto que esta, genera las facturas correspondientes a cada cliente con la cantidad de servicios que tengan pendiente de pago y, a su vez, registran los abonos por parte de estos. La tercera y última entrada de información corresponde al registro de los gastos e inversiones de la empresa. La emisión de información en los procesos administrativos finaliza cuando una vez a la semana todos los archivos creados dicha semana son enviados a la gerencia administrativa de la empresa.

Principales errores en la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa:

- ❖ Errores y/o duplicidad en los nombres de los clientes.
- ❖ Duplicidad de pedidos.
- ❖ Errores y/o duplicidad en los nombres de los choferes.
- ❖ Tarifas que no corresponden al precio indicados por tabuladores.
- ❖ Cálculos mal realizados.
- ❖ Las celdas de la hoja de cálculo de Excel se encuentran desordenadas y/o ocultas.
- ❖ Pérdida de información.

Para minimizar las debilidades existentes en la emisión de información, se propone un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama logística 3 C.A., de manera que se pueda simplificar la emisión de información actual, minimizar las debilidades existentes, potenciar su fortaleza, para lograr con éxito una información confiable, segura y rápida que, además, no afecte la operatividad de la empresa.

5.2. Beneficios de la Propuesta

Mediante el plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3 C.A., la empresa podrá unificar la emisión de información, mejorar el desempeño de los empleados del área administrativa, minimizar los errores

de actuales, generar información fiable y oportuna, automatizar procesos y permitir que la empresa tenga un mejor control administrativo y operativo que permita gestionar mejor los recursos, el tiempo, y la atención al cliente para agilizar cada uno de estos procesos.

5.3. Desarrollo de la propuesta

Una vez realizado el diagnóstico de la situación actual de la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3 C.A, en el cual se procedió a identificar un conjunto de debilidades que afectan significativamente a todo el departamento administrativo de la empresa y que ha venido generando dificultades al momento de realizar las tareas básicas de cada persona, la siguiente propuesta fue planeada con la finalidad de poder solventar todos estos problemas, por lo que la aplicación de la misma afectará de manera notable el desempeño de la empresa, con respecto al desarrollo de la propuesta se realizaran las siguientes actividades fundamentadas por los resultados obtenidos de los instrumentos utilizados.

1. Elaborar un libro de Excel con macros que permita el registro de servicios realizados, bajo una validación de datos de todas las variables involucradas y que, a su vez, almacene la información en dos bases de datos, una para la información de los clientes y la otra para el registro de servicios. Esta base de datos de los servicios realizados debe contener las siguientes variables:
 - ❖ Identificador
 - ❖ Fecha de creación
 - ❖ Hora de creación
 - ❖ Cliente
 - ❖ Origen
 - ❖ Destino
 - ❖ Conductor
 - ❖ Vehículo
 - ❖ Tarifa
 - ❖ Métodos de pago (Banco, Efectivo, Crédito)
 - ❖ Tipo de servicio
 - ❖ Responsable

- ❖ Hora de entrega
- ❖ Fecha de entrega
- ❖ Observaciones
- ❖ Dinero externo
- ❖ Fecha de entrega de dinero externo
- ❖ Hora de entrega de dinero externo
- ❖ Estatus de dinero externo
- ❖ Teléfono de destinatario
- ❖ Nombre de destinatario

2. Crear libro de Excel que mediante el uso de macros y formulas, que admita la base de datos provenientes de los servicios realizados y automáticamente sin necesidad de cálculos humanos, actualice los estados de cuentas de los clientes, genere y envíe las facturas correspondientes a los clientes. En este libro también se debe crear una base de datos correspondiente a los abonos realizados por parte de los clientes y, debe estar bajo validaciones de datos.
3. Hacer un libro de Excel que sea compatible con la información proveniente de los servicios realizados que realice el cálculo automático de las comisiones de los choferes de la empresa.
4. Diseñar un libro de Excel que contenga una base de datos de los gastos de la empresa, que esta esté bajo validaciones de datos y que contenga el catálogo de cuentas de la empresa.
5. Programar un archivo de Excel mediante Visual Basic que integre y analice toda la información proveniente de los cuatro libros nombrados anteriormente para la unificación de información, de manera que se puedan obtener informes financieros que sean útiles para la toma de decisiones y para promover la eficacia y efectividad en los procesos administrativos.
6. Capacitar al personal de cada área para la utilización del libro correspondiente a la función que desempeña cada uno de estos.
7. Evaluar que se cumplan los objetivos y el comportamiento de los empleados de acuerdo con los libros.

5.4. Factibilidad de la Propuesta

5.4.1 Factibilidad Técnica

Desde el punto de vista técnico es viable ya que, la empresa Sama Logística 3 C.A., tiene a disposición todos los recursos tanto técnicos, materiales y equipos tecnológicos necesarios que permiten satisfacer por completo las necesidades requeridas para la implementación de la propuesta.

5.4.2 Factibilidad Operativa

La propuesta es considerada operativamente factible en virtud de que la empresa cuenta con el personal necesario y dispuestos para el desarrollo de esta. De igual manera, es necesario fortalecer el nivel de comunicación, colaboración y coordinación entre las partes involucradas de la organización para que la propuesta se cumpla de manera eficiente.

5.4.3 Factibilidad Económica

La capacidad financiera de la empresa Sama Logística 3 C.A., no se verá afectada puesto que, la propuesta no genera un costo muy significativo, por el contrario, aportará beneficios para la organización ya que, al mejorar la emisión de información, los empleados podrán realizar sus tareas más a tiempo y, por ende, mejorar la capacidad de poder realizar la cobranza de las facturas con deudas pendientes y así, poder hacer otras inversiones para el continuo crecimiento de la empresa. Además, reducir el gasto de horas extras pagadas mensualmente.

CONCLUSIONES

El presente informe de pasantías se basó en brindar un plan de acción a la empresa Sama Logística 3 C.A. de acuerdo a la problemática planteada, para mejorar los procesos administrativos de la misma, donde se realizó como técnica de recolección de información la entrevista a través de un cuestionario, cuyos resultados permitieron cumplir con el primer objetivo de la investigación y diagnosticar cuál es la situación actual de dichos procesos. Por otro lado, se realizó una matriz FODA para evaluar cuáles son las fortalezas y debilidades que se ven afectadas tanto por los factores internos como externos, lo que permitió lograr el segundo objetivo establecido en el presente informe.

Finalmente, se puede concluir diciendo que esta investigación permitió lograr el objetivo principal de la misma creando un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3, C.A. Esto, con la finalidad de que la empresa comprenda la información generada por las actividades administrativas llevadas a cabo para el funcionamiento de la misma lo que, sin duda, marcará una pauta en las actividades de la empresa y se obtendrá un mayor nivel como organización, ya que, no se puede pensar en crecer si no se cuenta con un manejo de primer nivel de la información administrativa que fluye dentro de una empresa.

RECOMENDACIONES

En vista de la realidad observada a lo largo del estudio y de las conclusiones ya mencionadas, se propuso un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3 C.A., para que pueda mejorar sus fortalezas y disminuir sus debilidades, para ello se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Implementar el plan de acción propuesto para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa, ya que este fue realizado tomando en cuenta todos los factores tanto internos como externos que afectan dichos procesos, así como también las debilidades y fortalezas de la compañía.
2. Elaborar un manual de procedimientos y normas para el personal involucrado para que estos puedan conocer mejor sus funciones laborales y de esta manera lograr eficiencia en la emisión de la información.
3. Capacitar al personal relacionado con los procesos administrativos para ayudarlos a ampliar sus conocimientos, mejorar sus habilidades y ahorrarles tiempo en las labores que desempeñan.
4. Fortalecer la comunicación entre los empleados de la empresa para mejorar las relaciones entre estos y los altos mandos de la empresa.
5. Supervisar y evaluar continuamente los resultados de la implementación del plan de acción para verificar que se cumplan los objetivos propuestos y que el manejo de la información sea correcto.
6. Implementar estrategias de mejoramiento continuo, basadas en los resultados obtenidos de las actividades que se realizan en la organización.

REFERENCIAS

Catacora, F. (2018). *Contabilidad: La base para las decisiones Gerenciales*. 6ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.

Chiavenato, I. (2017). *Administración: Proceso Administrativo*. 3ª ed. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

Durón, G. (2018). *Plan de Acción: Hacia una Ejecución Efectiva de las Tareas y Metas Programadas*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1/planeacionhtm>. [Consulta: 2022, abril 18].

Lapiedra, R. Devece, C. y Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf>. [Consulta: 2022, abril 18].

Delgado, D. (2015). *Proceso Administrativo Como Sistema*. [Documento en línea]. Disponible: <https://es.scribd.com/document/257638450/Proceso-Administrativo-como-Sistema>. [Consulta: 2022, abril 18].

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: Carlos Ernesto Ramos Zavala	
	Cédula de Identidad: V-26337573	Teléfono: 0424-4244009 / 0412-2117388
	Facultad: Ciencias Sociales	Escuela: Administración de empresas
DATOS DE LA EMPRESA	Razón Social: Sama Logística 3, C.A.	Teléfonos: 0424-404.09.46
	Dirección: Av. 107 Edif Residencia Puerto Alegre Piso 13-E Urb. Valles de Camoruco, Manzana E, Valencia Carabobo zona postal 2001	
	Entidad Económica: Logística de transporte	
	Departamento donde realizará la pasantía: Administrativo	
DATOS DE LOS TUTORES	Nombre del Tutor Académico: Wilfredo Vargas	
	Nombre del Tutor Empresarial: Luis Chacín	

DIAGNÓSTICO DE LA PASANTÍA




Diagnóstico de la pasantía: El departamento administrativo de la empresa Sama Logística 3, C.A presenta debilidades en la emisión de información de los procesos administrativos.

Título del informe: Plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3, C.A.

Identificación del problema o situaciones problemáticas: La empresa Sama Logística 3 C.A. está ubicada en la urbanización Valles de Camoruco de la ciudad de Valencia, Venezuela, se dedica al transporte terrestre de mercancías. La cual presenta debilidades en sus procesos de emisión de información de los procesos administrativos, debido a que no cuentan con herramientas necesarias que le permitan optimizar las bases de datos de sus clientes para que se ejecuten los procesos de cuentas por cobrar, ventas, cuentas por pagar, pagos de nómina, entre otros; de tal manera que, se pueda ser efectivo y lograr así los objetivos organizacionales.

En este sentido, se propone un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama logística 3 C.A optimizando la información que es presentada por medio hojas de Excel mediante una herramienta que permitan utilizar la información y tener resultados óptimos para determinar los niveles de ventas, ejecutar las cobranzas, los pagos y la nómina de los empleados y, asimismo, detectar fácilmente cuales son los clientes deudores y poder dirigir los esfuerzos hacia la recuperación de los ingresos que se encuentran en mano de los clientes.

Formulación del problema: ¿Cómo se puede mejorar el flujo de información durante la ejecución de los procesos administrativos de la empresa sama logística 3, C.A.?

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

Firma Tutor Académico

Firma Tutor Empresarial

Firma del Estudiante

APROBACIÓN POR LA COMISIÓN DE ESCUELA: _____

Anexo N° 2 Plan de Trabajo para Pasantías



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA PASANTÍAS

Semana	Actividades a realizar	Observaciones
1	Presentación en la empresa	
	Definir actividades a realizar durante el periodo de pasantías	
2	Inducción al sistema administrativo	
	Inducción a las bases de datos de la empresa	
3	Análisis de las bases de datos	
	Identificar datos útiles e inútiles	
4	Organizar la información de las bases de datos	
	Crear bases de datos adaptadas a las verdaderas necesidades	
5	Vincular nuevas bases de datos al sistema administrativo	
	Mejorar el sistema administrativo	
6	Capacitación al personal sobre el nuevo funcionamiento del sistema administrativo	
	Registrar compras	
7	Registrar Ventas	
	Elaborar informe sobre compras y ventas	
8	Elaborar nómina de obreros semanal	
	Elaborar nómina de empleados	
9	Organizar y registrar cuentas por cobrar y por pagar	
	Ejecutar cobranza	
10	Ejecutar pagos	
	Elaborar informe sobre el desempeño de los empleados	
11	Elaborar informe sobre el avance del sistema	
	Análisis de los nuevos datos del sistema	
12	Informe orientado al futuro	
	Evaluar los beneficios que obtuvo la empresa Sama Logística C.A al proponerle un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos	
Recomendaciones:		



LUIS CHACÍN

Tutor empresarial

(Nombre, firma y sello de la empresa)



WILFREDO VARGAS

Tutor académico

(Nombre, firma y sello de la facultad)

Anexo N° 3 Encuesta



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Expresé su opinión de forma clara y detallada para brindar la mayor información.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

1.- ¿A qué le atribuye usted las debilidades actuales en los procesos administrativos de la empresa?

R:

2.- ¿Cómo considera usted que se está llevando a cabo la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa?

R:

3.- Explique ¿De qué manera ha afectado la debilidad de la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa?

R:

4.- Exponga brevemente, ¿De qué manera se está llevando la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa?

R:

5.- ¿Cuál considera usted que es la principal problemática o limitación que genera la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa?

R:

6.- Explique ¿Qué beneficios considera usted que se pueda obtener mediante la implementación de un plan de acción para mejorar la emisión de información en los procesos administrativos de la empresa Sama Logística 3 C.A.?

R: