

**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”**



La Universidad que Siembra

**Vicerrectorado de Infraestructura
y Procesos Industriales Programa
Ciencias Sociales Carrera:
Administración Pública**

**PLAN ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GAS COMUNAL S.A**

Autoras:

Michell Hernández 30924774

Francheska Vera 31130439

Tutora: MSc. Luisa Pimentel

Las Vegas, junio 2024

**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”**



La Universidad que Siembra

**Vicerrectorado de Infraestructura
y Procesos Industriales Programa
Ciencias Sociales Carrera:
Administración Pública**

**PLAN ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GAS COMUNAL S.A**

Requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Administración Pública

Autoras:

Michell Hernández 30924774

Francheska Vera 31130439

Tutora: MSc. Luisa Pimentel

Las Vegas, junio 2024

ACTA DE DEFENSA



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZIQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y
PROCESOS INDUSTRIALES

ACTA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE APLICACIÓN CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN:

ADMINISTRACIÓN



CONTADURÍA PÚBLICA



FECHA DE APROBACIÓN:

05/07/2024

AUTOR (ES):

HERNÁNDEZ GADEA MICHELL ALEXANDRA C.I. 30.924.774

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

VERA MALDONADO FRANCHESKA ALEJANDRA C.I. 31.130.439

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

PLAN ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GAS COMUNAL, S.A

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

1.- TUTOR:

Pimentel de H.
Apellidos

Quiza M.
Nombres

10987812
Cédula de Identidad

2.- JURADO PRINCIPAL -
COORDINADOR:

Coarcega S.
Apellidos

Carla R.
Nombres

8671282
Cédula de Identidad

3.- JURADO PRINCIPAL:

Vely Ramiro
Apellidos

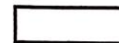
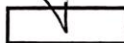
Sham M.
Nombres

12348406
Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR



[Signature]
FIRMA (1): TUTOR

[Signature]
FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL
COORDINADOR

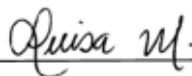
[Signature]
FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL

APROBACIÓN DEL TUTOR

APROBACION DEL TUTOR

Yo, MSc. Luisa M Pimentel de H, titular de la cédula de identidad N° V-10.987.812, en mi carácter de tutor del Trabajo de Aplicación Titulado: **PLAN ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GAS COMUNAL S.A.** Presentado por las ciudadanas: Michell Hernández CI: 30924774, Francheska Vera CI: 31130439, para optar al título de Licenciadas en Administración Pública, por medio de la presente certifico, he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador asignado para tal efecto. Así mismo me comprometo como tutor, a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Las Vegas, a los 21 días del mes de junio del año 2024.



Tutor: MSc. Luisa M. Pimentel de H.
C.I: 10.987.812

DEDICATORIA

Éste trabajo va dedicado a las personas que siempre estuvieron allí desde el principio, apoyándonos y dando ése impulso para seguir adelante con nuestra carrera.

A nuestras madres por ser el pilar y apoyo durante todo este proceso de aprendizaje, y

A nuestra profesora Luisa Pimentel por siempre dirigirnos en cada paso que damos, y a cada uno de los profesores que nos impartieron sus valiosas enseñanzas.

AGRADECIMIENTO

Primero que todo damos gracias a Dios por darnos fortaleza y permitirnos superar cada uno de los obstáculos y llegar hasta dónde estamos.

A nuestro profesor José Ríos, por su dedicación, paciencia y exigencias que ayudaron a hacer esto posible.

También damos gracias a todos y cada uno de los profesores que fueron parte de nuestra formación académica, impartiendo sus conocimientos, necesarios para nuestro desarrollo profesional.

ÍNDICE

ACTA DE DEFENSA	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE.....	vii
LISTA DE TABLAS	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Objetivos de la Investigación	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Justificación de la Investigación	6
Alcances de la Investigación	7
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO	9
Antecedentes de la Investigación	9
Bases teóricas	12
Teoría de la acción comunicativa de Habermas.....	12
Teoría del diseño organizacional.....	13
Comunicación organizacional.....	13
Proceso Administrativo.....	14
Características del Proceso Administrativo	14
Plan organizacional	15
Libro de registro de ventas e ingresos	18
Empresa Gas Comunal S.A	19
Departamento de tesorería.....	20

Departamento de Administración y finanzas	20
Bases Legales	22
Definición de Términos Básicos	23
Operacionalización de variables	24
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	26
Tipo de Investigación.....	26
Diseño de investigación	26
Población y muestra	27
Población.....	27
Muestra	27
Técnica e instrumento de recolección de datos.....	28
Validez y confiabilidad	29
Validez.....	29
Confiabilidad.....	29
Técnicas y análisis de la información	30
Procedimiento.....	30
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS ..	32
Síntesis de los resultados de la investigación	40
CAPÍTULO V. LA PROPUESTA	42
Presentación.....	42
Justificación	42
Fundamentación	43
Objetivos de la propuesta	43
Objetivo General	43
Objetivos específicos	43
Estudio de Factibilidad.....	44
Estructura de la Propuesta	45
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
Conclusiones	51
Recomendaciones	51

REFERENCIAS	52
ANEXOS	54
Anexo A. Validación del instrumento	55
Anexo B. Prueba de confiabilidad del instrumento.....	64

LISTA DE TABLAS

Tablas	Pág.
1 Operacionalización de las variables.....	25
2 Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 1.....	32
3 Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 2.....	33
4 Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 3.....	34
5 Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 4.....	34
6 Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 5.....	35
7 Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 6.....	36
8 Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 7.....	36
9 Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 8.....	37
10 Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 9.....	38
11 Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 10.....	38
12 Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 11.....	39
13 Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 12.....	40
14 Relación de gastos.....	44
15 Propuesta. Fase I. Sensibilización.....	46
16 Fase II. Planificación de la propuesta.....	47
17 Cronograma de Ejecución y Control.....	50

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES**

**PLAN ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GAS COMUNAL S.A**

Autores: Michell Hernández
Francheska Vera

Tutor: MSc. Luisa Pimentel

Año: 2024

RESUMEN

En este estudio se planteó como objetivo general proponer un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes. El estudio correspondió a una investigación de tipo descriptiva con un diseño de campo, ubicándose en la modalidad de Proyecto Factible. La población estuvo constituida por trece (13) trabajadores de la empresa Gas Comunal del estado Cojedes, específicamente de los departamentos administración-finanzas y tesorería, siendo la muestra la totalidad de la población. Como técnica para la recolección de datos se utilizó la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, diseñado con doce (12) preguntas dicotómicas con alternativas de respuestas SI, NO, con las cuales se recopiló información precisa de los trabajadores. El mismo fue validado a través del juicio de tres expertos. Para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a diez sujetos (10) la cual se sometió al coeficiente de Kuder Richardson arrojando un índice de 0,89 lo que indicó que el instrumento es altamente confiable para su aplicación. Para el análisis de los datos se utilizaron las técnicas de la estadística descriptiva, por consiguiente, se emplearon cuadros de distribución de frecuencias y porcentajes. El procedimiento de la investigación se fundamentó en las etapas generales del proyecto factible llegando hasta el diseño. Los resultados del diagnóstico arrojaron que no existe una buena comunicación entre las áreas que comprende administración de la venta del gas, así como tampoco se realiza el registro de operaciones en el libro de venta en el tiempo prudencial y los atrasos en la entrega del comprobante de pago entorpecen el proceso administrativo, generando estos resultados el diseño de la propuesta.

Palabras Clave: plan organizacional, procesos administrativos, registro de ventas

INTRODUCCIÓN

En las empresas se llevan a cabo procesos administrativos, destinados a la planeación, organización, dirección y control de todas las actividades que en ésta se lleven a cabo, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, siendo uno de estos procesos los registros en el libro de ventas, facturación, cierre de mes, todos ellos, deben realizar de manera sistemática, con la finalidad de evitar errores por omisiones o extravío de comprobantes de pago.

En tal sentido, un plan organizacional, es un elemento esencial dentro de la empresa porque a partir de las debilidades encontradas, se proyectan y ejecutan las acciones para corregirlas y prevenirlas a futuro, contribuyendo así, al desempeño óptimo de los procesos administrativos y los que de él se derivan, porque su objetivo es proveer las condiciones necesarias y suficientes para que ésta tenga éxito. Este plan puede sugerir, la capacitación del personal, en temas de planificación, administración, libros de registros, el uso de sistemas, entre otros.

En relación con lo antes expuesto, el objetivo de esta investigación enmarcada en la modalidad de proyecto factible, es proponer un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes. El cual incluirá objetivos, contenidos, estrategias y actividades solventar las debilidades presentes, y por lograr la eficiencia para el cumplimiento de las metas planteadas.

Dicha investigación se estructura en cinco (5) capítulos, donde el Capítulo I, comprende el planteamiento del problema, los objetivos del estudio, la justificación y los alcances. el Capítulo II, contiene el Marco teórico donde se detallan los antecedentes investigativos relacionados al tema, se presentan las bases teóricas para el desarrollo del trabajo, los conceptos elementales, bases legales, definición de términos básicos y la operacionalización de las variables.

El Capítulo III referente al Marco Metodológico, indica el tipo de investigación, diseño, modalidad, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, en el Capítulo IV se presenta el análisis e interpretación de los resultados, y una síntesis de los mismos, y en el Capítulo V, está la Propuesta, por último, están la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En la actualidad la dinámica cambiante y la modernización, han llevado a que las empresas deban adaptarse a estas transformaciones para brindar un mejor servicio, exigiendo una actitud proactiva, de todos los colaboradores. Esto, además, implica, hacer una buena organización y uso de los recursos humanos y materiales disponibles para lograr las metas y objetivos de la organización.

Es importante, considerar que las empresas dentro de su gestión deben llevar a cabo una serie de actividades, siendo una de ellas los procesos administrativos, los cuales deben estar en constante revisión con la finalidad de establecer nuevas políticas y estrategias orientadas a garantizar la calidad del servicio y la eficiencia de las operaciones. Al respecto, Chiavenato (2006), precisa que el proceso administrativo es un “conjunto de la consecuencia de las funciones administrativas: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 31).

En atención al planteamiento de Chiavenato, resulta relevante la organización de los procesos administrativos, para regular y garantizar una evaluación constante de los procesos; así también de las operaciones, para verificar su desempeño, y el cumplimiento de las políticas y normativas establecidas por la empresa. Con relación a esto, los encargados del proceso dentro de la empresa necesitan administrar de manera rápida y eficiente las diversas actividades que se desarrollan en su ámbito de acción. Sin embargo, Piñango (2003), advierte que:

Los intentos por instaurar los procesos administrativos y controles de gestión en las instituciones públicas venezolanas han sido en vano, producto de la creación desmedida y sin criterios funcionales de dependencia, oficinas y direcciones lo que ha obstaculizados el control y evaluación del sistema público (p.

66).

Efectivamente, se debe romper con los esquemas de burocracia existente por la centralización en las organizaciones y por la poca funcionalidad de los departamentos que son relacionados, lo que impide significativamente el logro de los objetivos de la empresa, y la optimización de los procesos administrativos. (p.6)

De acuerdo a lo planteado, deben contar con una administración adecuada de sus recursos, además de una buena organización para evitar el retraso de los pagos, el proceso de facturación, de compra, libro de ventas, entre otros, esto debido a que el proceso administrativo desde el punto de vista de Yuoscua y Campos (2015):

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle un orden lógico a la consecución de un objetivo, con él se busca que se planee lo que se quiera ejecutar, se organice la forma de hacerlo a través de los diferentes factores, se dirijan las actividades orientándolas al cumplimiento de los objetivos y todo tenga el control requerido para asegurar el éxito de la tarea (p.33).

Efectivamente, para llevar a cabo un excelente proceso administrativo requiere de un plan para la organización del mismo, el cual contribuirá al mejoramiento de la calidad en el departamento de administración y finanzas, Según Snell (2001) un plan organizacional “es el conjunto de procedimientos llevados a cabo para la toma de decisiones con respecto a las metas, y estrategias o cursos de acción, a largo plazo que serán necesarios implementar para la consecución de los objetivos de la organización” (p.133).

Este resultaría oportuno en este departamento, porque, a este le corresponde la gestión y administración de los recursos financieros, para lo cual debe diseñar y ejecutar en forma continua los procesos administrativos que permitan mantener la operatividad y el funcionamiento óptimo de la misma; mediante la gestión y administración de los recursos financieros, la gestión de compras, ventas, oportunidad y precios; cobranza, la gestión y

monitoreo de los contratos; entre otros.

De allí, que, en la administración de las finanzas, para el registro de las ventas, se requiere de exactitud, estas deben ser asentadas en el libro correspondiente, para no generar confusión, retrasos u omisiones, esto va a permitir, una relación clara para la posterior distribución de los ingresos, en pagos de deudas a proveedores, personal, entre otras. Ciertamente, las empresas deben mantener procedimientos administrativos adecuados para minimizar los riesgos y cumplir con los objetivos.

En atención a lo planteado, el estudio se llevará a cabo en PDVSA Gas Comunal S.A, sucursal San Carlos, estado Cojedes, donde se ha podido observar, debilidades en el departamento de administración y finanzas, debido a que el de tesorería no pasa a tiempo los comprobantes de pago de los pedidos, para organizar las facturas y asentarlas, generando retrasos en el mismo acumulándose hasta tres meses, lo que entorpece el proceso administrativo en cuanto a la facturación para la liquidación en el libro de ventas.

Siendo el comprobante de pago esencial, porque según el portal del Banco provincial (2023) “es un documento justificativo que da evidencia de una transacción financiera en la cual se ha realizado un pago o cobro de la operación” (p.1). Por lo tanto, es indispensable que, para el proceso administrativo que deriva de la venta del gas, se implemente un plan que tribute a mantener continuamente el proceso desde que se inicia la solicitud, el pago, la facturación y el registro de la operación en el libro de ventas. Sin duda alguna, este es uno de los procesos administrativos más relevantes de esta empresa, pues se lleva el control de los ingresos que son necesarios para la operatividad de la misma.

Por tal motivo, la organización de los mismos, se constituye una alternativa para orientar el correcto desempeño de los procesos administrativos, el cual debe responder a los objetivos y políticas, la delimitación de responsabilidades, registros, evaluación de los ingresos percibidos, entre

otros. No obstante, el no realizarlos adecuadamente ocasionaría errores en el registro del dinero percibido, así como también, pérdida de tiempo en la revisión de documentos ya sea por faltantes o sobregiros.

Hechos estos planteamientos, se generan las interrogantes de la investigación ¿Cuál es la situación actual en cuanto a los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal SA, San Carlos estado Cojedes? ¿Qué factores inciden los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal SA?, San Carlos estado Cojedes estado Cojedes? ¿Cómo podría diseñarse un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal SA, San Carlos estado Cojedes?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en cuanto a los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes.
- Identificar los factores que inciden en el desarrollo de los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes.
- Diseñar un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes.

Justificación de la Investigación

Las empresas para su funcionamiento se trazan objetivos y metas que deberán alcanzar a corto, mediano y largo plazo, por lo tanto, su buen funcionamiento tiene dentro de su piedra angular el proceso administrativo, en el cual se siguen una serie de pautas específicas direccionadas por la gerencia para el buen funcionamiento de todas las operaciones realizadas, siguiendo

una serie de actividades u operaciones relacionadas entre sí, ya sea dentro de un mismo departamento o abarcando otros, para cumplir ciertos objetivos.

De esta manera, es importante llevar todos los procedimientos administrativos en especial los relacionados con el registro de ventas por el suministro de gas doméstico, con el fin de cumplir con las directrices financieras de la empresa y prever soluciones a los posibles problemas que puedan suceder durante la venta y despacho. Entre las actividades del departamento se encuentran; recepción, revisión y registro de facturas, requerimientos de despacho, generación de retenciones de IVA e ISLR, estimación de pasivos entre otros.

En tal sentido, el estudio se justifica porque el diseño de un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes aportara aspectos positivos para la contabilidad de la empresa en cuanto a que los activos o ingresos serán registrados de manera oportuna, lo cual evitará que surjan errores en la relación de ingresos.

De igual manera, desde el punto de vista social aportara mejoras en la comunicación entre departamentos ofreciendo así un servicio eficaz. Como aporte práctico se controlará y regulará el registro en el cuaderno de ventas de los pagos de los despachos realizados en el lapso de tiempo que corresponde. Logrando el flujo correcto de todos los procesos administrativos. A nivel teórico, proporcionará contenido que servirá de orientación para otros investigadores, con temas similares, además metodológicamente la propuesta podrá ser llevada a la practica en empresas con la misma situación. Este estudio corresponde a la línea de investigación planificación.

Alcances de la Investigación

Con el desarrollo de este estudio, se diseñará una propuesta que consiste en un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes,

la cual tendrá aportes significativos para realizar mejoras en el funcionamiento entre departamentos siendo estos el administración y finanza donde se registran de las ventas y el de tesorería.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

El marco teórico de la investigación según Sabino (2011), tiene como propósito “dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema” (p.48). En tal sentido, se presentan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y legales, conceptualización de las variables.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes para Balestrini (2006) son “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema” (p.27). Los antecedentes reúnen los hallazgos específicos inherentes al trabajo de investigación, contenido en investigaciones anteriores, en términos y principios relevantes al mismo, considerando para este estudio los siguientes:

Intili (2023), presentó en la universidad José Antonio Páez, un trabajo titulado “plan estratégico para la mejora de los procesos administrativos de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A”, cuyo objetivo general fue proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos administrativos en la empresa antes señalada. Fue una investigación de campo, con modalidad de proyecto factible. se aplicó un cuestionario a una población de cinco (5) personas, de respuestas cerradas sí o no, con tres (3) preguntas, las cuales fueron sometidas a un análisis cuantitativo.

Dentro de los resultados indica que el ochenta por ciento de los trabajadores del área administrativa dieron a conocer que no existen medidas de control interno efectivas en el área de tesorería, y el cien por ciento de los encuestados considera que no hay un tiempo prudencial de entregas de facturas en el departamento de compras de la empresa. Lo que le permitió a la autora concluir que la necesidad de diseñar el plan estratégico, para el reforzamiento

de la estructura organizativa para llevar el control para cada proveedor con su registro; y mejorar la comunicación entre los departamentos afectados en el área administrativa, para que exista una eficiencia laboral.

Este antecedente, tiene relación con el presente estudio porque comprende el aspecto organizacional de la empresa, y la importancia de la comunicación entre departamentos, así como también, llevar al día los registros de los proveedores, entre otros.

De igual manera, Veiga y Sbeih (2023) presentaron en la universidad José Antonio Páez un estudio titulado “indicadores de gestión para la mejora de los procesos administrativos de la empresa AIMANTEX C.A.”. Proponer indicadores de gestión para la mejora de los procesos administrativos de la empresa Aimantex C. A.

El objetivo fue una propuesta de indicadores de gestión para la mejora de los procesos administrativos de la empresa referida. Este estudio se ubicó en la modalidad de proyecto factible, bajo un enfoque cuantitativo con un diseño de campo y un nivel descriptivo, la población estuvo conformada por nueve (9) empleados y la muestra por toda la población, se aplicaron entrevistas y una encuesta representada por un cuestionario estructurado por quince (15) preguntas cerradas. Las autoras concluyeron que en la empresa Aimantex C. A., realmente existen debilidades relacionadas con el control de la gestión administrativa y medición de procesos, por lo tanto, la propuesta se enfocó en crear esos indicadores de gestión para darle respuesta a la problemática planteada.

Este estudio se constituye un aporte para la investigación porque se enfocó en los procesos administrativos, siendo estos indispensables para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que afirmaron que la falta de control contribuye a las debilidades presentes.

También, Ligña y Pincay (2022) presentaron en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil un trabajo titulado “plan de diseño organizacional para el Comercial Anita”. Su objetivo consistió en elaborar un

plan de diseño organizacional para la empresa antes señalada.

La investigación fue descriptiva, con un enfoque mixto porque reúne elementos cuantitativos y cualitativos. Como técnicas utilizó la encuesta, la observación y la entrevista. Por lo que aplicaron dos entrevistas, tanto al Representante legal como al Gerente Administrativo del Comercial Anita, un cuestionario a los colaboradores y se les aplicó una ficha de observación. La población fue de 12 trabajadores de la empresa. Los resultados arrojaron que la ausencia de una estructura organizacional les ha impedido a los colaboradores obtener una mejor distribución de tareas para así lograr resultados óptimos en el desempeño de cada uno de ellos, también existe falta de información para establecer los beneficios de la cultura organizacional, por lo que concluyen que es necesario el diseño de la propuesta.

Este estudio guarda relación con la presente investigación porque hacen referencia a la importancia de la cultura organizacional para lograr un mejor desempeño de los trabajadores, el establecimiento de metas, objetivos, el logro de los mismos y una mejor producción.

Asimismo, Aynuca y Pulla (2022) presentaron una investigación en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo titulada “diseño de un plan de fortalecimiento Organizacional para la empresa comercial Omega en la ciudad de Macas”, siendo el propósito el diseño de un plan de fortalecimiento organizacional. Se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo, el nivel de investigación fue exploratorio y descriptivo, así mismo contó con un diseño descriptivo y fue de carácter transversal. El tipo de estudio fue de campo.

Las técnicas de investigación que aplicaron fue la encuesta al personal de la empresa y una entrevista al gerente posteriormente se elaboró la matriz DOFA. Con los resultados obtenidos. Arrojando como resultado que el clima organizacional deficiente fue generado por la falta de herramientas administrativas, desencadenando una serie de problemas que afectaron el crecimiento de la empresa provocando así que los empleados no desempeñen al 100% y brinden una deficiente atención al cliente.

Las autoras concluyen que el plan de fortalecimiento organizacional permitió optimizar la gestión administrativa de la Empresa Comercial Omega a través de un orden, control y coordinación de los procesos internos. Recomendando la implementación del plan propuesto, a fin de mejorar la gestión administrativa y aprovechar las estrategias establecidas en beneficio de la empresa.

El trabajo de Aynuca y Pulla, guarda relación con este estudio porque contempla aspectos relacionados con la gestión administrativa, afirmando la importancia de una buena organización para el buen funcionamiento de la empresa.

Bases teóricas

Las bases teóricas para Sabino (2011) son el "...conjunto de proposiciones y conceptos tendientes a explicar el fenómeno que planteamos". (p. 39), es decir, se presenta un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el problema planteado.

Teoría de la acción comunicativa de Habermas

La teoría de la comunicación de Habermas (1981) se basa en el concepto de "acción comunicativa" y se centra en el papel del lenguaje y la comunicación en la construcción del conocimiento y la sociedad, propone que la comunicación humana se puede entender como un proceso en el que los individuos intercambian significados a través del lenguaje con el fin de alcanzar un entendimiento mutuo y llegar a acuerdos sobre asuntos de interés común.

Esta teoría proporciona un marco conceptual valioso para comprender cómo las habilidades comunicativas de los trabajadores pueden influir en el cumplimiento de las metas. Su enfoque en la comunicación abierta, cooperativa y democrática resalta la importancia de adaptar la comunicación laboral para el fortalecimiento de los procesos administrativos en un ambiente

colaborativo.

Teoría del diseño organizacional

La teoría del diseño organizacional para Richard Daft, consiste en la implementación de una estructura, donde se realizarán funciones de trabajo y de organigramas donde quede clara la cadena de mando con la que la empresa contará, a más de implementar medios de comunicación interna entre empleados y jefe y la toma de decisiones efectiva.

Esto es importante, debido a que sirve como guía para llevar por un camino recto a las empresas, dando su mejor aporte para desempeñar las funciones y ejecutar los procesos de una manera más técnica y favorable. Para Torres, J., (2014) el diseño organizacional contempla “la planeación conceptual de los procesos por medio de los cuales se integran los diferentes sistemas de la empresa en un todo coherente, con el fin de darle sentido a la actividad de cada uno y un enfoque de unidad conceptual a la organización” (p. 65). La importancia del diseño organizacional se enlaza en una adecuada repartición de las funciones que se vaya a desempeñar dentro de una organización donde sus colaboradores hacen referencia y ayuda a la elaboración de la misma.

Comunicación organizacional

La comunicación organizacional desde la perspectiva de Andrade (2005) “es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta y sus diferentes públicos externos” (p.15). es importante señalar, que para que esta funcione debe existir claridad en la información y directrices que se emanan.

Al respecto, Scheinsohn (1993) hace énfasis que “la comunicación es un hecho fundante de las relaciones en las organizaciones, las cuales se entablan, mantienen y fomentan a través de ella”. Ciertamente, el gerente debe conformar equipos de trabajo y mantenerse en constante comunicación con los mismos.

En el mismo orden de ideas, Goldhaber (1984) afirma que la comunicación organizacional es el flujo de comunicaciones internas, (ascendentes y descendentes y horizontales) que se dan dentro de una organización, para establecer relaciones entre los individuos que conforman la organización. En consecuencia, cuando se comunica puertas adentro, las relaciones de trabajo se desenvuelven en un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de la información. En tal sentido, dentro de la organización de la empresa los trabajadores deben ser visto como colaboradores y ser parte del equipo de trabajo, lo que implica una comunicación activa.

Proceso Administrativo

El proceso administrativo cumple según Blandez (2014, p. 5) con cuatro (04) funciones esenciales en la administración con la finalidad de sistematizar las tareas de una empresa son:

Planeación: consiste en determinar los objetivos y cursos de acción como las metas y estrategias de la empresa.

Organización: consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias.

Dirección: se trata de conducir el talento de las personas, estilo y esfuerzo adecuado para lograr los resultados esperados.

Control: se basa en la revisión de los planeado, actividades que necesiten de supervisión y medios de control que se emplearán.

Características del Proceso Administrativo

Según Chiavenato (2006, p. 19) las características que identifican un proceso administrativo, son las siguientes:

Es cíclico y repetitivo: el proceso es permanente y continuo, siempre se está completando y repitiendo. En cada ciclo del proceso tiende a mejorar y perfeccionarse continuamente.

Es interactivo: cada función administrativa interactúa con las demás,

influenciándolas y dejándose influenciar por ellas, es decir, en el mismo momento, pero en diferentes áreas de la organización se desarrollan actividades vinculadas entre sí pero de diferentes procesos.

Es reiterado: el proceso administrativo consta de pasos, que, aunque no se sigan con rigidez, durante su implementación conforman un programa sujeto a ajustes y correcciones, avances y retrocesos.

Es sistémico: ninguna de las partes puede analizar aisladamente el proceso, sino en su totalidad y globalidad, o de igual manera, cada una de las etapas en sí misma es un proceso cíclico con retroalimentación, lo que permite comprender todo el proceso y cada etapa como un sistema.

Plan organizacional

La planificación organizacional para Palacios (2024) “es la forma o proceso en el que una empresa organiza sus operaciones diarias” (p.1). Llevar este tipo de estructura le permite a la empresa alcanzar sus objetivos de manera más rápida, controlada y eficiente. Además, les permite el desarrollo de un plan estructurado, eficaz y enfocado en la obtención de resultados, para llegar a metas determinadas.

Al mismo tiempo, que le permite saber quiénes son los encargados o responsables principales, qué roles existen dentro de la organización, entre otros. Por lo que el monitoreo del seguimiento y control para valorar los alcances es mucho más fácil. Existen algunos modelos de planificación organizacional que se pueden llevar a cabo según Palacios (ob.cit) siendo estos los siguientes:

Planificación organizacional estratégica: esta consiste en crear una estructura de atención general para todas las áreas de una empresa. Por lo que los objetivos se establecen a corto, mediano o largo plazo, y garantiza que dichos objetivos estén alineados con los valores empresariales, así como con su misión y visión. Esta suele ser ejecutada por los altos mandos de una empresa, pues se involucran todas las áreas de una compañía y las decisiones

deben ser más estratégicas. No obstante, en empresas pequeñas todos sus colaboradores pueden incluirse en la definición de objetivos Palacios (ob.cit).

Planificación organizacional táctica: su función es describir la forma en que una empresa va a implementar su plan estratégico. Siendo este tipo de planificación más específico, con objetivos a corto plazo que respaldan el plan estratégico; por lo que su tiempo de acción oscila entre un año (1) o menos.

Planificación organizacional operacional: éste consiste en la visión y el seguimiento de los detalles diarios en la planificación organizacional. Comprende las actividades diarias, incluyendo labores de operación, como regulaciones de trabajo, horarios, cumplimiento de políticas y estándares empresariales; además de la verificación de las asignaciones, tareas y actividades para que se realicen eficazmente y los responsables de ellas actúen de forma acorde a lo determinado por la compañía (Palacios, ob.cit).

Planificación organizacional de contingencia: como su nombre lo indica, está diseñado para que tu compañía salga adelante cuando se encuentre ante una situación inusual, como una crisis o un imprevisto.

Asimismo, tiene en cuenta una gran variedad de situaciones y escenarios en los que podría encontrarse la empresa y dota de respuestas y acciones que resuelven el problema en cuestión. Es importante resaltar, que una planificación organizacional según Palacios (ob.cit) tiene cinco (5) etapas, que a continuación se especifican:

1.- Desarrollo del plan estratégico: esta etapa de la planificación organizacional se compone por pasos generales, como:

- *Revisión y análisis de la misión, visión y valores* empresariales, para determinar si estos aún son vigentes para la situación actual de tu empresa o requieren modificaciones:

- *Recopilación de datos internos de la empresa*, que indiquen el rendimiento en diferentes áreas, con la finalidad de evaluar si los objetivos y metas se están cumpliendo o qué ha impedido su alcance.

- *Análisis interno y externo de la compañía* para corroborar la situación en la

que se encuentra y a lo que podría enfrentarse. Para ello, se puede utilizar la matriz FODA.

- *Establecimiento de objetivos generales* que puedan desprenderse de la revisión interna y externa de la empresa. Esto se hace a partir del conocimiento de la realidad del funcionamiento de la empresa, qué necesita, cuáles son sus fortalezas y oportunidades y cuáles son los posibles retos a corto, mediano y largo plazo.

2.- Establecimiento de tácticas para la realización de estrategias generales. Una vez detectada la situación actual de la empresa, se debe hacer un desglose de los objetivos establecidos para determinar las tácticas que pueden emprenderse para su alcance y designar a los responsables de dar seguimiento para lograrlos. Por lo tanto, para Palacios (ob.cit) acciones a seguir son las siguientes:

Definición de objetivos a corto plazo para cada área de la empresa de forma separada.

Establecimiento de un plan de revisión de acciones para conocer el avance de las tácticas emprendidas y asegurarse de que todo se está cumpliendo como se esperaba y que las áreas de la empresa estén llegando a sus pequeñas metas iniciales.

Desarrollar un plan de contingencia para la rápida resolución de problemas que podrían suceder en esta etapa táctica, por ejemplo: fallas en las herramientas y la tecnología de trabajo o filtración y pérdida de datos internos. Esta etapa es la que brinda mayor atención a los detalles de la planificación organizacional general.

3. Planificación de operaciones diarias: ningún objetivo o acción estratégica podría realizarse sino se cuenta con un plan operacional que les indique a los responsables cuáles son sus roles y las actividades que deben realizar a diario de acuerdo al mismo. Esta etapa es mucho más técnica, pues los gerentes deben idear un plan de trabajo eficaz para el alcance de los objetivos tácticos y generales, como el establecimiento del horario de trabajo

conveniente para todos, el establecimiento de objetivos individuales para cada equipo o colaborador Palacios (ob.cit).

4.- Ejecución de los planes de organización empresarial: son las acciones a emprender a corto y mediano plazo para la obtención de los objetivos de la empresa a largo plazo. Donde, todos tienen claro cuáles son sus responsabilidades y saben que las actividades asignadas son cruciales para que la empresa llegue a sus metas finales Palacios (ob.cit).

5. Seguimiento de los planes emprendidos: lo cual debe ser revisado periódicamente para determinar si se están cumpliendo las metas. De esta manera, se garantiza el cumplimiento del objetivo, sin ningún tipo de problemas Palacios (ob.cit).

Libro de registro de ventas e ingresos

El libro de registro de ventas e ingresos según Dobaño (2023), “se recogen todas las transacciones de la actividad que suponen una entrada de efectivo. Hacienda requiere este registro, ya que es la forma más rápida y sencilla de poder hacer un seguimiento de las entradas de dinero de un negocio” (p.1). A los efectos de este estudio, en el departamento de administración y finanzas de la empresa Gas Comunas SA, san Carlos estado Cojedes, se realiza el asiento en dicho libro de las operaciones de ventas del gas doméstico, entre otros.

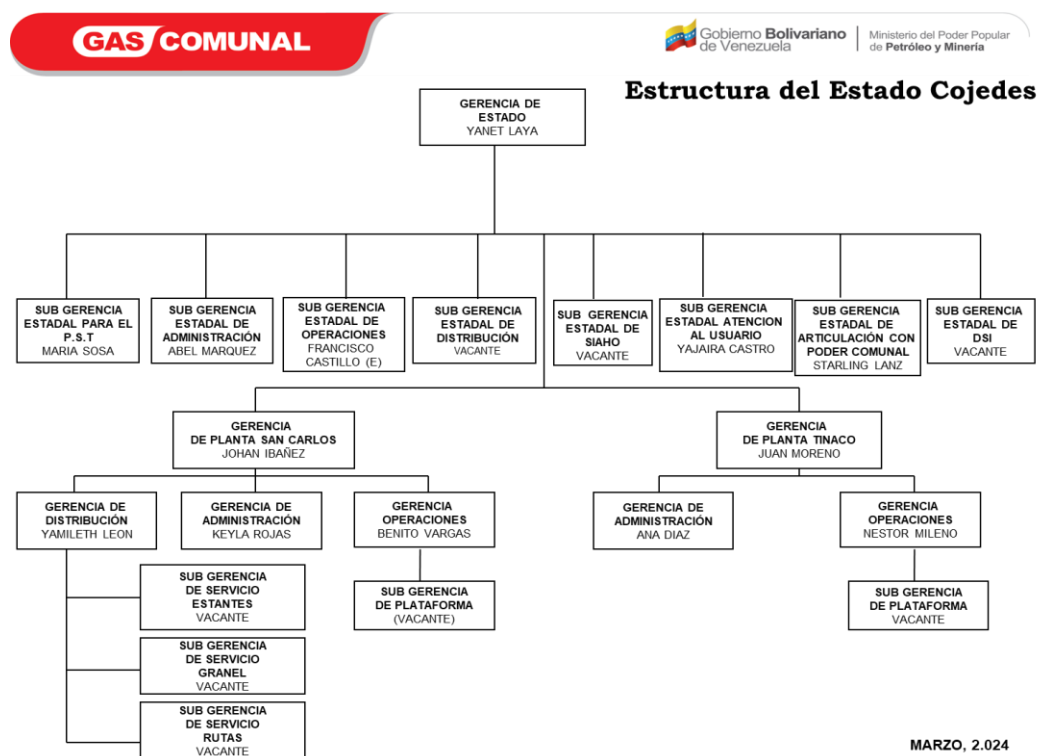
Destaca el autor, que es indispensable “que todas las transacciones que se incluyan deben estar ordenadas en orden cronológico” (p.1), reflejando a simple vista en qué orden se llevaron a cabo. De allí, la importancia que el departamento de tesorería remita los comprobantes de pago a tiempo, porque no llevar este libro puede traer como consecuencia sanciones y otros problemas burocráticos como retrasos en los cierres de mes. Es obligatorio presentar este documento en formato digital, por lo que uno de los que puede utilizarse es el de Excel.

Empresa Gas Comunal S.A

La empresa PDVSA Gas Comunal es la Filial de Petróleos de Venezuela, S.A., (PDVSA) encargada de garantizar al pueblo venezolano el suministro del Gas Licuado de Petróleo (GLP) de manera eficiente, eficaz, segura y oportuna. Siendo su responsabilidad, el transporte, almacenamiento, envasado y distribución del GLP.

Su misión es garantizar el servicio de (GLP) de manera eficiente, eficaz, segura y oportuna, al pueblo venezolano, mediante su transporte, almacenamiento, envasado y distribución al poder comunal, para contribuir en la satisfacción de las necesidades humanas, siguiendo los lineamientos estratégicos del plan de la patria.

Siendo la visión: Ser una empresa socialista de servicio de gas licuado de petróleo (GLP) con alianzas estratégicas con el pueblo venezolano organizado en EPSDC para contribuir con el nuevo modelo económico comunal.



Fuente: Empresa gas comunal San Carlos, estado Cojedes

Departamento de tesorería

El departamento de tesorería, según Euroinnova España (2022) “es el área de la contabilidad que se encarga de controlar el dinero de una empresa: las entradas y salidas monetarias, el flujo de caja, los cobros por ventas, las negociaciones por préstamos, entre otros” (p.1).

Para Euroinnova (ob.cit) la tesorería representa “todos los procesos y acciones ejecutados para llevar a cabo el control financiero de una empresa: tanto del dinero en efectivo (flujo de caja), como activos líquidos, cobros por ventas y la liquidez” que es esencial para la estabilidad de la empresa a mediano y largo plazo.

Cabe destacar, que en la empresa gas comunal el Departamento de Tesorería, es la unidad encargada de dar inicio al proceso administrativo, dependiendo a su vez, de la gerencia de Administración y Finanzas. En esta oficina se ejecutan las acciones propias para el registro y control de pagos y atención al cliente, evalúa, gestiona y realiza las órdenes. Otros procesos o funciones son:

- a) Atender a los clientes por solicitud de información o por compras del servicio de gas.
- b) Registrar diariamente los movimientos de pagos del servicio
- c) Clasificar los pagos por entidad bancaria
- d) Realizar facturas por concepto de la cancelación de pagos de gas
- e) Mantener estricto control de las autorizaciones de compra, para la posterior venta del licuado
- f) Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas para la entrega y depósito de dinero.

Departamento de Administración y finanzas

Este departamento, según información suministrada por la empresa Gas comunal se ocupa de controlar y manejar los recursos de la empresa, además de auditar cada uno de los movimientos que se efectúen internamente con

respecto a los registros presentados para que la administración sea transparente, mediante las facturaciones, y liquidando las obligaciones financieras de la empresa, además de esto se encarga de:

1. Gestionar los flujos de cobro y pago de la empresa
2. Analizar y registrar las operaciones administrativas vinculadas a los ingresos y egresos
3. Archivar, elaborar cartas, realizar llamadas, informes, memorandos, diferentes tipos de documentos y otras actividades de apoyo a la gestión del área o gerencia
4. Realizar los trámites administrativos para el otorgamiento de anticipos y pago oportuno a proveedores, con el fin de que cuenten con los recursos financieros de manera oportuna y estén en mejores condiciones para cumplir con sus obligaciones contractuales.
5. Entregar los documentos de pago, correspondencias y atención al contratista a los fines de mantener una comunicación efectiva y cumplir con las obligaciones asumidas por la organización.
6. Elaborar cuadros estadísticos comparativos del comportamiento de los ingresos y egresos.
7. Conciliar cuentas.
8. Realizar análisis a los pagos, expedientes de proyectos, bienes y servicio, y demás documentos de gestión administrativa.
9. Elaborar estados de cuentas y cuadros de ejecución de contratos y valuaciones desde el punto de vista de ejecución administrativa y financiera.
10. Preparar graficas de comportamiento y de tendencia ingresos y egresos de la empresa.
11. Revisar y conciliar la relación de recaudación por prestación de servicio de GLP y venta de bombonas.
12. Elaborar Puntos de Cuenta, recibos de pagos, contratos y demás documentos administrativos.

13. Manejo de libros contables y presentación de cada uno de los modelos fiscales exigidos para el pago de los impuestos correspondientes
14. Formulación del plan y presupuesto.
15. Efectuar seguimiento a la gestión de cobranzas de las facturas emitidas.
16. Participar en la realización de inventarios de bienes, así como registro e incorporación de bienes en la contabilidad de la institución.
17. Preparar planillas de impuestos y declarar por el portal del SENIAT.
18. Emitir los comprobantes de retenciones de IVA e ISLR a proveedores
19. Participar en la elaboración de planes y programas de la gerencia donde desempeña el cargo.
20. Recolectar y analizar información del área.

Bases Legales

El presente estudio, tiene su sustento legal en las siguientes normativas legales venezolanas, Constitución de la república bolivariana de Venezuela (1999) en el título VI artículo 302, donde establece:

El Estado se reserva, mediante la ley orgánica respectiva, y por razones de conveniencia nacional, la actividad petrolera y otras industrias, explotaciones, servicios y bienes de interés público y de carácter estratégico. El Estado promoverá la manufactura nacional de materias primas provenientes de la explotación de los recursos naturales no renovables, con el fin de asimilar, crear e innovar tecnologías, generar empleo y crecimiento económico, y crear riqueza y bienestar para el pueblo.

Tal como lo establece la constitución, el Estado, controla la actividad de explotación del gas entre otros, con fines doméstico, y direcciona su abastecimiento y distribución en todo el territorio nacional a través de PDVSA Gas Comunal S.A, para brindar una atención oportuna a los habitantes.

De igual manera, la Ley Orgánica de Hidrocarburos Gaseosos (1999), Capítulo IX del Ente Nacional del Gas artículo 37.- El Ente Nacional del Gas tendrá las siguientes atribuciones: 1. Promover y supervisar el desarrollo de

las actividades de transporte, almacenamiento, distribución y comercialización del gas con el fin de lograr su ejecución eficiente.

Significa entonces, que la comercialización del gas es un proceso que debe ser supervisado, con la finalidad que este sea eficiente tanto, en la prestación del servicio de distribución a los usuarios, como el de control del registro de las ventas del producto.

Asimismo, el Código de comercio (1998) establece en su Artículo 32 que:

Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

Y en el Artículo 34° establece,

En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

En atención a la referida normativa, en la gestión administrativa, los comprobantes de pago por la venta del gas doméstico deben registrarse de manera oportuna, para evitar errores u omisiones por su acumulación.

Definición de Términos Básicos

Eficacia Organizacional: Nivel en que una organización logra los objetivos.

Eficiencia: Medida de la cantidad de recursos utilizados por una organización para dar lugar a una unidad de producción.

Gestión Administrativa: Serie de actividades orientadas a controlar los resultados de las operaciones que se desarrollan en la empresa.

Productividad: Medida en que tan bien funciona el sistema de operaciones e indicador de la eficiencia y competitividad de una sola compañía o un solo

departamento

Procesos Administrativos: comprende las etapas de planificación, organización, dirección y control, siendo su finalidad lograr los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.

Operacionalización de variables

Para Hernández, Fernández y Baptista (2007), “es una propiedad que puede variar y cuya variación es: susceptible de medirse”. (p 75). Según el autor citado, las variables son los elementos que se van a medir, controlar y estudiar dentro del problema formulado, de allí que se requiera la posibilidad real y cierta de que se puedan cuantificar, ese trabajo de manejarlas, insertarlas en cuadros, manipularlas en los instrumentos del caso se llama operacionalización. En cuanto a las variables de estudio se presentan a continuación:

Variable independiente: plan organizacional

Variable dependiente: procesos administrativos

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Proponer un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes.				
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Plan organizacional	“Es la forma o proceso en el que una empresa organiza sus operaciones diarias” (Palacios (2024, p.1).	Táctica	Corto plazo	5
		Operacional	Monitoreo	6
			Evaluación mensual	7
			Comunicación	8
			Registro	9
			Cierre	10
			Atraso	11
Procesos administrativos	Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle un orden lógico a la consecución de un objetivo, con él se busca que se planee lo que se quiera ejecutar, se organice la forma de hacerlo a través de los diferentes factores, se dirijan las actividades orientándolas al cumplimiento de los objetivos y todo tenga el control requerido para asegurar el éxito de la tarea (Yuoscua y Campos, 2015. p.33).	Planificación	Plan estratégico	1
		Organización	Funcional	2
		Dirección	Directrices	3
		Control	Medidas	4

Fuente: Hernández y Vera (2024)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En la investigación es necesario cumplir con una serie de pasos para alcanzar los objetivos planteados, de acuerdo a la naturaleza del objeto de estudio, van desde la descripción de los métodos, técnicas y procedimientos empleados, al respecto Tamayo y Tamayo (2004), expresa que "...la metodología constituye la médula del plan; se refiere a la descripción del tipo y diseño de la investigación, población, muestra, las técnicas recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis de datos" (p. 114).

Tipo de Investigación

El estudio correspondió a una investigación de tipo descriptiva, ésta según Tamayo y Tamayo (ob.cit) "comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos" (pág. 35). Por lo tanto, se describe la situación actual en cuanto a los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes

Diseño de investigación

En lo referente al diseño, el estudio de acuerdo al procedimiento a seguir fue de campo, al respecto Tamayo (ob.cit.), señala que:

Es cuando los datos se recogen directamente de la realidad por lo cual lo denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas (p.110).

En este caso la información fue obtenida en su ambiente natural, que, para

el caso de estudio, fue la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes.

Es importante señalar, que la presente investigación se ubicó, en la modalidad de Proyecto Factible, que de acuerdo a lo especificado en el Manual de Trabajo de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2016), consiste en:

...la elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas o necesidades de organizaciones o grupos sociales, que pueden referirse a la formulación de políticas, programas, métodos o procesos y debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p.21).

Es decir, el proyecto factible permitió a las investigadoras proponer una alternativa para solucionar las necesidades detectadas involucrándose directamente con los sujetos afectados para conocer sus características y dar la solución más adecuada, de allí que para su desarrollo se cumplen en tres (3) fases: fase I. Diagnóstico, fase II. Estudio de la factibilidad y fase III. Planificación y Diseño del proyecto.

Población y muestra

Población

La población de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2007); es el “conjunto de casos que concuerdan en una serie de especificaciones” (p.303). En este estudio la población estuvo constituida por trece (13) trabajadores de la empresa Gas Comunal del estado Cojedes, específicamente de los departamentos administración-finanzas y tesorería.

Muestra

En cuanto a la selección de la muestra, tomando como punto de referencia la cantidad de población, se toma en consideración el planteamiento de Hurtado (2010), quien refiere que no hace falta hacer un muestreo cuando:

La población es conocida y se puede identificar a cada uno de sus integrantes. b) La población, además de ser conocida es accesible, es decir es posible de ubicar a todos los miembros. No vale la pena hacer un muestreo para poblaciones de menos de 100 integrantes. c) La población es relativamente pequeña, de modo que puede ser abarcada en el tiempo y con los recursos del investigador (p.140).

En tal sentido, como la población objeto de estudio se encuentra constituida por un número manejable de sujetos, no se llevó a cabo la selección de muestra, siendo esta denominada muestra censal.

Técnica e instrumento de recolección de datos

Las técnicas según Morles (2003), consisten en “los medios que hacen manejables a los métodos” (p.40), es decir, contienen las estrategias de acción. En lo que respecta a los instrumentos, Sabino (2011), refiere que éstos están constituidos por cualquier recurso del cual se vale el investigador para aproximarse al fenómeno en estudio y extraer de los sujetos seleccionados la información.

Hay que señalar, que en el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, definido por Sabino (ob.cit), “como una lista taxativa de preguntas estrictamente homogéneas que permite su procesamiento matemático” (p.97) en atención a que las respuestas resultan comparables y agrupables. Esta técnica permitió recolectar información referente a la situación observada, directamente en el contexto donde se desarrolló la investigación.

Dicho cuestionario fue diseñado con doce (12) preguntas dicotómicas con alternativas de respuestas SI, NO, con las cuales se recopiló información precisa de los trabajadores de la empresa Gas Comunal, S.A., San Carlos estado Cojedes.

Validez y confiabilidad

Validez

Para Arias (2012), la validez es “aquella que se refiere al grado en que un instrumento realmente mide lo que pretende medir”. (p.89). Por consiguiente, y en base a lo descrito, la validez del instrumento de la actual investigación se llevara a cabo a través del juicio de expertos, por lo que fue necesario acudir a dos licenciados en administración y un especialista en metodología; a quienes se les entregó el planteamiento del problema, objetivos, operacionalización de las variables y el formato de validación; éstos verificaron la pertinencia, redacción y adecuación de los objetivos con los ítems; haciendo las correcciones necesarias y validando por escrito si el instrumento es aplicable y mide lo que se quiere medir en el estudio.

Confiabilidad

La confiabilidad se refiere a la medida en que un dato o un indicador reflejan el hecho que mide, al respecto Kerlinger (2000), indica que se refiere “al grado en que la aplicación repetida del instrumento a las mismas unidades de estudio, en idénticas condiciones, produce iguales resultados, dando por hecho que el evento medido no ha cambiado”. (p.123). En virtud de lo señalado, la confiabilidad o consistencia interna del instrumento de recolección de datos del actual estudio se llevó a cabo a través de la aplicación del método de Kuder Richardson aplicado para ítems con respuestas de tipo dicotómicas, en donde los aciertos se contabilizan con 1 y los desaciertos con 0. Esta es la fórmula 20 de Kuder Richardson (KR20), dónde:

K= número de ítems del instrumento.

P= Porcentaje de personas que responde correctamente cada ítem

Q= Porcentaje de personas que responde incorrectamente cada ítem.

St2= Varianza total del instrumento.

$$K_{20} = \frac{K}{K-1} \left\{ \frac{S^2 - \sum p^* q}{S^2} \right\}$$

Siendo necesario para ello realizar una prueba piloto a una muestra con iguales características a la sometida a estudio, la cual arrojó un índice de 0,89 lo que indica que el instrumento es altamente confiable para su aplicación.

Técnicas y análisis de la información

En este estudio se utilizaron técnicas para el análisis e interpretación de los datos, la cual para Arias (ob.cit), “es donde se describen las distintas operaciones a las que se serán sometidas los datos obtenidos (p.36). En este sentido, para analizar los datos se utilizaron las técnicas de la estadística descriptiva, por consiguiente, se emplearon cuadros de distribución de frecuencias y porcentajes, con la finalidad de obtener una visión más clara por cada ítem que junto a un análisis exhaustivo, guiaron las conclusiones y recomendaciones del estudio. Para efectos del análisis se agruparon las alternativas propuestas en el instrumento de la manera siguiente: “SI y “NO. Para la Tabulación y cálculos estadísticos se empleó el programa Microsoft Excel.

Procedimiento

El procedimiento que guio la presente investigación se fundamentó en las etapas generales establecidas en el Manual de Trabajo de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, ob.cit), las cuales son las siguientes:

Fase I. Diagnóstico: Esta fase permitió realizar un diagnóstico de la realidad a estudiar en forma particular y específica. Para ello, se compiló una serie de bibliografías que representaron las fuentes indirectas, con la finalidad de sustentar teóricamente el problema planteado. Asimismo, en esta fase se aplicó el instrumento de recolección de datos con la finalidad de recaudar

información fehaciente y directa de la problemática existente. Lo que contribuyó a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

Fase II. Estudio de la factibilidad. Una vez elaborado el diagnóstico, se procedió a comprobar la viabilidad de la propuesta, a través de los siguientes componentes: estudio operativo, estudio técnico, estudio económico.

Fase III. Planificación y Diseño del proyecto: En esta fase se originó la propuesta.

Es importante señalar que este estudio llegó hasta la fase III, por lo tanto, no se ejecutará ni evaluará.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se presenta el proceso de análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Gas Comunal San Carlos estado Cojedes. Al respecto, Hurtado y Toro (2012) señalan que en el mismo:

Se clasifican y ordenan los datos en tablas o cuadros, se explican y comentan los resultados obtenidos en la investigación, en base a esta teoría se pretende mostrar el cuadro, explicando de forma clara si se esfuerza con el gráfico facilita la interpretación de cada ítem. (p.58).

De esta manera, los datos obtenidos se analizaron e interpretaron utilizando para ello la estadística descriptiva. Cabe destacar, que cada representación muestra los resultados para cada variable con sus respectivas dimensiones e indicadores, las cuales se presentan a continuación en tablas de frecuencia y porcentaje.

Variable: procesos administrativos

Dimensión: planificación

Indicador: plan estratégico

Ítem 1: ¿La empresa cuenta con un plan estratégico con metas y objetivos claramente definidos?

Tabla 2: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 1

Ítem	SI		NO		Total
	F	%	F	%	%
1	13	100	0	0	100

Fuente: las autoras (2024)

Interpretación

Las respuestas concedidas por los encuestados afirman en un 100% que la empresa cuenta con un plan estratégico con metas y objetivos claramente definidos, esto para Palacios (2024) “consiste en crear una estructura de atención general para todas las áreas de una empresa”. Ciertamente la empresa cuenta con un organigrama, objetivos, misión, visión, valores institucionales.

Variable: procesos administrativos

Dimensión: organización

Indicador: funcional

Ítem 2: ¿Considera que la organización del departamento es funcional para el cumplimiento de sus demandas?

Tabla 3: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 2

Ítem	SI		NO		Total
	F	%	F	%	%
2	4	30,7	9	69,3	100

Fuente: las autoras (2024)

Interpretación

Las respuestas otorgadas en torno al ítem 2 indican que el 69,3% consideran que la organización del departamento no es funcional para el cumplimiento de sus demandas, mientras que el 30,7% consideran que lo es. Con relación a esto Blandez (2014, p. 5) señala que dentro de los procesos administrativos organización “consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias”. Por lo tanto, dentro de la empresa se debe contar con el personal necesario para que el trabajo fluya satisfactoriamente.

Variable: procesos administrativos

Dimensión: dirección

Indicador: directrices

Ítem 3: ¿Existen directrices por escrito de las labores a realizar en su departamento?

Tabla 4: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 3

SI			NO		Total
Ítem	F	%	F	%	%
3	13	100	0	0	100

Fuente: las autoras (2024)

Interpretación

Los resultados expresan claramente que el 100% de los encuestados afirman, que sí existen directrices por escrito con respecto a las labores a realizar en cada departamento, teniendo relación con el planteamiento de Blandez (ob.cit, p. 5) quien refiere que la dirección “se trata de conducir el talento de las personas, estilo y esfuerzo adecuado para lograr los resultados esperados”. Es decir, las organizaciones deben establecer acuerdos, normativas, directrices que contribuyan al buen funcionamiento de la organización.

Variable: procesos administrativos

Dimensión: control

Indicador: medidas

Ítem 4: ¿Existen medidas de control que regulen la productividad en el área donde labora?

Tabla 5: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 4

SI			NO		Total
Ítem	F	%	F	%	%
4	0	0	13	100	100

Fuente: las autoras (2024)

Interpretación

Los encuestados afirman que en un 100% que no existen medidas de control que regulen la productividad en el área donde laboran. Esto está asociado según Palacios (ob.cit) a la planificación organizacional operacional “la cual éste consiste en la visión y el seguimiento de los detalles diarios en la planificación organizacional”. Abarcando las actividades diarias, que incluyen labores de operación, como regulaciones de trabajo, horarios, cumplimiento de políticas y estándares empresariales; además de la verificación de las asignaciones, tareas y actividades entre otros.

Variable: plan organizacional

Dimensión: táctica

Indicador: corto plazo

Ítem 5: ¿Se establecen objetivos a corto plazo para el logro de las metas?

Tabla 6: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 5

SI			NO		Total
Ítem	F	%	F	%	%
5	0	0	13	100	100

Fuente: las autoras (2024)

Interpretación

El 100% de los encuestados afirmo que no se establecen objetivos a corto plazo para el logro de las metas. En concordancia con Palacios (ob.cit) esto viene a ser la planificación táctica donde se establecen “objetivos a corto plazo que respaldan el plan estratégico; por lo que su tiempo de acción oscila entre un año (1) o menos”. Desde la perspectiva de las investigadoras es necesario para el cumplimiento de las metas de manera oportuna.

Variable: plan organizacional

Dimensión: Operacional

Indicador: monitoreo

Ítem 6: ¿Se realiza monitoreo a las actividades diarias?

Tabla 7: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 6

SI			NO		Total
Ítem	F	%	F	%	%
6	13	100	0	0	100

Fuente: las autoras (2024)

Interpretación

La tabla que antecede muestra que el 100% afirma que si se realiza monitoreo de las actividades diaria, siendo esto parte de la planificación operacional que para Palacios (ob.cit) “la cual éste consiste en la visión y el seguimiento de los detalles diarios en la planificación organizacional”.

Variable: plan organizacional

Dimensión: Operacional

Indicador: evaluación mensual

Ítem 7: ¿Se realiza una evaluación mensual para la valoración de las metas alcanzadas?

Tabla 8: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 7

SI			NO		Total
Ítem	F	%	F	%	%
7	0	0	13	100	100

Fuente: las autoras (2024)

Interpretación

Para el ítem 7 el 100% de los encuestados afirmó que no se realiza una

evaluación mensual para la valoración de las metas alcanzadas. Lo cual interpretando a Palacios (ob.cit) es parte de la parte de la “planificación organizacional operacional” que la empresa debe llevar para lograr un buen funcionamiento.

Variable: plan organizacional

Dimensión: Operacional

Indicador: comunicación

Ítem 8: ¿Considera usted que existe una buena comunicación entre las áreas que comprende administración de la venta del gas?

Tabla 9: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 8

Ítem	SI		NO		Total
	F	%	F	%	%
8	0	0	13	100	100

Fuente: las autoras (2024)

Interpretación

Las respuestas otorgadas para el ítem 8 indican en un 100% que los encuestados consideran que no existe una buena comunicación entre las áreas que comprende administración de la venta del gas. Al respecto, asevera Andrade (2005) que la comunicación organizacional “es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta y sus diferentes públicos externos” (p.15), por lo tanto, es indispensable dentro de la empresa sobre todo entre los departamentos que realizan funciones complementarias.

Variable: plan organizacional

Dimensión: Operacional

Indicador: registro

Ítem 9: ¿el registro de operaciones en el libro de venta se realiza dentro del

tiempo prudencial?

Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 9

Ítem	SI		NO		Total
	F	%	F	%	%
9	0	0	13	100	100

Fuente: las autoras (2024)

Interpretación

Para el ítem 9 las respuestas otorgadas por los encuestados indican en un 100% que no se realiza el registro de operaciones en el libro de venta en el tiempo prudencial. Lo cual es un proceso que se debe realizar de manera secuencial en atención a lo expuesto por Dobaño (2023) por ser donde “se recogen todas las transacciones de la actividad que suponen una entrada de efectivo. Hacienda requiere este registro, ya que es la forma más rápida y sencilla de poder hacer un seguimiento de las entradas de dinero de un negocio” (p.1), además esto va a permitir, que no se traspapele ningún comprobante o factura que soporte el ingreso.

Variable: plan organizacional

Dimensión: Operacional

Indicador: registro

Ítem 10: ¿Se realiza un cierre mensual en el lapso correspondiente?

Tabla 11: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 10

Ítem	SI		NO		Total
	F	%	F	%	%
10	0	0	13	100	100

Fuente: las autoras (2024)

Interpretación

Las respuestas de los encuestados en un 100% indican que no se realiza un cierre mensual en el lapso correspondiente. Siendo esto parte de plan organizacional operacional, claramente definido anteriormente por Palacios (ob.cit). En tal sentido, el cierre mensual, permite evaluar no solo los ingresos percibidos, sino también, la eficacia del personal en el logro de las metas establecidas.

Variable: plan organizacional

Dimensión: Operacional

Indicador: atraso

Ítem 11: ¿Considera usted que los atrasos en la entrega del comprobante de pago entorpecen el proceso administrativo?

Tabla 12: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 11

Ítem	SI		NO		Total
	F	%	F	%	%
11	13	100	0	0	100

Fuente: las autoras (2024)

Interpretación

Los encuestados en un 100% consideran afirmativo, que los atrasos en la entrega del comprobante de pago entorpecen el proceso administrativo, ciertamente porque según el Sunat (s/f) “el comprobante de pago es el documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios”. Los mismos deben ser asentados, tomando en consideración la fecha, el importe, entre otros que se consideren importantes, para poder hacer el cierre de mes y llevar el control de los ingresos percibidos.

Variable: plan organizacional

Dimensión: Operacional

Indicador: incorporar personal

Ítem 12: ¿Considera usted necesario incorporar más personal en el departamento de tesorería para agilizar el proceso administrativo producto de la venta del gas?

Tabla 13: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 12

SI			NO		Total
Ítem	F	%	F	%	%
12	13	100	0	0	100

Fuente: las autoras (2024)

Interpretación

En correspondencia con el ítem 12 el 100% de los encuestado afirma que si es necesario incorporar más personal en el departamento de tesorería. Lo cual es consonó con el postulado de Blandez (2014, p. 5) una de las tareas del proceso administrativo es la organización que “consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias”. Lo cual resulta necesario porque el departamento de tesorería solo cuenta con dos empleados de los cuales uno casi nunca esta, y tiene demasiadas responsabilidades una solo persona, lo cual demora la entrega de los comprobantes de pago al departamento de administración y finanzas.

Síntesis de los resultados de la investigación

El objetivo general de este estudio es proponer un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes. Para lograrlo fue necesario diagnosticar la situación actual en cuanto a los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes. El estudio de las variable procesos

administrativos permitió conocer que están 100% de acuerdo que la empresa cuenta con un plan estratégico con metas y objetivos claramente definidos.

En atención a si la organización del departamento es funcional para el cumplimiento de sus demandas, la alternativa no obtuvo el 69,3%, y el sí un 30,7%. De igual manera, se quiso constatar la existencia de directrices por escrito de las labores a realizar en su departamento, siendo esto afirmativo en un 100%. También la existencia de medidas de control que regulen la productividad en el área donde labora siendo la respuesta que predomino no representada por el 100%.

En lo concerniente a la variable plan organizacional el 100% afirmó que no se establecen objetivos a corto plazo para el logro de las metas. En lo que respecta al monitoreo a las actividades diarias el 100% considero que si lo hacen. Asimismo, el 100% de los encuestados afirmó que no se realiza una evaluación mensual para la valoración de las metas alcanzadas.

Por otra parte, el 100% considero que no existe una buena comunicación entre las áreas que comprende administración de la venta del gas, así como tampoco se realiza el registro de operaciones en el libro de venta en el tiempo prudencial. Lo cual está claramente relacionado con la afirmación del 100% que indican que no se realiza un cierre mensual en el lapso correspondiente. Así como también, con el 100% que considera que los atrasos en la entrega del comprobante de pago entorpecen el proceso administrativo. De allí, que el 100% de los encuestado afirme que es necesario incorporar más personal en el departamento de tesorería.

Tomando en consideración los resultados presentados se pudo identificar que los factores que inciden en el desarrollo de los procesos administrativos, son la falta de personal en el departamento de tesorería, la comunicación porque existen retrasos en la entrega de los comprobantes de pago, y la falta de establecimiento de objetivos a corto plazo.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

PLAN ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GAS COMUNAL S.A, SAN CARLOS ESTADO COJEDES

Presentación

En una empresa los procesos administrativos están destinados a la planificación, dirección, organización, y control para el logro de objetivos y metas de la empresa. Es por ello, que, en este capítulo, se diseña la propuesta de un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes. Como una alternativa de solución viable para la problemática que se presenta en los departamentos de administración y tesorería de la empresa antes mencionada. La misma se estructura en tres etapas (3), la etapa I, corresponde a la organización y sensibilización, la etapa II comprende el plan de actividades, y la etapa III corresponde al seguimiento y control.

Justificación

La empresa gas comunal de San Carlos Cojedes, presta un servicio de distribución de gas doméstico y comercial para todos los municipios que lo integran, por lo tanto, el movimiento en los departamentos de administración y tesorería, requiere que los procedimientos administrativos sean sistemáticos y continuos, porque ambos se complementan para el trabajo de organización, así como también del registro de los ingresos que percibe la empresa por la venta del gas. Por lo que, con el diseño de esta propuesta, se fortalecerá el trabajo en los departamentos antes mencionados, lo que dará a la misma la posibilidad de contar con departamentos funcionales bien organizados, cuyo personal asignado desarrolle sus actividades de manera eficiente, confiable;

en el marco de la normativa y procedimientos que éstos deben seguir. Además, permitirá a la empresa una mejor fluidez y eficacia en los procesos administrativos, lo que les permitirá poder relacionar lo que se está facturando con los ingresos que se están recibiendo, y por ende entregar los comprobantes de pago al departamento de administración oportunamente, para que lo asienten realizar la facturación y los balances del cierre del mes.

Fundamentación

La propuesta de un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes, se fundamenta en las teorías de la acción comunicativa de Habermas que enfatiza la importancia de ésta dentro del funcionamiento de la empresa. y la teoría del diseño organizacional que consiste en la implementación de una estructura, donde se realizan funciones de trabajo y de organigramas. De igual manera en las funciones esenciales del proceso administrativo, sus características, el plan organizacional y sus diferentes modelos.

De igual manera, en las normativas legales venezolanas como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el Código de comercio (1998) y la Ley Orgánica de Hidrocarburos Gaseosos (1999). Las mismas establecen la importancia del registro de las ventas.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Diseñar un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa gas comunal S.A, San Carlos estado Cojedes.

Objetivos específicos

Sensibilizar al personal de la empresa Gas Comunal acerca de la importancia de la comunicación e interacción en el ámbito laboral para establecer un trabajo efectivo en la organización.

Socializar con los participantes aspectos teóricos relacionados los procesos administrativos y el plan organizacional.

Presentar el plan organizacional para la optimización de la estructura funcional de los departamentos de administración y tesorería de la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes.

Estudio de Factibilidad

En una investigación para el diseño de la propuesta se debe realizar el estudio de su viabilidad operacional, técnica y económica. La factibilidad económica permite proyectar si la implementación de la propuesta requiere de una inversión alcanzable para la organización. Es importante señalar, que requiere invertir en gastos de papelería y logística que pueden ser costeados por las investigadoras, y el incremento de la cantidad de personal que puede ser asumido por la empresa, por lo que se considera económicamente factible.

Acerca de la factibilidad técnica, se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para llevar a cabo la presentación de la propuesta, para que esta sea llevada a cabo por los sujetos de investigación, la empresa cuenta con el talento humano el cual está conformado por las personas que laboran en la misma. Con esta propuesta se pretende la optimización de los procesos administrativos para que fluya el trabajo en los departamentos de administración y tesorería.

En lo concerniente a la factibilidad operativa, se cuenta con el espacio necesario dentro de la infraestructura para ser utilizado para la actividad de presentación y el destinado para la ejecución a futuro de la propuesta.

Tabla 14. Relación de Gastos

Descripción	Monto Bs.
Marcadores acrílicos.....	90,00
Hojas blancas.....	40,00
Lápices.....	60,00
Refrigerios.....	400,00

Total Bs.	590,00
-----------	--------

Fuente: Hernández y Vera (2024)

Estructura de la Propuesta

La propuesta tiene como objetivo diseñar un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa gas comunal S.A, San Carlos estado Cojedes. La mismas se organiza en tres etapas (3), la etapa I, corresponde a la organización y sensibilización, la etapa II comprende el plan de actividades, y la etapa III corresponde al seguimiento y control. Su propósito se describe a continuación:

- | | |
|--|---|
| Etapa I. organización y sensibilización: | <p>Comprende la organización de la propuesta, tendrá una duración de diez (10) horas, para la organización y desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Selección de los contenidos. ➤ Elaboración de recursos para la presentación. ➤ Entrevista con el director de la empresa Gas Comunal. |
| Etapa II: planificación de la propuesta | <p>Las actividades de la propuesta se presentaran en un cuadro que contiene los objetivos, contenidos, estrategias/actividades, recursos, lapso de duración, responsables, siendo estos cinco (05) actividades entre talleres, conversatorio y discusión guiada, con una duración de 5 horas cada uno.</p> |
| Etapa III: Seguimiento y control | <p>Se realizará seguimiento y control de plan organizacional propuesto, con una duración de cinco (5) horas.</p> |

Tabla 15. Propuesta. Fase I. Sensibilización

Objetivo General: Diseñar un plan organizacional para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa gas comunal S.A, San Carlos estado Cojedes				
Objetivo Específico: Sensibilizar al personal de la empresa Gas Comunal acerca de la importancia de la comunicación e interacción en el ámbito laboral para establecer un trabajo efectivo en la organización				
Contenidos	Estrategias/Actividades	Responsables	Lapso de Duración	Recursos
Comunicación e interacción en el ámbito laboral	Organización de Taller Recibimiento Dinámica -Se realizará el recibimiento a los participantes, invitándolos a que se organicen en el espacio. Luego se les invitará a participar en la dinámica. Se disertará acerca de la importancia de la comunicación e interacción en el ámbito laboral para establecer un trabajo efectivo en la organización.	Investigadoras Hernández y Vera	(5 horas)	Hojas blancas Lápices

Fuente: Hernández y Vera (2024)

Tabla 16 Fase II. Planificación de la propuesta

Objetivo Específico: Socializar con los participantes aspectos teóricos relacionados los procesos administrativos y el plan organizacional.				
Contenidos	Estrategias/Actividades	Responsables	Fecha Duración	Recursos
Proceso Administrativo: funciones esenciales Planeación Organización Dirección Control	Discusión guiada Recibimiento Lectura de reflexión Se realizará el recibimiento a los participantes, invitándolos a que se organicen en el espacio. Se iniciará con una lectura reflexiva. Luego se propiciará el compartir de ideas y experiencias a través de preguntas generadoras en torno a cada una de las funciones de la planificación donde los asistentes participarán activamente.	Investigadoras Hernández y Vera	(5 horas)	Hojas blancas Lápices
Características del Proceso Administrativo	Organización del taller Recibimiento Lectura de reflexión Se realizará el recibimiento a los participantes, invitándolos a que se organicen en el espacio.	Investigadoras Hernández y Vera	(5 horas)	Video Beam Hojas blancas Lápices

	Se iniciará con una lectura reflexiva. Luego disertará acerca de las características del proceso administrativo, se propiciará el compartir de ideas y experiencias a través de preguntas generadoras en torno al tema.			
Plan organizacional Modelos de Planificación organizacional	Discusión guiada Recibimiento Dinámica Se realizará el recibimiento a los participantes, invitándolos a que se organicen en el espacio. Se iniciará con una dinámica. Luego se propiciará el compartir de ideas y experiencias a través de preguntas generadoras en torno a cada uno de los modelos de plan organizacional.	Investigadoras Hernández y Vera	(5 horas)	Hojas blancas Lápices
Alternativas de solución	Conversatorio Recibimiento Se realizará el recibimiento a los participantes, invitándolos a que se organicen en el espacio. Se realizará una lectura de reflexión y luego se presentarán las alternativas de solución para la problemática que presenta la	Investigadoras Hernández y Vera	(5 horas)	Hojas blancas Lápices

	empresa siendo estas: •Asignar personal específicamente para la realización de órdenes. •Hacer uso de una carpeta de OneDrive con un documento actualizado donde se vayan guardando los comprobantes recibidos agrupados por fecha, a la cual tenga acceso el departamento de administración. Al tener acceso a la carpeta compartida, antes de realizar el proceso de facturación se deberá verificar si existe la documentación necesaria. •Realizar un seguimiento de las facturas, (supervisión desde el inicio) •Fomentar la interacción entre los empleados para que a la hora del trabajo realicen el proceso sin complicaciones. Los participantes tendrán la oportunidad de expresar su opinión con respecto a las mismas. Se culmina con el compartir de un refrigerio.			
--	---	--	--	--

Fuente: Hernández y Vera (2024)

Fase III. Seguimiento y Control

En esta fase se realizará seguimiento de cada una de las estrategias actividades propuesta para el fortalecimiento de los procesos administrativos de la empresa gas comunal S.A, San Carlos estado Cojedes.

Tabla 17. Cronograma de Ejecución y Control

	1er Bimestre								2do Bimestre							
	julio				agosto				septiembre				octubre			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Implementación de la fase I. sensibilización																
Evaluación de resultado de la aplicación de Fase I.																
Implementación de la fase II.																
Evaluación de resultado de la aplicación de Fase II.																
Retroalimentación de la Fase I y Fase II del plan.																

Fuente: Hernández y Vera (2024)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En la empresa un plan organizacional permite la distribución de actividades y tareas de manera eficiente con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas que se plantea la institucional entre ellos, los procesos administrativos. Por lo tanto, el diseño, de un plan organizacional contribuirá al fortalecimiento de los mismos en la empresa Gas Comunal S.A, San Carlos estado Cojedes, en atención a que los resultados indicaron que no existe una buena comunicación entre las áreas que comprende administración de la venta del gas, así como tampoco se realiza el registro de operaciones en el libro de venta en el tiempo prudencial. Lo cual está claramente relacionado con la afirmación de todos los participantes indican que no se realiza un cierre mensual en el lapso correspondiente. Por lo tanto, los atrasos en la entrega del comprobante de pago entorpecen el proceso administrativo, siendo necesario entre otros, incorporar más personal en el departamento de tesorería. Estas razones, justifican la necesidad del diseño de dicha propuesta.

Recomendaciones

Lo argumentos teóricos de la propuesta y las alternativas de solución presentadas, dan lugar a las siguientes recomendaciones:

- Que la gerencia de la empresa Gas Comunal, coordine la organización para la puesta en práctica de la propuesta.
- Una vez llevada a cabo, realizar seguimiento y control para comprobar su efectividad.
- Incorporar más personal en el departamento de tesorería.

REFERENCIAS

- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. España. Editorial Gesbiblo, S.L.
- Arias, F (2012). El Proyecto de Investigación. Caracas: Espíteme. Sexta edición.
- Aynuca, L. y Pulla, M. (2022). diseño de un plan de fortalecimiento Organizacional para la empresa comercial Omega en la ciudad de Macas. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo titulada.
- Balestrini, M. (2006). Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Séptima edición. Caracas República Bolivariana de Venezuela.
- Banco Provincial (2023). ¿Qué es un comprobante de pago, para qué sirve y cómo pedirlo? <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-un-comprobante-de-pago-para-que-sirve-y-como-pedirlo/>
- Blandez, M. (2014) Proceso Administrativo. De Editorial Digital UNID, María de Guadalupe
- Chiavenato, I. (2006). Proceso Administrativo, Editorial MC Graw Hill, Tercera Edición.
- Código de Comercio, (1998) Editorial Debosan. Venezuela.
- Constitución General de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial. de la república Bolivariana de Venezuela. Número 36.860.
- Dobaño, R. (2023). Libro de registro de ventas e ingresos: ¿qué es y cómo hacerlo? Blog Libros Contables. <https://getquipu.com/blog/libro-registro-ventas-ingresos/>
- Euroinnova (2022) ¿Qué es tesorería y sus funciones? <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-tesoreria-y-susfunciones#que-es-tesoreria-y-sus-funciones>
- Goldhaber, G (1984). “Comunicación Organizacional”. Primera Edición. Editorial Diana. México.
- Habermas, J. (1981). Teoría de la acción comunicativa (t. II), (3ª ed. en español). España: Taurus.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista, P., (2007). Metodología de la Investigación. McGraw Hill, México.
- Hurtado, I. y Toro, G. (2012). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Venezuela: Episteme.
- Hurtado, J. (2010). El Proyecto de Investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación. Bogotá- Caracas Venezuela: Fundación Servicios y Proyecciones para América Latina (Sypal).

- Intili, I. (2023). Plan estratégico para la mejora de los procesos administrativos de la empresa RED DIAGNOSTICA. C.A. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado.
- Kerlinger. (2000). Metodología de la investigación.
- Ley orgánica de hidrocarburos gaseosos (1999). Gaceta Oficial N° 36.793 de fecha 23 de septiembre.
- Ligña, K. y Pincay, W. (2022). Plan de diseño organizacional para el Comercial Anita”. Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil. Trabajo de grado no publicado.
- Morles (2003). Ciencia, Metodología y sus Métodos. Edit. Universidad Central de Venezuela.
- Palacios, D. (2024). Planificación organizacional: definición, etapas y tipos. <https://blog.hubspot.es/sales/planificacion-organizacional>
- Piñango, R. (2003). Políticas públicas en América Latina. Teoría y práctica pp. 249-277. 1ra. Ed. Caracas, Venezuela. Ediciones IESA.
- Sabino, C. (2011). El proceso de investigación. Panapo. Caracas.
- Scheinsohn, D. (1993). Comunicación estratégica. Management y fundamentos de la imagen corporativa. Ediciones Macchi
- Sunat (s/f). Concepto de comprobante de pago. <https://orientacion.sunat.gob.pe/tipos-de-comprobantes-de-pago-fisicos-empresas>
- Tamayo y Tamayo (2004). Procesos de la Investigación Científica. Editorial Limusa.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2016). *Manual de trabajo de grado de especialización y maestría y tesis Doctorales*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL). 5ta edición. Caracas: Autor.
- Veiga, M. y Sbeih, M. (2023). Indicadores de gestión para la mejora de los procesos administrativos de la empresa AIMANTEX C.A. Universidad José Antonio Páez.
- Yuoscua, M. y Campos, Y. (2015). Implementación de procesos administrativos y contables en la Fundación Juntos de la Mano por una Colombia Mejor. Bogotá. Universidad de La Salle.

ANEXOS

Anexo A

Validación del instrumento

Las Vegas, _____ de 2024

Ciudadana(o):

Presente.-

Reciba un cordial saludo. Por medio de la presente, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración la cual consiste en la validación de contenido del instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en el trabajo de grado titulado: **PLAN ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GAS COMUNAL S.A**, como requisito exigido, para optar al Título de licenciada en administración pública, que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ).

Por su experiencia profesional y méritos académicos, le agradezco emitir su juicio calificativo sobre los ítems del instrumento, tomando en cuenta las instrucciones que se anexa. Sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad del trabajo.

Agradeciendo altamente su valioso aporte, se despiden de usted.

Atentamente;

Las Investigadoras

CUESTIONARIO

Instrucciones: A continuación se le presenta una serie de planteamientos relacionados con el estudio. Marque con una equis (x) la alternativa que considere pertinente. Por favor responda todas las preguntas.

N	Ítems	Alternativas de respuesta	
		SI	NO
1	¿La empresa cuenta con un plan estratégico con metas y objetivos claramente definidos?		
2	¿Considera que la organización del departamento es funcional para el cumplimiento de sus demandas?		
3	¿Existen directrices por escrito de las labores a realizar en su departamento?		
4	¿Existe medidas de control que regulen la productividad en el área donde labora?		
5	¿Se establecen objetivos a corto plazo para el logro de las metas?		
6	¿Se realiza monitoreo a las actividades diarias?		
7	¿Se realiza una evaluación mensual para la valoración de las metas alcanzadas?		
8	¿Considera usted que existe una buena comunicación entre las áreas que comprende administración de la venta del gas?		
9	¿El registro de operaciones en el libro de venta se realiza dentro del tiempo prudencial?		
10	¿Se realiza un cierre mensual en el lapso correspondiente?		
11	¿Considera usted que los atrasos en la entrega del comprobante de pago entorpecen el proceso administrativo?		
12	¿Considera usted necesario incorporar más personal en el departamento de tesorería para agilizar el proceso administrativo producto de la venta del gas?		

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA
NÚCLEO SAN CARLOS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Mary Guzmán C.I.: 29.998.178
 Profesión: Contador Público Lugar
 de Trabajo: Las Vegas Fecha: _____
 Nombre del Instrumento: Cuestionario aplicado al personal de la
 empresa PDVSA Gas Comunal S.A

ITEM #	Redacción			Relación con Objetivos	
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Si	No
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	

Observaciones: _____



Firma: _____

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Mary Carmen Guzmán Arias titular de la
Cédula de Identidad N° 29.998.178, por medio de la presente
hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos
correspondiente al trabajo de aplicación titulado: **PLAN ORGANIZACIONAL
PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
DE LA EMPRESA GAS COMUNAL S.A.**, presentado por las bachilleres
Michell Hernández, titular de la cédula de identidad N°. V- 30924774, y
Francheska Vera titular de la cédula de identidad N°. V- 31130439. Para optar
al Título de licenciadas en Administración Pública, el cual apruebo en calidad
de validador.

En San Carlos a los 02 días del mes de junio de
2024.

Mary Guzmán
Nombre y Apellido

CI. 29.998.178

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA
NÚCLEO SAN CARLOS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Cleidy Melendez C.I.:
10324690 Profesión: Docente Lugar
de Trabajo: Universidad Nacional A. Fecha: 02-06-2024
Nombre del Instrumento: Cuestionario aplicado al personal de la
empresa PDVSA Gas Comunal S.A

ITEM #	Redacción			Relación con Objetivos	
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Si	No
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	

Observaciones: _____

Firma: Cenf
10324690



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Alcides Carolina Hernández titular de la
Cédula de Identidad N° 10324690, por medio de la presente
hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos
correspondiente al trabajo de aplicación titulado: **PLAN ORGANIZACIONAL
PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
DE LA EMPRESA GAS COMUNAL S.A.**, presentado por las bachilleres
Michell Hernández, titular de la cédula de identidad N°. V- 30924774, y
Francheska Vera titular de la cédula de identidad N°. V- 31130439. Para optar
al Título de licenciadas en Administración Pública, el cual apruebo en calidad
de validador.

En San Carlos a los 02 días del mes de junio de
2024.

Nombre y Apellido

CI. 10324690

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA
NÚCLEO SAN CARLOS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Cynthia F. Paíz Torcatty C.I.:
18.974.423 Profesión: Contador Público Lugar
de Trabajo: San Carlos Fecha: 02-06-2024
Nombre del Instrumento: Cuestionario aplicado al personal de la
empresa PDVSA Gas Comunal S.A

ITEM #	Redacción			Relación con Objetivos	
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Si	No
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	

Observaciones: _____



Firma:

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Cynthia F. Paiz Torcally titular de la
Cédula de Identidad N° 18.974.423, por medio de la presente
hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos
correspondiente al trabajo de aplicación titulado: **PLAN ORGANIZACIONAL
PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
DE LA EMPRESA GAS COMUNAL S.A.**, presentado por las bachilleres
Michell Hernández, titular de la cédula de identidad N°. V-. 30924774, y
Francheska Vera titular de la cédula de identidad N°. V- 31130439. Para optar
al Título de licenciadas en Administración Pública, el cual apruebo en calidad
de validador.

En San Carlos a los 02 días del mes de Junio de
2024.

Nombre y Apellido

CI. 18.974.423

Anexo B

Prueba de confiabilidad del instrumento

	si	3	6	5	3	5	4	1	3	3	5	1	4				
	no	9	6	7	9	7	8	11	9	9	7	11	8			0	
	Preguntas Realizadas Personas Encuestadas	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12				
	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3			
	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	5			
	3	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	5			
	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3			
	5	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	5			
	6	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4			
	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1			
	8	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3			
	9	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3			
	10	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	5			
														vt		2,2	
	p	1	0,2	1	0,6	1,2	0	0	1	0	0,8	1	0,6				
	q	0	0,8	0	0,4	-0,2	1	1	0	1	0,2	0	0,4				
	p*q	0	0,16	0	0,24	-0,2	0	0	0	0	0,16	0	0,24	Σ	0,56		
	$KR-20 = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum p.q}{Vt} \right) \text{ rtt} = 0,89$																