

ISTO CE UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU IMPACTO EN LOS COSTOS
BENEFICIOS EN DUMOGAS, C.A

Presentado por

BR. MOLINA MENDEZ KARLA PAOLA

TRUJILLO, 2025

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU IMPACTO EN LOS COSTOS
BENEFICIOS EN DUMOGAS, C.A

Trabajo presentado como requisito para optar al título de Licenciada en
Administración de Empresas

Presentado por:

BR. MOLINA MÉNDEZ KARLA PAOLA

Tutor:

MSC. CRISTINA VIERAS

TRUJILLO, 2025

AGRADECIMIENTO

Llegar a este punto, con mi tesis de grado culminada, no es una victoria solitaria, sino la suma inestimable del apoyo, la fe y el amor de seres maravillosos. Es un hito que debo, en primer lugar, a la gracia y la guía de Dios Todopoderoso, quien ha sido mi faro y mi fortaleza inquebrantable en cada paso del camino, dándome la salud y la perseverancia para no desistir.

A mis amados Padres, pilares eternos de mi vida: ninguna palabra bastará jamás para expresar la magnitud de mi gratitud. Vuestro amor incondicional, vuestros sacrificios silenciosos y vuestra creencia ciega en mis capacidades han sido la energía que ha movido cada página de este trabajo. Esta tesis es tanto vuestra como mía.

Mi profundo y sincero agradecimiento al Sr. Néstor, una figura clave que el destino puso en mi senda profesional y estudiantil. Su apoyo, al abrirme generosamente las puertas de su empresa, no solo me brindó un espacio invaluable para mi desarrollo, sino que también me proporcionó la experiencia práctica que nutrió este proyecto. Gracias por su confianza y por ser un mentor ejemplar.

A mi querida tía, la Dra. Marbellis, por su inmensa generosidad, por recibirme y por ofrecerme siempre ese apoyo incondicional que se convierte en refugio. Y a mi primo, Néstor Vicente, gracias por ser ese punto de apoyo constante, ese aliento cercano que siempre estuvo ahí, listo para tender una mano o escuchar.

Finalmente, extendiendo mi gratitud a mis Compañeros de Trabajo— Jorge, Ariana y Jormary—quienes, con una nobleza y paciencia admirables, dedicaron valiosos momentos de su tiempo para guiarme, enseñarme y asistirme. Su camaradería y el conocimiento compartido fueron fundamentales para enriquecer mi perspectiva y mi trabajo

INDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| INDICE GENERAL | 4 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 8 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 9 |
| ÍNDICE DE ANEXOS | 10 |
| VEREDICTO | 11 |
| RESUMEN | 12 |
| ABSTRACT | 13 |
| INTRODUCCIÓN | 14 |
| CAPITULO I | 16 |
| EL PROBLEMA..... | 16 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 16 |
| 1.2 Formulación del problema | 19 |
| 1.2.1 Problema General | 19 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 19 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 19 |
| 1.3.1 Objetivo general | 19 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 19 |
| 1.4 Justificación de la Investigación | 20 |
| 1.4.1 Justificación teórica | 20 |
| 1.4.2 Justificación metodológica | 20 |
| 1.4.3 Justificación práctica | 20 |
| 1.4.4 Justificación social | 21 |

| | |
|--|----|
| | 5 |
| 1.5 Alcances y limitaciones | 21 |
| 1.5.1 Alcances | 21 |
| 1.5.2 Limitaciones | 21 |
| 1.6 Vinculación con el proyecto institucional UVM..... | 22 |
| CAPITULO II | 23 |
| MARCO TEORICO | 23 |
| 2.1 Antecedentes de la Investigación | 23 |
| 2.2. Bases teóricas | 28 |
| 2.1.1 Definición de administración | 28 |
| 2.1.2 Importancia de la administración | 28 |
| Procesos administrativos | 31 |
| 2.1.3 Costos | 31 |
| 2.1.4 Características de los costos | 31 |
| 2.1.5 Clasificación de costos | 33 |
| 2.1.6 Contabilidad de costos | 33 |
| 2.2.1 Gases licuados del Petróleo GLP | 35 |
| 2.2.2 Clasificación del Gas Licuado Del Petróleo | 36 |
| CAPITULO III | 38 |
| MARCO METODOLOGICO | 38 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 38 |
| 3.2 Población y muestra | 39 |
| 3.3 Técnicas e instrumentos | 39 |
| 3.4 Validez y confiabilidad | 40 |
| 3.5 Procedimiento metodológico | 41 |
| 3.6. Técnicas de análisis de datos | 42 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO IV | 44 |
| ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 44 |
| 4.1 Resultados de la investigación | 44 |
| Tabla 3 | 46 |
| Resultados del indicador estructuración de tareas y objetivos | 46 |
| Figura 2 | 47 |
| Estructuración de tareas y objetivos | 47 |
| Tabla 4 | 48 |
| Resultados del indicador costos operativos | 48 |
| Figura 3 | 49 |
| Costos operativos | 49 |
| Tabla 5 | 50 |
| Resultados del indicador ingresos por ventas | 50 |
| Figura 4 | 51 |
| Ingresos por ventas | 51 |
| 4.2 Interpretación de los resultados | 52 |
| CAPITULO V | 56 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 56 |
| 5.2 Conclusiones | 56 |
| 5.1 Recomendaciones | 58 |
| CAPÍTULO VI | 60 |
| PROPUESTA | 60 |
| 6.1 Introducción | 60 |
| 6.2 Justificación | 60 |
| 6.3 Lineamientos | 61 |

| | |
|--|----|
| | 7 |
| 6.4 Costos de la propuesta..... | 65 |
| 6.5 Conclusiones de la propuesta..... | 66 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 67 |
| ANEXOS..... | 69 |
| Anexo 1 Instrumento de recolección de datos..... | 70 |
| Anexo 2 Validez del instrumento..... | 74 |
| Anexo 3 Confiabilidad del instrumento..... | 76 |
| Anexo 4 Carta de aprobación..... | 77 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de Variables | 36 |
| Tabla 2. Resultados del indicador establecimiento de objetivos | 44 |
| Tabla 3. Resultados del indicador estructuración de tareas y objetivos | 46 |
| Tabla 4. Resultados del indicador costos operativos | 48 |
| Tabla 5. Resultados del indicador ingresos por ventas | 50 |
| Tabla 6. Costos estimados de la propuesta | 65 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Establecimiento de objetivos | 45 |
| Figura 2. Estructuración de tareas y objetivos | 47 |
| Figura 3. Costos operativos | 49 |
| Figura 4. Ingresos por ventas | 51 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo 1 Instrumento de recolección de datos | 70 |
| Anexo 2 Validez del instrumento | 74 |
| Anexo 3 Confiabilidad del instrumento | 76 |
| Anexo 4 Carta de aprobación | 77 |

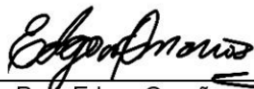
VEREDICTO

VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

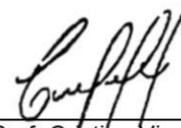
VEREDICTO

Nosotros, Prof. Héctor Antúnez, Prof. Edgar Omaña y Prof. Cristina Vieras, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS COSTO BENEFICIO EN LA EMPRESA DUMOGAS, C.A.**, que presenta la Br. **MOLINA MÉNDEZ, KARLA PAOLA**, portadora de la C.I. No. **30.269.901**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente la hemos calificado con **dieciocho (18) puntos**, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Mombay, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los veintiséis (26) días del mes de Noviembre del año dos mil veinticinco.



Prof. Edgar Omaña
C.I. 11.896.440
JURADO



Prof. Cristina Vieras
C.I. 10.910.669
TUTOR



Prof. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
PRESIDENTE DEL JURADO




Prof. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO



Prof. Walevska Lopez
C.I. 10.104.896
VICERRECTORA ACADÉMICA



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmombay@uvm.edu.ve

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar el impacto de los procesos administrativos en los costos y beneficios de la empresa DUMOGAS C.A, metodológicamente el estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada, orientada a resolver un problema real de gestión administrativa en la empresa DUMOGAS, C.A. El diseño de investigación fue no experimental, de campo y transversal. La población estuvo conformada por el total del personal administrativo, compuesto por tres (3) trabajadores, quienes a su vez constituyeron la muestra censal, por tratarse de un grupo reducido y accesible. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado de cuatro ítems, aplicado mediante entrevistas semiestructuradas al personal administrativo. La validez del instrumento fue determinada mediante juicio de tres expertos en metodología y contenido, y la confiabilidad se calculó aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,98, lo que indica un alto nivel de confiabilidad. Los resultados evidenciaron deficiencias significativas en la planificación, organización, dirección y control dentro de los procesos administrativos de DUMOGAS, C.A. Se constató la ausencia de procedimientos estandarizados, registros contables actualizados y canales formales de comunicación entre los departamentos de administración, operaciones y ventas. Estas debilidades han afectado directamente la relación costo-beneficio, provocando ineficiencias operativas, errores en la facturación, falta de trazabilidad en el inventario y pérdidas económicas. Se concluyó que la aplicación de procesos estructurados y coordinados incidiría positivamente en la rentabilidad y sostenibilidad.

Palabras clave: Procesos administrativo, costo beneficio, empresas.

ABSTRACT

The research aimed to analyze the impact of administrative processes on the cost-benefit relationship of the company DUMOGAS, C.A. Methodologically, the study followed a quantitative approach with an applied research type, focused on solving a real administrative management problem within the company. The research design was non-experimental, field-based, and cross-sectional, as the phenomena were observed in their natural context without manipulating variables, analyzing the relationship between administrative processes and cost-benefit outcomes. The population consisted of all administrative staff of the company, comprising three (3) employees, who also constituted the census sample, given the small and accessible size of the group. The data collection instrument was a structured questionnaire with four items, applied through semi-structured interviews to the administrative staff. The validity of the instrument was determined through the judgment of three experts in methodology and content, and the reliability was calculated using the Cronbach's Alpha coefficient, obtaining a value of 0.98, indicating a high level of reliability. The results revealed significant deficiencies in planning, organization, direction, and control within the administrative processes of DUMOGAS, C.A. There was evidence of a lack of standardized procedures, updated accounting records, and formal communication channels between the administration, operations, and sales departments. These weaknesses have directly affected the cost-benefit relationship, causing operational inefficiencies, invoicing errors, lack of inventory traceability, and economic losses. It was concluded that the implementation of structured and coordinated administrative processes would positively influence the company's profitability and sustainability.

Keywords: Administrative processes, cost-benefit, company.

INTRODUCCIÓN

Los procedimientos administrativos han pasado a ser un elemento clave para la competitividad y la eficiencia en el actual contexto empresarial. No es solo cuestión de planear, organizar, dirigir y supervisar, conseguir que cada recurso, ya sea material, humano o financiero, se emplee en su máxima expresión. La adecuada ejecución de estos procesos posibilita a lograr las metas, sino también generen valor adicional, garantizando que los esfuerzos se transformen en resultados tangibles y sostenidos.

DUMOGAS, C.A. es una compañía que se dedica a la venta y distribución de gas; su desafío permanente es balancear la calidad del servicio con la eficiencia operacional. La administración de sus procesos tiene un impacto directo en los beneficios de la organización. Una gestión eficiente asegura la disminución de desperdicios, el perfeccionamiento del uso del tiempo y una mejor distribución de recursos. Esto se traduce en un incremento de los márgenes de ganancia y en la posibilidad de proporcionar un servicio confiable y competitivo.

Analizar cómo los procesos administrativos afectan las ganancias y los costos de Dumogas, C.A., posibilita la detección de oportunidades para mejorar y fortalecer el proceso de tomar decisiones estratégicas. Entender esta relación no solo estimula la eficacia interna, sino que también ayuda a que la compañía crezca de manera sostenible. Los procesos correctamente estructurados producen un efecto en la productividad, garantizando que cada acción esté alineada con las metas de la organización y con la satisfacción de su clientela.

El estudio tiene como propósito analizarlos en su totalidad y cómo estos afectan la gestión de beneficios. El estudio busca mostrar cómo optimizar como elemento esencial para que tenga éxito en términos operativos y financieros, destacando que la planificación estratégica y la

mejora ininterrumpida son necesarios para un rendimiento de la compañía eficiente y competitivo.

Ante tal perspectiva, se desarrolló una investigación en 6 capítulos, estructurados de la siguiente forma:

En el Capítulo I, que se titula "el problema", se presentó la situación problemática a nivel mundial y se dieron a conocer los objetivos de la investigación, su fundamentación y relevancia, además de sus limitaciones y alcances. Los antecedentes del estudio se describieron en el Capítulo II, que lleva por nombre Marco teórico. Estos antecedentes presentaron los hallazgos de investigaciones relacionadas con el tema seleccionado, las bases teóricas que incluían los fundamentos del estudio, así como las bases legales y la operacionalización de la variable.

El capítulo III, "Marco metodológico", fue el que expuso la metodología empleada en la investigación. El diseño de investigación, la población y la muestra, además del instrumento para la recopilación de datos y su validez y confiabilidad, se describen en este capítulo. Los resultados, que comprenden las conclusiones y recomendaciones en el Capítulo V y la propuesta de mejora en el Capítulo VI.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La globalización es caracterizada por una constante fluctuación económica, y social, la cual impone desafíos significativos a las organizaciones en todo el mundo. En Venezuela, una empresa dedicada a la distribución de Gas Licuado de Petróleo (GLP) se encuentra inmersa en esta compleja realidad. Para mantener su operatividad y asegurar su permanencia en el mercado, es imperativo optimice su proceso administrativo, es decir, la eficiente interrelación de sus etapas fundamentales: organización, planificación dirección y control.

En este contexto, DUMOGAS, C.A enfrenta la necesidad apremiante de aprovechar los recursos con el fin de enfrentar los retos del entorno sin comprometer los objetivos ni su estabilidad. Visto de esta forma, se manifiesta la interrogante: ¿Cómo puede DUMOGAS, en Venezuela fortalecer la interrelación y eficiencia de sus métodos de planificación, organización, dirección y control para adaptarse a los cambios económicos y sociales, asegurando así el alcance de sus objetivos y su sostenibilidad??

En primer lugar, la inexistencia de un sistema de registro o trazabilidad para las cisternas de gas impide conocer con precisión el inventario disponible, la ubicación de las unidades, los volúmenes transportados y las fechas de despacho y retorno. Esta carencia de documentación es crítica en un sector que maneja productos de alto valor, llevando a una gestión ineficiente del inventario, potenciales pérdidas desconocidas y riesgos operativos significativos por la falta de monitoreo de la cadena de suministro. Adicionalmente, la ausencia de registros de ventas y la consecuente falta de descuentos de inventario tras cada transacción, crea una desconexión fundamental entre las operaciones comerciales. Esto no solo distorsiona la visión real del stock

disponible, la determinación de los ingresos, el cálculo de ventas y la generación de estados financieros confiables.

La empresa opera a ciegas en términos de su desempeño comercial, lo que complica la evaluación de la rentabilidad por ruta o producto, así como determinar los precios y tomar decisiones estratégicas. Por otro lado, La situación empeora con la práctica de realizar compras a proveedores que no emiten facturas, y efectúa estas adquisiciones sin la documentación de respaldo correspondiente. Esta informalidad representa un alto riesgo fiscal y legal, ya que no puede justificar sus egresos ante las autoridades tributarias, lo que la expone a multas, sanciones y auditorías. Además, la falta de facturas imposibilita un adecuado control de adquisición, la verificación de precios y condiciones con los proveedores, y la gestión de cuentas por pagar, abriendo la puerta a prácticas irregulares, sobrepagos y fraudes internos.

En conjunto, estas deficiencias administrativas crean un medio de confusión, ineficiencia y alto riesgo que impide a DUMOGAS, C.A medir su desempeño, controlar sus activos, optimizar sus procesos y cumplir con sus obligaciones legales y fiscales, amenazando su sostenibilidad. No registrar el inventario en una planta de distribución y llenado de Gas Licuado de Petróleo en Venezuela tendría consecuencias devastadoras, afectando cada uno de los estados financieros principales y distorsionando por completo la realidad económica de la organización.

La investigación busca identificar áreas de mejora en las etapas del proceso administrativo de Gas Licuado de Petróleo, lo que permitirá implementar acciones correctivas y estratégicas. Al optimizar la gestión de sus recursos y operaciones, podrá enfrentar de manera más eficiente los cambios económicos y sociales que impactan su desempeño, asegurando así la continuidad de sus servicios y su estabilidad.

Se reconoce la necesidad urgente de abordar problemas para garantizar la sostenibilidad y eficiencia de las operaciones, ausencia de soportes de facturas por parte de los proveedores lo representa un riesgo significativo para la gestión de la planta. La ausencia de documentación adecuada dificulta la conciliación de cuentas, impide la deducción de gastos y puede generar problemas con las autoridades fiscales, aunado nos genera dificultad para conciliar las cuentas, y nos incrementa un riesgo de pagos duplicados o incorrectos.

Las ventas no facturadas por la volatilidad de la tasa de cambio en Venezuela exigen un seguimiento preciso de las ventas y una facturación oportuna para evitar pérdidas financieras, en esta perspectiva refleja problemas para la declaración de impuestos y posibles diferencias en los registros contables. Lo que trae como consecuencia la ausencia de registros contables (Análisis de las cuentas, ingresos), el hecho de no contar con registros contables actualizados y exactos, así como también puede provocar dificultades en la administración de la tesorería.

Las limitaciones en los métodos de facturación son bastante evidentes debido a la limitante planificación, lo que significa que no hay manuales de procedimientos y normas ni métodos para acelerar este proceso. Esto se debe a que el personal presenta deficiencias en sus actividades. Al mismo tiempo, se detecta informalidad en los procedimientos y normas contables. Se nota mucho la ausencia de planeación, organización, ejecución y comunicación entre los distintos departamentos. Esto impide que se tomen decisiones efectivas, lo cual afecta a la administración de los procesos y liquidez financiera.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo los procesos administrativos (planificación, organización, dirección y control) implementados actualmente en DUMOGAS, C.A. impactan en la relación costos de sus operaciones?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuáles son los principales procesos administrativos que se llevan a cabo en la empresa DUMOGAS C. A.?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia de los procesos administrativos y los indicadores de los costó beneficios??

¿Cuáles son los lineamientos que permiten mejorar los procesos administrativos en la empresa DUMOGAS?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar el impacto de los procesos administrativos en los costos beneficios de la empresa DUMOGAS C.A.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar los principales procesos administrativos en la empresa DUMOGAS C.A
- ✓ Determinar la relación existente entre la eficiencia de los procesos administrativos y los indicadores de costos beneficios de la empresa
- ✓ Proponer lineamientos para la mejora de los procesos administrativos existentes con el fin de optimizar la relación costos beneficios en la empresa DUGOMAS C.A

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Justificación teórica

Se manifiestan saberes importantes acerca de la variable "proceso administrativo" en un entorno industrial particular. Las conclusiones serán una base de datos esencial para investigadores que, en el futuro, se interesen por la administración de empresas dentro del sector petrolero o en contextos socioeconómicos parecidos a los de Venezuela.

1.4.2 Justificación metodológica

La sección metodológica brinda una contribución importante para investigaciones futuras que se enfoquen en mejorar la administración en el sector petrolero de Venezuela. Se proporciona la creación y el uso de herramientas de recopilación de datos fidedignos y válidos, como entrevistas y encuestas, orientadas precisamente a los empleados de la división administrativa de la compañía de Gas Licuado de Petróleo (GLP).

1.4.3 Justificación práctica

Es de gran relevancia para una empresa de distribución y llenado de Gas Licuado de Petróleo (GLP) en Venezuela. Este estudio permitió a la organización identificar con precisión las deficiencias en su actual proceso. En un sector tan sensible y regulado como el del GLP, donde la eficiencia operativa y la seguridad son primordiales, cualquier falla en los pilares fundamentales los cuales pueden tener repercusiones reveladoras, desde retrasos en la distribución hasta incidentes de seguridad o pérdidas financieras.

1.4.4 Justificación social

Se insta para fortalecer intrínsecamente los procesos administrativos de DUMOGAS, C.A. Al elevar la eficiencia en cada etapa (planificación, organización, dirección y control), se busca optimizar las operaciones internas. Esto no solo influyó en una mayor fluidez operativa, sino que también facilitará una distribución más confiable y segura del suministro a la comunidad. DUMOGAS, C.A. estuvo en una mejor posición para servir a sus clientes de manera consistente, contribuyendo directamente al bienestar y la tranquilidad de los hogares y negocios que dependen de su suministro.

1.5 Alcances y limitaciones

1.5.1 Alcances

La investigación tiene como objetivo instaurar nuevos procedimientos que posibiliten la documentación, desde el manejo del registro de inventarios hasta las gestiones administrativas generales. El proceso de organización permite que los inventarios se conciban dentro del control; tendrá un impacto positivo en las acciones realizadas en el área administrativa y en los demás departamentos funcionales. Asimismo, se busca resolver los problemas presentes con herramientas administrativas para promover el desarrollo de las actividades laborales y contribuir a alcanzar la eficiencia en cada uno de los departamentos.

1.5.2 Limitaciones

DUMOGAS enfrenta desafíos significativos en su gestión administrativa que impactan directamente la eficiencia operativa. La carencia de unificación es la mayor deficiencia en las tareas y criterios de trabajo. Esta descoordinación genera una organización deficiente de los procesos, ya que cada empleado puede interpretar y ejecutar sus funciones, lo que genera inconsistencias y retrasos, aunado a esto, DUMOGAS carece de un departamento de compras

dedicado, lo que agrava los problemas de gestión. Cuando no existe un área destinada a esta tarea, la adquisición de bienes y servicios suele ser menos ordenada y más propensa a las ineficiencias.

1.6 Vinculación con el proyecto institucional UVM

Es fundamental examinar el impacto económico y social total de un proyecto para elegir indicadores que muestren la estabilidad financiera y la aportación al desarrollo humano sostenible. El margen de ganancia neta, la creación de empleos (directos e indirectos), el retorno sobre la inversión y los desembolsos en formación y desarrollo de competencias del personal son algunos ejemplos de estos indicadores. Para los proyectos de responsabilidad social que favorecen a la comunidad local, es necesario realizar una valoración del impacto como un proceso sistemático que consta de múltiples fases.

La participación de la comunidad universitaria fortalece este proceso, fomentando el estudio del desarrollo humano sostenible y elaborando herramientas para medirlo. Asimismo, es posible crear alianzas con entidades locales para intercambiar información y buenas prácticas, además de brindar educación continua en sostenibilidad. Al final, es fundamental establecer un sistema de retroalimentación que dé la posibilidad a los participantes de compartir sus experiencias con el fin de perfeccionar el proceso constantemente. Este sistema está alineado con el enfoque de la Universidad Valle del Momboy, que consiste en fomentar la sostenibilidad y la responsabilidad social, garantizando que los resultados alcanzados sean utilizados como orientación para las decisiones estratégicas de la universidad y de las compañías asociadas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Según Tamayo (2012), el marco teórico presenta una descripción más detallada del problema. "Combina la teoría con la investigación y sus interrelaciones" (p. 144), por lo que incluye teorías, enfoques teóricos, estudios y algunos antecedentes relacionados con el problema planteado en la investigación para poder hallar una solución a este asunto.

A continuación, se presentan los enfoques teóricos vinculados a la problemática planteada en retrospectiva, además de los antecedentes de la investigación. Balestrini (2012:85)"es la consecuencia de escoger aquellos elementos del cuerpo teórico epistemológico más vinculados con el asunto concreto que se estudia". Su función es proporcionar veracidad y congruencia documental, y para este estudio se organiza en: antecedentes y fundamentos teóricos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Arias (2016) indica que los antecedentes de la investigación son "los avances y el estado actual del conocimiento en un área particular, y se emplean como modelos o ejemplos para investigaciones futuras". Por ende, se realiza una revisión de la literatura que consiste en estudios retrospectivos acerca del tema de investigación. Se muestra a continuación el vínculo con la investigación y la contribución teórica que esta ofrece.

Carrillo y Otros (2021), realiza un trabajo titulado "Estrategias Gerenciales para Optimizar el Control Interno de Bienes Muebles de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Gobernación del Estado Carabobo – Venezuela". Esta investigación surgió de la imperiosa necesidad de implementar estrategias gerenciales que permitieran optimizar el control interno de los bienes muebles en la mencionada Secretaría. El objetivo general de la investigación fue,

precisamente, proponer dichas estrategias gerenciales para mejorar el control interno de los mismos. Se observa que se trata de una investigación cuantitativa, enmarcada como un proyecto factible, con un diseño de campo no experimental de nivel descriptivo, y apoyada en una revisión documental.

Pese a las circunstancias y la existencia de controles internos para los bienes muebles en la Secretaría de Seguridad Ciudadana, estos no se empleaban con la eficiencia requerida. Esta deficiencia generaba errores y omisiones en los inventarios, lo que a su vez envolvía su confiabilidad, especialmente al momento de la finalización de las ocupaciones de los directivos institucionales. Se constató que los procedimientos se ejecutaban basándose en la experiencia, transformando la práctica en costumbre y llevando a practica las actividades empíricamente Visto de esta forma, esta escenario atribuía a la ausencia de manuales de normas y procedimientos que detallaran su estructura y que estuvieran en consonancia con las leyes y normativas vigentes en la materia, se conecta directamente con los procesos administrativos propuestos por DUMOGAS al destacar la relevancia del control como una función gerencial clave.

La problemática identificada, toda reflexión se inscribe a la ineficiencia en el control interno de bienes muebles, ausencia de confabulación en los inventarios, aunado, enfatiza fallas en la base de control. La omisión de manuales de normas y procedimientos exhibe una ejecución empírica de las actividades, evidencia una debilidad en la organización y en la dirección de las operaciones, elementos esenciales en la conceptualización de DUMOGAS. Las estrategias gerenciales propuestas anteriormente para optimizar el control interno son, en esencia, mejoras a las fases de planificación, organización, dirección y, fundamentalmente, control de los recursos en una entidad, buscando alinear la gestión operativa con las normativas y los objetivos

organizacionales, tal como lo establece el enfoque de los procesos administrativos de DUMOGAS.

En este sentido se trae, el estudio de Castro (2021), realizado en el Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial realizado para adquirir el título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas. Este trabajo se centró en el "Manejo de administración en el Almacén de Electro industrial C.A., Maracay, Estado Aragua". Su principal objetivo fue estudiar el manejo en el almacén de ella. La investigación utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo con enfoque de campo, y se valió de un cuestionario y una guía de observación como instrumentos. Por lo que se refiere al análisis de datos, se aplicaron tabulaciones y análisis estadísticos descriptivos, utilizando frecuencias y porcentajes simples para detallar los resultados.

Las conclusiones del estudio revelaron que el actual proceso de gestión administrativa de Electro industrial C.A. impacta negativamente en los registros de control, generando una falta de información precisa sobre su mercancía, que es su activo principal. Asimismo, se observó una ausencia de control efectivo garantizado y desafíos en la gestión de aspectos como la disposición mínima, órdenes de compra y compras. Ante esta situación, se formularon recomendaciones para abordar las problemáticas identificadas.

Esta investigación establece una relación con el objeto en estudio de DUMOGAS, haciendo un énfasis crítico en las fases de organización y control. La carencia de información precisa sobre el inventario y la ausencia de un control efectivo garantizado en el almacén de Electro industrial C.A. evidencian una deficiencia en la fase de organización de los recursos y una falla palpable en la función de control. Un manejo ineficiente afecta directamente la planificación de inventarios y la dirección de las operaciones de compra y venta.

Los desafíos en la metodología de la disposición mínima, órdenes de compra y compras que describen en el desarrollo pretérito son claros indicadores de que los procedimientos operativos y los sistemas de monitoreo, elementos clave del control en el área administrativa según DUMOGAS, no están funcionando adecuadamente. La implementación de las recomendaciones propuestas por Castro buscaría fortalecer precisamente estas fases: mejorar la planificación del inventario, optimizar la organización de los flujos de trabajo, y establecer mecanismos de control más rigurosos para asegurar la precisión de los registros y la eficiencia en el manejo de los activos. En esencia, la investigación proporciona un ejemplo concreto de cómo una debilidad en el control puede desestabilizar todo el proceso, impactando negativamente la rentabilidad y la toma de decisiones empresariales.

Visto de esta forma, se aborda la indagación de Carillo (2021), titulada "Control administrativo en la Firma Salud M y M C.A., Palo Negro, Municipio Libertador, Estado Aragua". Este estudio fue presentado en el Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial como trabajo especial de grado para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas. La finalidad principal de esta investigación fue evaluar el control a nivel contable en la empresa Salud M y M C.A. La presente investigación es de particular relevancia para el presente análisis, ya que proporciona aportes teóricos sustanciales en relación con el proceso administrativo.

Finalmente, la investigación Cabrera y Otros (2020), titulada "El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo", realizado en la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM) en Santa Ana de Coro, Venezuela. La finalidad de esta investigación fue confeccionar una propuesta para perfeccionar el sistema de control interno práctica en la gestión administrativa de las unidades

descentralizadas del poder ejecutivo, la finalidad de este estudio manifiesta mitigar las deficiencias y maximizar la utilización de los recursos públicos.

Metodológicamente, se clasificó como un estudio descriptivo transversal. Posteriormente, se concluyó que las competencias laborales son cruciales al asignar funciones específicas al personal, y su deficiencia había impedido el cumplimiento oportuno de los objetivos. Por consiguiente, para fortalecer la gestión administrativa, se sugirió mejorar la comprensión del marco legal vigente en cuanto al manejo de bienes y recursos públicos. Esto, a su vez, facilitaría el logro de los objetivos institucionales y potenciaría el servicio tanto para usuarios internos como externos.

La implementación de esta propuesta redundó en una mejor planificación de las actividades institucionales, enfocándose en la periodicidad de las tareas y, en consecuencia, optimizando la gestión administrativa tanto dentro como fuera de la institución, este estudio conserva una estrecha relación con los procesos propuestos por DUMOGAS. Ambos trabajos destacan la importancia de una distribución rigurosa y un control efectivo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La deficiencia en competencias laborales identificada subraya la carencia de una adecuada organización y dirección del talento humano, aspectos fundamentales en los modelos de procesos administrativos. Además, la propuesta de mejora del conocimiento del entorno legal para optimizar el uso de recursos públicos se alinea con la fase de ejecución y control, donde la adherencia a normativas y la eficiencia en el manejo de recursos son vitales para una gestión administrativa efectiva, tal como lo conceptualiza DUMOGAS.

2.2. Bases teóricas

Los fundamentos teóricos son la estructura conceptual que guía la investigación y proporciona un marco de referencia para interpretar los resultados. Tamayo (2012) lo describe como el grupo de teorías, conceptos y antecedentes que apoyan la problemática de investigación, posibilitando que el investigador establezca una relación entre su investigación y el conocimiento ya existente. Al incorporar diferentes puntos de vista teóricos, se logra una mejor comprensión del fenómeno objeto de estudio.

Sirven como un soporte para las hipótesis planteadas, ayudando a identificar lagunas en la literatura que la investigación podría abordar; de esta manera, permiten a los investigadores ubicar su trabajo en un contexto más amplio y relevante. Además, al definir claramente los fundamentos teóricos, se facilita la discusión de los resultados, aportando así a la evolución del conocimiento en el área de estudio.

2.1.1 Definición de administración

Mediante la cooperación y la dirección de otros, la administración es el proceso que hace posible lograr objetivos de manera eficaz y eficiente. Este proceso incluye las actividades esenciales que los gerentes realizan, en las cuales se mide la eficiencia por la ejecución correcta de tareas y el uso óptimo de recursos para lograr resultados; mientras que la eficacia se enfoca en el cumplimiento exitoso de tareas y el logro de metas organizacionales. De esta manera, se establece una relación entre los medios (eficiencia) y los fines (eficacia).

2.1.2 Importancia de la administración

Es indiscutible la importancia de la gestión en el escenario empresarial actual. Es un factor intrínseco y determinante de la prosperidad a largo plazo de toda organización, como bien

lo indica George Terry. La habilidad del administrador para gestionar y coordinar recursos es un elemento clave para lograr objetivos en términos económicos, sociales y políticos.

Los principios modernos se enfrentan al desafío de establecer comunidades con una base económica firme, optimizar la gestión organizativa y promover el progreso de las normas sociales en este marco. Fortalece la eficiencia del capital humano, robustecen las relaciones entre individuos y se alienta la infraestructura, los productos y los servicios; por lo tanto, sus funciones trascienden la mera gestión de recursos. Además, promueve la iniciativa y la previsión, anticipándose a los cambios del entorno y buscando siempre una mejora continua.

Características de la administración

George Terry señala:

- La administración tiene un objetivo: Un objetivo, ya sea explícito o implícito, constituye un requisito administrativo; se refiere a la consecución de algo en particular. El éxito se suele medir tomando en cuenta el grado de las metas.
- La gestión es un recurso importante para tener un impacto significativo en la vida de los individuos: Si un administrador lo quiere, puede mejorar los resultados actuales para motivar al personal a lograr más. Esto tiene un impacto en el entorno.
- La gestión tiene que ver con el trabajo de un grupo: Se hace hincapié en el trabajo colectivo; se fundamenta en la idea básica de que una empresa se establece con el propósito de alcanzar metas específicas, las cuales se consiguen más fácilmente mediante un equipo y no individualmente.
- La administración se logra a través y con el esfuerzo de otros: Es necesario dejar de lado la tendencia a actuar solo para participar en la administración.

Visto así, su carácter orientado a un objetivo concreto, su función como instrumento valioso para ejercer una influencia positiva en cualquier ambiente, su vínculo exclusivo con el esfuerzo colectivo para alcanzar metas compartidas del trabajo conjunto y la dirección de otros. En resumen, estas propiedades describen una disciplina activa, orientada a objetivos, en la que el éxito se mide no solo por alcanzar metas, sino también por el efecto positivo que se crea mediante la colaboración grupal y el liderazgo efectivo.

Antecedente del proceso administrativo según Arena J.A 1990

La facultad racional del ser humano es la que da origen a las actividades administrativas, cuya magnitud se determina por los recursos adquiridos. Las civilizaciones de la antigüedad, como la griega, la romana, la china y la egipcia, así como las comunidades indígenas de América, también presentan indicios de su práctica. Sin embargo, en la mayoría de estas civilizaciones, se entrelaza con las estructuras religiosas y gubernamentales, ya que estas últimas tienen mayor importancia que las actividades de comercio e industria.

La historia muestra que las personas han enfrentado una complejidad creciente en sus necesidades debido a su interacción con diferentes circunstancias en el entorno empresarial. Ante estas necesidades, se han ideado muchas propuestas que han aportado respuestas y soluciones a varias preocupaciones. Esto lo enmarco en la situación que DUMOGAS, C.A. ha afrontado: una necesidad evidente de optimizar su funcionamiento a través de la puesta en marcha de procedimientos apropiados, los cuales carece por completo para su implementación dentro de una estructura que favorezca a la empresa.

Esta perspectiva está vinculada directamente con los retos de gestión que afrontan varias compañías en Venezuela y, específicamente, en DUMOGAS, C.A. A fin de que una organización logre el éxito anhelado, es esencial que implemente un proceso integral. Ese

proceso se forma cuando las diferentes funciones del administrador se combinan, en las funciones: planificación, organización, dirección y control, son funciones administrativas por sí solas; sin embargo, juntas forman el proceso administrativo.

Procesos administrativos

Las funciones administrativas que se ejecutan, ya sea secuencial o cíclicamente, para lograr sus objetivos de manera eficaz son los procesos administrativos. Estos procedimientos son imprescindibles para la gestión y funcionamiento de cualquier entidad, ya que permiten tomar decisiones fundamentadas en información, optimizar los recursos y coordinar las actividades. Se presentan algunas perspectivas sobre cómo clasificar las funciones administrativas o los elementos de la gestión en varias partes del proceso.

2.1.3 Costos

Los costos son los gastos que se necesitan para generar un producto o brindar un servicio. Este concepto abarca, entre otros elementos, lo que se gasta en la adquisición de materias primas, el costo de producción, el pago a los trabajadores y la gestión. El costo, en su esencia, es el gasto directo asociado a la adquisición de un servicio o bien.

2.1.4 Características de los costos

La mano de obra directa, los costos indirectos de producción y los materiales directos son las partes que componen estos elementos. Cuando se segmenta, la administración obtiene la información requerida para más adelante valorar los ingresos y determinar el precio del producto. Los materiales se pueden clasificar en directos e indirectos según su costo, de la siguiente forma:

- **Materiales directos:** Se pueden detectar en la producción de un producto final, están directamente vinculados con él y representan el porcentaje más elevado del costo de los materiales que intervienen en su fabricación.

- **Materiales indirectos:** Los que se utilizan para la producción de un producto, a pesar de no ser materiales directos.
- **Mano de obra:** Esfuerzo físico o mental utilizado en la fabricación de un producto.
- **Costos indirectos de fabricación:** Se utiliza para juntar los costos indirectos de producción, incluidos la mano de obra indirecta y los materiales indirectos, que no pueden ser asignados directamente a productos específicos.
- **Vínculo con la Producción:** Se establecen según su vínculo con la fabricación, se derivan;
- **Costos Principales:** La mano de obra directa y los materiales directos son considerados. Tienen una relación directa con la elaboración
- **Costos de Transformación:** Se refiere a aquellos que están relacionados con la transformación de los materiales directos en productos terminados. Incluyen tanto la mano de obra directa como la indirecta en el proceso de fabricación.

Dependencia del Volumen:

Estos costos se transforman en función de las diversificaciones:

Costos Variables: Se adaptan a las modificaciones de producción, se convierten, dentro del rango pertinente, en una diferencia en la que el costo por unidad permanece inalterable.

Costos Fijos: Se mantiene inalterable dentro de un rango de gran relevancia, no obstante, el costo fijo por unidad es constante.

Capacidad de asociación de los costos:

Los costos se pueden establecer directos o indirectos, depende de la habilidad de la vinculación específica entre pedidos y departamentos.

- **Costos Directos:** Se atribuyen a productos o áreas determinadas.

- **Costos Indirectos:** No son asociados o relacionados específicamente a ningún artículo o área. Inclusive, se distribuyen entre artículos o departamentos utilizando métodos de asignación.

2.1.5 Clasificación de costos

Los costos directos tienen una relación directa con la producción de un producto o servicio en particular. Esto significa que es fácil calcular cuánto de este gasto se utilizó para producir un producto específico. Los desembolsos en recursos básicos, como la tinta para libros o la harina para el pan, son ejemplos de los gastos directos.

Por otro lado, no es posible asignar los costos indirectos a un producto en particular de forma directa. Estos costos impactan la producción total y, en consecuencia, tienen que repartirse entre todos los productos elaborados. Los costos indirectos abarcan, entre otras cosas, los salarios de los empleados de mantenimiento y el dinero que se emplea en productos de limpieza que se usan en la fábrica. La diferencia entre costos directos e indirectos, en generalizaciones previas, proviene de su habilidad para ser asignados a un determinado producto. Los costos directos se pueden identificar con facilidad, en cambio los indirectos necesitan de una distribución más amplia.

2.1.6 Contabilidad de costos

Puede ser concebido como un instrumento clave en la contabilidad de las empresas. Por medio de él, se ponen en práctica métodos contables para analizar, valorar, supervisar y determinar quiénes están implicados tanto en la producción de bienes como en la prestación del servicio. Se puede llevar a cabo un análisis minucioso, que permite establecer el costo unitario de cada producto. La investigación de los costos facilita su gestión y dirección, pues brinda

información precisa que es provechosa para la empresa y para la toma de decisiones estratégicas dentro de ella.

- **Contabilidad** Estudia los egresos e ingresos de una entidad, aunado, se enfoca en la gestión de recursos financieros
- **Contabilidad general:** Involucra la categorización, registro y análisis de las operaciones financieras de una organización.
- **Contabilidad analítica:** Es la rama contable que se dedica a la clasificación, registro, asignación, síntesis y presentación de los costos presentes y futuros. Permite a los directivos supervisar los gastos de producción de una empresa.
- **Gestión de control:** Trabaja como guía para evaluar el desempeño de una organización. Se puede determinar como un sistema que se basa en el plan estratégico de la empresa: Misión, Visión y Objetivos Estratégicos, su metodología evalúa el cumplimiento de las labores realizadas, además analiza las variaciones entre lo esperado y lo obtenido, y se toman decisiones correctivas.

Podríamos condensar lo que se ha presentado hasta este punto y presentar de manera concisa las definiciones fundamentales de contabilidad, contabilidad general, contabilidad analítica y gestión de control. La contabilidad se centra en la gestión de los recursos financieros a través de la evaluación de ingresos y egresos. La contabilidad general se define de manera adecuada como el método que implica clasificar, documentar y examinar las operaciones financieras de una entidad.

En lo que respecta a la contabilidad analítica, se destaca su función en la gestión de los costos actuales y futuros, ya que brinda a los gerentes una herramienta esencial para supervisar los gastos de producción. Por último, la gestión de control se entiende como un sistema de

administración que sirve como guía para examinar el rendimiento organizacional, teniendo como base la misión, visión y metas estratégicas. Se evalúa su cumplimiento para tomar decisiones correctivas.

2.2.1 Gases licuados del Petróleo GLP

Es una combinación de hidrocarburos que, en condiciones normales de temperatura y presión, se hallan en forma gaseosa. Se logra mantenerlos líquidos aumentando la presión o bajando la temperatura. Su composición fundamental contiene butano y propano, pero en determinadas circunstancias puede tener butileno y propileno.

Propiedades físicas

Presión de vapor: Se define como la fuerza que ejercen las moléculas gaseosas liberadas por un gas de petróleo sobre las paredes del recipiente que lo alberga, una vez que se establece un balance dinámico entre la fase líquida y su vapor a una temperatura de ensayo específica (T).

Gravedad específica del gas: Representa la relación entre la densidad de un gas a una temperatura (T) y presión (P) determinadas, y la densidad del aire bajo las mismas condiciones de temperatura y presión. Para los gases licuados de petróleo, las mediciones de T y P se efectúan generalmente en condiciones estándar: $T = 60\text{ }^{\circ}\text{F}$ y $P = 14.7\text{ lpc}$.

Calor latente de vaporización: Es la cantidad de energía requerida para transformar una unidad de masa de una sustancia desde su estado líquido a su estado gaseoso, a una presión y temperatura dadas.

Punto inicial de ebullición: La temperatura en la que la presión de vapor de un líquido se equipara a la presión circundante. Cuando se reduce la presión externa, el punto de ebullición

de un líquido también disminuye. En cambio, si la presión externa se incrementa, también aumenta la temperatura que necesita el líquido para empezar a hervir.

Punto de Inflamación: Es la temperatura más baja a la que un líquido libera suficientes vapores como para generar, al mezclarse con el aire en la zona cercana a su superficie, una mezcla que puede encenderse si se aplica una fuente de ignición en esa superficie. Sin embargo, la combustión de la mezcla solo se sostendrá mientras la fuente de ignición permanezca presente.

2.2.2 Clasificación del Gas Licuado Del Petróleo

Los gases licuados de petróleo se clasifican según su volatilidad, lo que produce las siguientes categorías:

Propano Comercial: Se utiliza en aplicaciones donde se necesita una alta volatilidad.

Butano Comercial: Se emplea cuando se requiere una volatilidad baja.

Mezcla Comercial Propano-Butano: Adecuada para situaciones que demandan una volatilidad intermedia.

Tabla 1 Operacionalización de Variables

| Objetivo General: Analizar el impacto de los procesos administrativos en los costos beneficios de la empresa DUMOGAS C.A. | | | | | | |
|--|--------------------------|--|---|--------------------------------|--------------|---|
| Objetivos Específicos | Variable | Dimensión | Indicadores | Técnicas e Instrumentos | Ítems | |
| Identificar los principales procesos administrativos implementados en la empresa DUMOGAS C.A | Procesos administrativos | Planeación, organización | Establecimientos de objetivos | Entrevista | 1 | |
| Determinar la relación existente entre la eficiencia de los procesos administrativos y los indicadores de costo beneficio de la empresa | | | Costos | | Dirección | Estructuración de tareas y responsabilidades Coordinación de actividades |
| | Control | Monitoreo y Evaluación | | | | 3 |
| | | Costos operativos Administrativos Inversión | | | | |
| | | | Ingresos por ventas Rentabilidad Eficiencia en el uso de recursos | | | |
| Proponer lineamientos para la mejora de los procesos administrativos existentes con el fin de optimizar la relación costo beneficio en la empresa DUGOMAS C. A | | | | | | |

Nota: Operacionalización de la variable

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico incluye todos los procesos sistemáticos que se emplean en una investigación siguiendo las normas del método científico. Además de los métodos que se utilizaron para analizar los datos recolectados, su gestión y cómo se presentaron, se detallan las propiedades y la esencia del estudio.

3.1 Tipo y diseño de investigación

Según Arias (2012), el nivel de estudio está definido por cuán a fondo se examina un sujeto o fenómeno investigado. Este autor menciona tres categorías principales: la descriptiva, que se centra en describir las características o el comportamiento de un grupo, individuo o evento, y de cuyos hallazgos se obtiene un nivel intermedio de conocimiento; y la exploratoria, que es apropiada para temas con poca investigación previa y cuyos descubrimientos ofrecen una comprensión inicial. Más adelante, el autor expone la investigación explicativa, cuyo objetivo es encontrar los motivos de los sucesos identificando las conexiones entre causa y efecto. Los resultados alcanzan un nivel de comprensión máximo.

Esta categorización es relevante debido a que de ella se deriva la estrategia empleada para investigar. Esta investigación se considera aplicada, ya que se enfoca en examinar los procesos administrativos y su impacto sobre la relación costo-beneficio en DUMOGAS, C.A., de acuerdo con sus metas. Chávez, (2007) señala el objetivo principal es resolver un problema en un corto periodo de tiempo (p. 134).

Hernández y Col. (2006), se centra en hallar soluciones a problemas identificados en un campo del saber específico y tiene objetivos utilitarios. Está vinculado con el surgimiento de necesidades o problemas específicos y la intención del investigador de ofrecer respuestas (p. 103)

3.2 Población y muestra

La población estudiada está compuesta por el conjunto de sujetos u objetos que se examinan. Di Rienzo et al. (2008) la definen como elementos que tienen una definición en términos de espacio y tiempo, y que poseen alguna propiedad común que es posible medir o ver. En cuanto a ella, se la describe como el conjunto de unidades que componen un fenómeno y que requieren ser cuantificadas según una característica específica. Para realizar y aplicar la investigación, es preciso seleccionar un subconjunto o cantidad de elementos analizados que sea representativa de la población, considerando su tamaño.

Siguiendo lo sugerido, se llevó a cabo una conversación de carácter profesional con el equipo de administración de DUMOGAS, C.A., compuesto por tres personas. Con ese propósito, se preparó una guía temática que incluía cinco preguntas fundamentales y se dirigió a los tres miembros de la organización.

La organización eligió a estos participantes directamente por su papel en el departamento. La entrevista tenía una naturaleza semiestructurada (Arias, 2014), lo cual permitió que se exploraran las respuestas en profundidad, superando las preguntas originales. Pese a que muchos escritores, como Arias (2012), definen la muestra como un subconjunto representativo de una población para generalizar los hallazgos, se utilizó el concepto de muestra censal en este estudio, el cual Sabino (1992) describe como aquel en el que la población y la muestra son exactamente iguales. Esta elección fue posible, eficaz y adecuada, lo que permitió la inclusión de todos los empleados del departamento de administración de DUMOGAS, C.A. en un análisis detallado.

3.3 Técnicas e instrumentos

Para Hernández et al. (2010), la recolección de información es un procedimiento detallado para adquirir datos con un propósito específico (p. 137). En este estudio, se empleó un

cuestionario; Beltrán (2008) lo describe como "un conjunto de preguntas organizadas en un formulario impreso" (p. 78). Por lo tanto, se utilizó un formulario que contenía preguntas y cinco categorías de respuesta. (Anexo A). Esta técnica se utilizó con el personal de DUMOGAS, C.A., lo que posibilitó un mejor entendimiento de sus procesos y errores que se identificaron en la administración y contabilidad.

En esta perspectiva, los resultados de la encuesta indican la ausencia o presencia de registros contables adecuados y de centros de costos, lo que repercute en una administración estructurada.

3.4 Validez y confiabilidad

Chávez (2007) señala que la validez de un instrumento "se refiere a qué tan eficazmente un instrumento evalúa lo que se busca" (p.193). Esta aseveración indica que, al elaborar un instrumento, se debe centrar en el asunto de investigación, teniendo en cuenta las dimensiones, los objetivos y la variable. Asimismo, sugiere la validez de la información que se lleva a cabo mediante un panel de expertos.

Para validar las herramientas de recolección de datos, fue necesaria la intervención de tres (3) expertos, tanto en el área metodológica como en la temática. Ellos determinaron la importancia de cada componente dependiendo de la variable, dimensión e indicadores relacionados, así como su redacción. Para evaluar la coherencia y redacción de cada pregunta formulada, se utilizó la guía recomendada por Chávez (2007) para realizar la validez del contenido. (Anexo B)

De acuerdo a Hernández et al (2016), la confiabilidad "se refiere al nivel en el que la aplicación reiterada de un instrumento de medición al mismo fenómeno produce resultados parecidos"(p.332). Su evaluación se evidencia mediante un error estándar o mediante un elevado

coeficiente de fiabilidad. Además, el valor de fiabilidad varía entre cero y uno, a medida que se aproxima más a uno, será más fiable. Asimismo, Kaplan y Straccuzzo (2006), sostienen que "las estimaciones de fiabilidad en un intervalo de 0,70 a 0,80 son lo bastante adecuadas para los estudios"(p.124), para ello se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach propuesto por Chávez (2007) considerando la siguiente fórmula:

$$rtt = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

rtt = Coeficiente de confiabilidad de Cronbach

K = Número de Ítems

Si² = Sumatoria de Varianza de los puntajes

St² = Varianza de los puntajes totales.

Una vez realizado los cálculos respectivos se alcanzó un resultado de rtt=0,94 lo que indica que el instrumento es confiable. (Anexo C)

3.5 Procedimiento metodológico

La investigación fue de tipo descriptivo, y su metodología se fundamentó en ella; este método se distingue por generar conocimiento nuevo mediante un proceso sistemático que elabora soluciones o propuestas a problemas. El estudio fue de campo, no experimental y transversal. Esto significa que se estudian los fenómenos en su ambiente natural, sin crear contextos artificiales, y se analizan las variables y sus interacciones en un momento determinado. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, que se enfocó en recolectar y examinar datos numéricos confiables con el fin de determinar conclusiones basadas en evidencia empírica, empleando modelos matemáticos y estadísticas. El nivel de investigación fue descriptivo, con el

objetivo de detallar las propiedades y características de un fenómeno para determinar su comportamiento o estructura.

Respecto a la población y a la muestra, esta última estuvo constituida por tres trabajadores de la compañía. Se empleó un muestreo censal no probabilístico, lo que quiere decir que la muestra incluyó a toda la población por su reducido tamaño y accesibilidad.

La encuesta posibilita recopilar las opiniones y los datos de un conjunto particular de individuos sobre un asunto específico. Se aplicó un cuestionario de cuatro (04) ítems a los empleados como instrumento, el cual se basó en los indicadores.

Para garantizar la validez del instrumento, se involucró a tres expertos en el área metodológica y de contenido, que valoraron la pertinencia y redacción de cada componente conforme a los indicadores, dimensión y variable, empleando una guía propuesta por Chávez (2007). Se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento, con el objetivo de encontrar un valor de fiabilidad entre 0,70 y 0,80, lo que se considera apropiado para los estudios.

En última instancia, los métodos de análisis de datos se apoyaron en la estadística descriptiva. Los datos recolectados se les asignaron etiquetas o números a las respuestas. Para su análisis y gestión, se estructuraron en tablas de doble entrada empleando el programa Excel. Esto hizo posible una interpretación exacta y eficaz de los resultados.

3.6. Técnicas de análisis de datos

La estrategia para implementar está determinada por la clase y el diseño de la investigación, así que el análisis de los resultados debe realizarse mediante un proceso sistemático que permita observar las tendencias en las respuestas ofrecidas por los sujetos encuestados. Este procedimiento se llevó a cabo por medio de la estadística descriptiva, que Hernández et. (2016)

explica que "los datos requieren ser codificados y transportados a una matriz, después de lo cual se pueden analizar" (p. 408).

En este sentido, los datos recopilados fueron codificados para facilitar su análisis y manejo, que implica asignar números o etiquetas a las respuestas obtenidas, lo que permitirá organizar información de manera sistemática en tablas de doble entrada, por un lado, el número de participantes, y, otro lado, las respuestas obtenidas para cada uno de los ítems.

Esta información fue codificada de acuerdo con la opción de respuesta, para luego ser introducida y analizada por medio del software Excel. Este último proporciona herramientas útiles para crear tablas y gráficos, así como para llevar a cabo análisis estadísticos, lo cual asegura una interpretación exacta y eficaz de los hallazgos logrados en el estudio. Por lo tanto, para analizar el comportamiento de la variable y llegar a las conclusiones del estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las entrevistas que se llevaron a cabo a los encuestados (E1,E2,E3) personas del departamento de DUMOGAS, C.A. hizo posible detectar puntos de vista esenciales acerca de la eficacia de los procesos contables, de facturación y ventas, así como sobre el funcionamiento laboral. Se comparan los datos obtenidos con la teoría analizada y las deficiencias presentadas en el primer capítulo, con el objetivo de entender cómo las debilidades administrativas afectan la relación entre los costos y los beneficios de la organización.

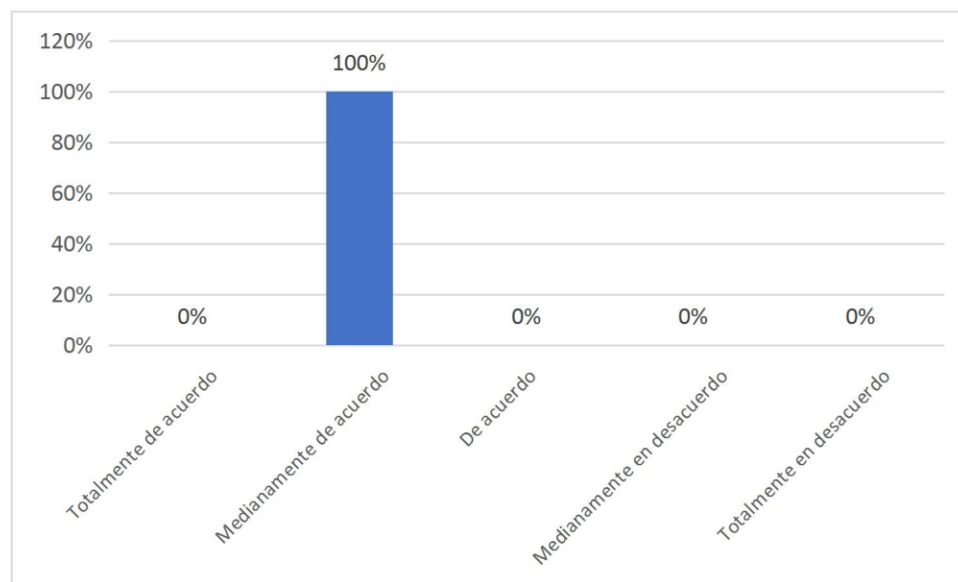
4.1 Resultados de la investigación

Tabla 2.

Resultados del indicador establecimiento de objetivos

| Ítems | TA | MDA | DA | EDA | TD |
|---|----|-----|----|------------|----|
| <i>Ítems 1</i> La experiencia y percepción sobre el flujo de trabajo de los procesos administrativos (contabilidad, facturación y ventas) en DUMOGAS, C?A es el adecuado? | | | 3 | | |
| | | | | 00 | |
| Promedio | | | | 00% | |

Nota: Se presenta la data resultante de las preguntas del indicador establecimiento de objetivos. Fuente: Elaboración propia

Figura 1.***Establecimiento de objetivos***

Fuente: Elaboración propia

El 100% de los empleados entrevistados de DUMOGAS, C.A. expresaron estar medianamente de acuerdo cuando se afirma que la experiencia y percepción sobre el flujo de trabajo de los procesos administrativos (contabilidad, facturación y ventas) en DUMOGAS, C.A. es el adecuado, esto significa que los procesos administrativos tienen un flujo de trabajo no muy estructurado, con procedimientos empíricos y sin una secuencia establecida formalmente.

En el área de contabilidad, se detectó ausencia de registros recientes, ni un sistema automatizado para monitorear los movimientos financieros y rastrear el inventario. Chiavenato (2011) ha señalado que la eficacia de la administración se basa en la planificación, organización y control coordinados de los recursos; si estos pasos no se realizan con un método establecido, la gestión termina siendo desarticulada e ineficaz.

No se dispone de herramientas tecnológicas ni de manuales de procedimientos que garanticen la trazabilidad de las operaciones durante el proceso de facturación; por lo tanto, estas

labores dependen del conocimiento y la experiencia del personal. Problemas como la desincronización con las ventas, los errores en la emisión de facturas y las demoras son causados por la oscilación del tipo de cambio. Según George Terry (2012), la efectividad requiere sistemas que aseguren la uniformidad y continuidad de los procedimientos; si estos procesos no existen, la capacidad de controlar y responder de la organización se reduce.

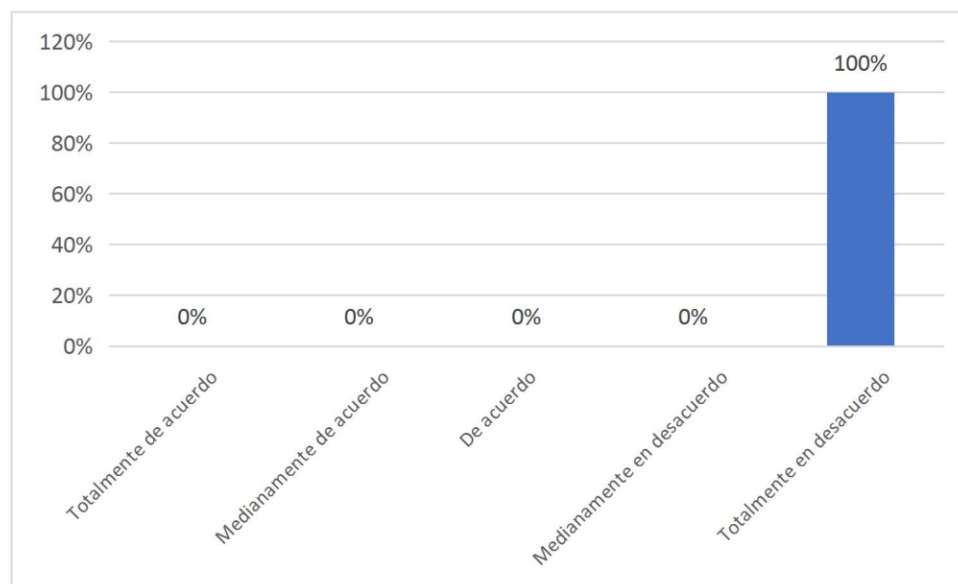
El equipo percibe que existe una falta de conexión entre la contabilidad y las operaciones comerciales en cuanto al departamento de ventas se refiere. Las operaciones no siempre se registran inmediatamente, lo que impide que la realidad financiera de la empresa se represente con exactitud. Arias (2016) afirma que la información precisa y puntual es esencial para el proceso administrativo, ya que ayuda a tomar decisiones estratégicas. En este escenario, la falta de integración entre las distintas áreas administrativas de DUMOGAS amenaza con afectar la fiabilidad de los datos financieros y, por ende, el desempeño de su gestión.

Tabla 3.

Resultados del indicador estructuración de tareas y objetivos

| Ítems | TA | MDA | DA | MDA | TD |
|--|----|-----|----|-----|-----|
| <i>Items 2</i> Se implementa la comunicación entre los departamentos de administración y operaciones en relación con el registro de ventas e información financiera de DUMOGAS? C.A? | | | | | 00% |
| <i>Promedio</i> | | | | | 00% |

Nota: Se presenta la data resultante de las preguntas del indicador estructuración de tareas y objetivos. Fuente: Elaboración propia

Figura 2.**Estructuración de tareas y objetivos**

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados señalaron que la comunicación entre la administración y las operaciones no es formal, sino que se lleva a cabo principalmente de forma verbal; esto genera confusiones y errores en la transmisión de información. La coordinación de tareas se ve obstaculizada por la ausencia de registros conjuntos y canales formales, lo que genera diferencias entre los reportes de ventas y los datos contables.

Según Tamayo y Tamayo (2014), la comunicación es un elemento fundamental en la función directiva del proceso administrativo, porque asegura que haya congruencia entre lo planificado y lo ejecutado. En DUMOGAS, la falta de flujos documentados en la comunicación muestra una interrupción en esta función, lo que obstaculiza un flujo de información consistente entre los niveles jerárquicos.

Balestrini (2012) sostiene, además, que una comunicación eficaz al interior de las estructuras organizacionales facilita la alineación entre los esfuerzos individuales y las metas institucionales. En DUMOGAS, la ausencia de un sistema de comunicación organizado ha provocado demoras en el balanceo de ventas, incoherencias entre la emisión de facturas y la entrega de productos, así como problemas para producir informes financieros fiables.

Esta revelación corrobora una de las deficiencias que se mencionaron en el primer capítulo: la falta de coordinación entre los diferentes departamentos. La falta de comunicación entre administración y operaciones ha afectado la exactitud contable y el rendimiento operativo, lo cual ha menoscabado el control interno.

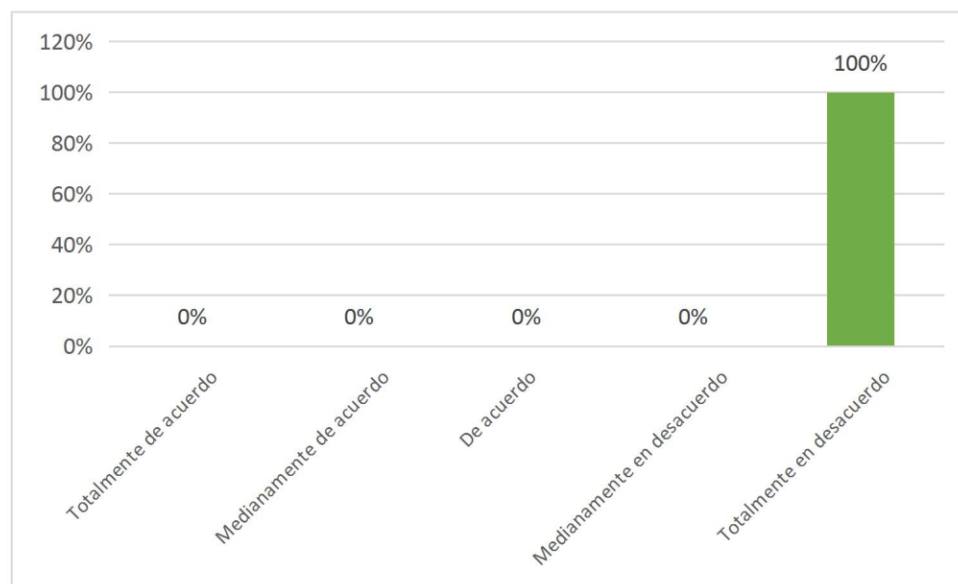
Tabla 4.

Resultados del indicador costos operativos

| Ítems | TA | MDA | DA | MDA | TD |
|---|----|-----|----|-----|-----|
| <i>Items 3</i> ¿Existe la coordinación entre los departamentos (administración y operaciones) en relación con el registro de ventas e información financiera? | | | | | 00% |
| Promedio | | | | | 00% |

Nota: Se presenta la data resultante de las preguntas del indicador costos operativos.

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.**Costos operativos**

Fuente: Elaboración propia

El 100% de los empleados entrevistados caracterizaron que la coordinación entre los departamentos de operaciones y administración es deficiente y fragmentada, debido a que no hay un sistema que centralice la información ni un proceso establecido para registrar las ventas. Los informes se confeccionan de forma manual y a menudo existen diferencias entre los volúmenes de productos despachados y las facturas generadas.

La coordinación efectiva es el componente que unifica las otras funciones del proceso administrativo, asegurando la acción conjunta dentro de la organización, según Chiavenato (2011). Si no hay coordinación, las actividades ocurren de manera independiente, lo que produce errores, duplicación de esfuerzos y pérdida de control.

Aunado a ello, la ausencia de procedimientos documentados, cada área opera bajo criterios propios y no cuenta con una supervisión formal que garantice la coherencia de los datos

financieros. Este punto está relacionado con lo que afirma Terry (2012): que el control administrativo necesita procedimientos y normas estandarizados para evaluar el desempeño y rectificar desviaciones. La ausencia de estos mecanismos en DUMOGAS revela una administración fundamentada más en la experiencia empírica que en directrices administrativas formales.

La falta de coordinación no solamente afecta negativamente la precisión de los datos financieros, sino que también dificulta el cálculo de costos, la evaluación del rendimiento operativo y la planificación estratégica, elementos esenciales en el sector de distribución de gas licuado de petróleo.

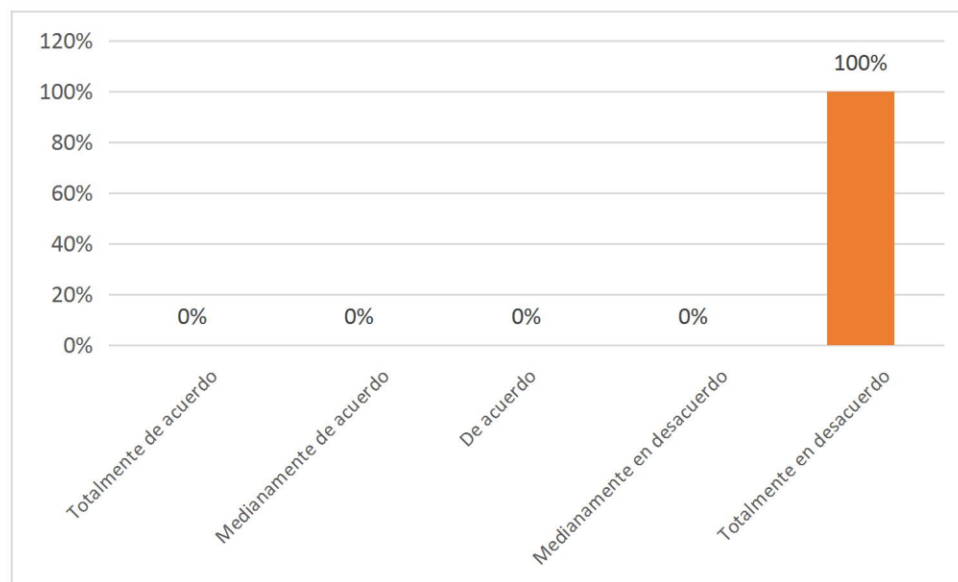
Tabla 5.
Resultados del indicador ingresos por ventas

| Ítems | TA | MDA | DA | MDA | TD |
|---|----|-----|----|-----|-----|
| <i>Ítems 4</i> ¿Las deficiencias en la gestión administrativa actual han afectado directamente la relación costo beneficio y su rentabilidad general? | | | | | 00% |
| <i>Promedio</i> | | | | | 00% |

Nota: Se presenta la data resultante de las preguntas del indicador ingresos por ventas.

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.
Ingresos por ventas



Fuente: Elaboración propia

Dado que todos los empleados encuestados están totalmente en desacuerdo con la afirmación de que las deficiencias presentes en la gestión administrativa han afectado directamente el equilibrio entre costos y beneficios, además de su rentabilidad total, se concluye que los defectos actuales en la administración han tenido un impacto directo sobre esa relación costo-beneficio del negocio. El hecho de que no se cuente con registros contables confiables, de que las transacciones de compra y venta sean informales y de que no haya control sobre los inventarios, ha causado ineficiencias en las operaciones y pérdidas financieras difíciles de medir.

Arias (2016) argumenta que la eficacia es un elemento crucial para la rentabilidad, dado que posibilita disminuir costos, mejorar recursos y garantizar el logro de los objetivos. En el caso de DUMOGAS, el no contar con procesos sistemáticos ha limitado la utilización eficaz de los recursos, lo que ha encarecido los costos y disminuido las ganancias.

También Chiavenato (2011) argumenta que la productividad y la sostenibilidad financiera son los fines del proceso administrativo, el cual incluye las funciones de dirección, planificación, control y organización. La ausencia de coordinación de estas funciones en DUMOGAS ha resultado en una administración fundamentada en la experiencia operacional, lo que ha dañado la toma de decisiones estratégicas y ha debilitado la capacidad de respuesta frente a las transformaciones del panorama económico en Venezuela.

Por otra parte, Terry (2012) destaca que el control financiero estricto es fundamental para garantizar la estabilidad económica de una entidad, ya que garantiza un balance entre los ingresos y los gastos. La falta de control en DUMOGAS, junto con la ausencia de registros contables oportunos, afecta los datos económicos y complica una evaluación exacta de la rentabilidad. En resumen, los déficits de DUMOGAS, C.A. han generado una relación entre costo y beneficio desfavorable. La ausencia de planificación, control y coordinación ha provocado un incremento en las operaciones, lo que reduce la eficiencia total de la empresa y pone en peligro su sostenibilidad a largo plazo.

4.2 Interpretación de los resultados

El examen exhaustivo de las entrevistas (cuestionarios) hechas al personal administrativo de DUMOGAS, C.A. ha hecho posible confirmar que las deficiencias detectadas en los procedimientos de contabilidad, facturación y ventas están fuertemente vinculadas con las teorías propuestas y los antecedentes estudiados en los capítulos precedentes. Los empleados manifiestan la falta de procedimientos estandarizados, el escaso control interno y una comunicación débil entre departamentos. Estas cuestiones afectan directamente a la eficiencia en las operaciones y a la relación entre los beneficios.

Según Chiavenato (2011), desde una perspectiva teórica, la efectividad de una organización depende de cómo se sincronicen las funciones administrativas de control, planificación, dirección y organización. Estas funciones tienen que operar como un sistema interdependiente para garantizar una gestión coherente. Los resultados de DUMOGAS, C.A. demuestran una interrupción de este ciclo: no hay procedimientos oficiales para la planificación, los procesos son empíricos y el control se realiza más como reacción que como prevención. Este descubrimiento es consistente con el planteado por Terry (2012), que afirma que una gestión sin procedimientos claros produce redundancia de tareas, desperdicio de tiempo y equivocaciones en la implementación, lo cual tiene un impacto negativo en la productividad y los resultados económicos.

Además, Tamayo y Tamayo (2014) señalan que la comunicación organizacional es un elemento fundamental del proceso de gestión porque facilita que los diferentes niveles jerárquicos intercambien información de manera eficaz. En DUMOGAS, la inexistencia de canales oficiales de comunicación entre las áreas de administración y operaciones ha resultado en irregularidades en los registros de ventas, falta de trazabilidad en el inventario y retrasos en la conciliación contable. Esta circunstancia representa lo que el autor llama "una fractura del flujo de información", que es común en organizaciones con estructuras informales.

Arias (2016) sostiene que la calidad y puntualidad de los datos financieros son indicadores clave de la gestión. Si no existen registros exactos y actualizados, la toma de decisiones se convierte en un proceso intuitivo, que tiende a cometer errores y distorsionarse. Como se demostró en DUMOGAS, la falta de registro contable a tiempo, la no formalización de adquisiciones y la ausencia de control sobre la facturación dificultan el conocimiento acerca de

lo rentable que es realmente el negocio, lo que debilita la planificación estratégica y el uso efectivo de los recursos.

Al cotejar estos resultados con los antecedentes de investigación expuestos en el Capítulo II, se observa un gran paralelismo con los problemas administrativos detectados en otras instituciones de Venezuela. La investigación de Carrillo et al. (2021) sobre métodos de gestión para optimizar el control interno en la Gobernación del Estado Carabobo reveló que no había manuales de procedimientos y normas, lo que resultó en una puesta en práctica empírica de las responsabilidades y una reducción del control organizacional. Lo que sucede aquí es parecido a lo que ocurre con DUMOGAS, donde la falta de regulaciones y protocolos internos ocasiona una disminución de la eficiencia y una desorganización en las operaciones.

Castro (2021) realizó una investigación acerca de la gestión en Electro industrial C.A. y determinó que los pobres niveles de coordinación entre departamentos y la falta de información exacta sobre los inventarios afectan negativamente a las decisiones financieras y a la planificación. En DUMOGAS, una circunstancia similar se produce debido a la falta de coordinación entre la gestión y las operaciones, lo que dificulta el control y la evaluación adecuados del retorno sobre la inversión.

Cabrera et al. (2020) destacaron que la ineficacia del proceso administrativo y la gestión del talento humano se ven perjudicadas por la carencia de habilidades laborales y de entendimiento del marco normativo. En DUMOGAS, los empleados manifestaron que necesitan formación en contabilidad, lo que pone de manifiesto un entorno parecido que restringe la capacidad institucional para mejorar la productividad y optimizar recursos.

En esta línea, la integración de contribuciones empíricas y teóricas nos conduce a la conclusión de que las condiciones administrativas de DUMOGAS, C.A. replican un patrón

común en las entidades que funcionan sin estructuras formales de control: escasa supervisión, falta de registros sistematizados, comunicación deficiente y predominio de la improvisación. Estos componentes, examinados de acuerdo con el modelo de procesos de Chiavenato (2011) y Terry (2012), esclarecen la diferencia que existe entre la gestión actual y la eficiencia organizacional esperada.

La investigación confirma que las deficiencias de gestión, como la falta de trazabilidad en los inventarios, las debilidades en la facturación, la descoordinación entre los departamentos, la informalidad en las compras y la falta de registros contables, inciden directamente en el balance costo-beneficio y en el rendimiento total de la empresa. Este descubrimiento está de acuerdo con los antecedentes estudiados, que revelan que la ausencia de planificación, control y formación conduce a dificultades para tomar decisiones estratégicas, una baja productividad y pérdidas económicas.

En resumen, los hallazgos respaldan la proposición teórica de que una gestión eficiente es un componente esencial para la sostenibilidad de las organizaciones (Arias, 2016; Tamayo & Tamayo, 2014; Chiavenato, 2011). Por consiguiente, DUMOGAS, C.A. requiere una reestructuración administrativa que contemple sistemas de información integrados, programas de capacitación constante y trámites formales para optimizar la planificación, el control y la coordinación. Estas son las bases fundamentales para mejorar la relación entre beneficios y garantizar que, a largo plazo, se mantenga la competitividad en el sector empresarial.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.2 Conclusiones

La estructura de la administración y los procedimientos internos de DUMOGAS, C.A. posibilitaron que se cumpla el objetivo general: **evaluar cómo los procesos administrativos afectan los costos y beneficios de la compañía**. Se evidenció que las prácticas instauradas tienen una notable repercusión en la rentabilidad y eficiencia del negocio. El diagnóstico de las deficiencias actuales y la valoración de su efecto en la relación entre costos y beneficios fue posible gracias a la investigación, que evidenció que el déficit de planificación, control y coordinación provoca pérdidas económicas y reduce la capacidad operativa.

Para optimizar el rendimiento financiero, se pueden llevar a cabo acciones específicas como la capacitación del personal, la estandarización de procesos y la implementación de sistemas contables automatizados. Así, se confirmó que cuando el proceso administrativo es implementado de forma coordinada, racional y estructurada, tiene un impacto positivo en los indicadores de costo-beneficio.

Los resultados del objetivo 1 destinado a **Identificar los principales procesos administrativos implementados en la empresa DUMOGAS C.A.**, se concluye que los procesos aplicados en DUMOGAS, C.A. no tienen una estructura formal y su ejecución es empírica, según lo aportado por los entrevistados. Las áreas de contabilidad, ventas y facturación funcionan sin manuales de procedimientos ni planificación estratégica, lo que ocasiona desorden, duplicación de tareas y errores frecuentes en los registros financieros.

La investigación a las entrevistas del personal descubrió que la gestión contable se realiza manualmente, sin controles regulares ni sistemas automatizados que aseguren la veracidad de los

datos. Además, la comunicación entre los departamentos es limitada y se realiza sin canales oficiales, lo cual provoca diferencias en los informes de ventas, en la facturación y en la información financiera. Por ende, DUMOGAS muestra la ruptura de este ciclo debido a la ausencia de planificación formal, a la falta de coordinación departamental y a la falta de control interno.

El objetivo se cumple al observar que los procesos administrativos actuales no son eficientes, carecen de una metodología estandarizada y no se atienen a un modelo organizacional formal. Esto afecta directamente a la eficiencia de la gestión interna y a la precisión de los resultados financieros.

Los resultados del objetivo 2 referido a **Determinar la relación existente entre la eficiencia de los procesos administrativos y los indicadores de costos beneficios de la empresa**, el análisis llevado a cabo a las entrevistas concluye que la eficiencia de los procesos está directamente relacionada con la relación costo-beneficio de DUMOGAS, C.A. La rentabilidad se ve afectada considerablemente por las debilidades identificadas en el control financiero, la coordinación entre departamentos, el registro contable y la planificación. La ausencia de registros confiables y procedimientos claros da lugar a ineficiencias en las operaciones, pérdidas monetarias y problemas para tomar decisiones.

La informalidad en las compras, la falta de conciliación contable y los fallos en la facturación son las características de esta situación, que hacen que aumenten los costos y disminuyan los márgenes de ganancia. Por ende, se establece que la eficiencia de los procesos afecta directamente y en proporción a la relación entre el costo y el beneficio: si hay más control, comunicación y organización, habrá más rentabilidad y sostenibilidad; en cambio, si existe

desarticulación administrativa se experimentarán pérdidas, baja productividad y deterioro financiero.

El objetivo 3 referido a **Proponer lineamientos para la mejora de los procesos administrativos existentes con el fin de optimizar la relación costo-beneficio en la empresa DUMOGAS, C.A.**, el estudio demostró que las debilidades más relevantes son: no contar con procedimientos estandarizados, no tener comunicación entre departamentos, carecer de sistemas automáticos para llevar los registros contables y supervisar mal el control interno. Estas circunstancias tienen un impacto negativo en la exactitud de los datos financieros, aumentan los costos operativos y obstaculizan el proceso de tomar decisiones estratégicas.

La propuesta de directrices será un instrumento viable para continuar mejorando los procesos administrativos en DUMOGAS, C.A., porque promueve la transparencia en contabilidad, la integración de funciones y la racionalización de recursos. Al ponerla en práctica, se podrá alcanzar una relación más favorable entre el costo y el beneficio, fortalecer la competitividad y garantizar que la organización sea económicamente sostenible.

5.1 Recomendaciones

- ✓ Es aconsejable estructurar los procesos administrativos, estableciendo procedimientos claros y documentados en cada área funcional (por ejemplo, la contabilidad, las ventas, la facturación y las operaciones).
- ✓ Elaborar y aplicar un Manual de Normas y Procedimientos que determine las jerarquías, los plazos de ejecución, las responsabilidades y los controles internos.
- ✓ Desarrollar un sistema de planificación operativa y financiera que permita tomar decisiones y lleve a la administración hacia la efectividad y la transparencia.

- ✓ Se recomienda implementar métodos de control interno para asegurar la precisión de los datos financieros y la confiabilidad de los registros contables,
- ✓ Implementar un sistema de indicadores de gestión (KPI) que evalúe con regularidad el rendimiento del personal, los costos operativos, las ventas y la rentabilidad.
- ✓ Organizar encuentros periódicos entre operaciones y administración para armonizar criterios, evaluar resultados y planear mejoras.
- ✓ Implementar instrumentos tecnológicos para administrar inventarios y contabilidad que optimice el seguimiento de la eficiencia en tiempo real y automaticen los registros.
- ✓ Se aconseja implementar gradualmente las pautas sugeridas, dando prioridad a la planificación estratégica, a la automatización de los procesos y a la formación del personal.
- ✓ Utilizar un software completo para digitalizar los registros contables y la facturación, lo cual posibilitaría la supervisión de las ventas, el inventario y el flujo financiero desde una única plataforma.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Lineamientos para la mejora de los procesos administrativos en DUMOGAS, C.A.

6.1 Introducción

La administración es lo que determina la eficiencia y la productividad de una organización. Para DUMOGAS, C.A., empresa dedicada a la venta y distribución de gas para uso industrial y doméstico, es fundamental definir pautas claras con el fin de optimizar estos procedimientos. Esto mejorará su gestión interna, optimizará el uso de los recursos y facilitará una supervisión más eficaz en términos financieros y operativos. Estos lineamientos se estructuran a partir de las fases tradicionales de la administración: control, dirección, organización y planificación. Se complementan con métodos tecnológicos que persiguen la mejora continua.

La propuesta presenta un marco metodológico que guía la acción administrativa de DUMOGAS, C.A., basándose en fundamentos de modernización, transparencia y eficiencia. La compañía podrá alcanzar una gestión más fluida y acorde con las exigencias contemporáneas del mercado energético por medio de la formulación de estructuras organizativas eficaces, la digitalización de los procesos, el control interno, la capacitación del personal y la ejecución de planes operativos. En esta línea, los lineamientos son un instrumento fundamental para fortalecer una gestión estratégica y sostenible.

6.2 Justificación

Para optimizar la administración de recursos y garantizar que todas las áreas operacionales sean eficaces, así como para prever los desafíos financieros y organizacionales en un entorno cambiante y competitivo, es necesario establecer directrices para mejorar los procesos en DUMOGAS, C.A. Esto permitirá reducir los gastos imprevistos y mejorar la coordinación entre

las diferentes áreas. Estas pautas constituyen un manual práctico para la planificación estratégica, la implementación efectiva y el riguroso control de las medidas internas.

Asimismo, al implementarse, podrá fortalecer la estructura organizativa de la empresa mediante la automatización de procedimientos, el uso de herramientas tecnológicas y la creación de un entorno laboral más centrado en los resultados y con una participación más activa. Así, DUMOGAS, C.A. podrá incrementar su sostenibilidad y rentabilidad, además de establecerse como una compañía moderna, transparente y comprometida con la excelencia en su administración.

6.3 Lineamientos

a. Lineamientos en la fase de Planificación

Objetivo: Establecer una base metodológica que oriente las acciones administrativas de forma sistemática y coherente.

Acciones propuestas:

- ✓ Crear un Plan Operativo Anual (POA) que incluya metas, propósitos económicos y tácticas de control de costos, con seguimiento cada tres meses.
- ✓ Desarrollar una planificación presupuestaria que posibilite prever gastos, definir márgenes de utilidad y anticipar la inversión en recursos humanos, transporte y mantenimiento.
- ✓ Elaborar pronósticos contables fundamentados en indicadores de costos y ventas históricas, con el propósito de simplificar la toma de decisiones.

Impacto esperado:

Reducción de gastos imprevistos, mayor previsibilidad en la gestión y uso eficiente de los recursos financieros.

b. Lineamientos en la fase de Organización

Objetivo: Modificar la organización administrativa para mejorar la comunicación entre departamentos y eficiencia operacional.

Acciones sugeridas:

- ✓ Crear un organigrama funcional moderno que establezca líneas de comunicación, jerarquías y responsabilidades
- ✓ Crear manuales de procedimientos y normas administrativas que especifiquen las tareas y protocolos para cada departamento, garantizando así la uniformidad y la supervisión en el desempeño de las actividades.
- ✓ Definir roles y descripciones de trabajos para mejorar la distribución de funciones y evitar la superposición o falta de responsabilidades.
- ✓ Promover la coordinación entre departamentos a través de juntas semanales para analizar indicadores financieros y operativos.

Impacto esperado:

Reducción de fallos operacionales, optimización del flujo informativo y robustecimiento del control interno.

c. Lineamientos de la fase de Dirección

Objetivo: Fomentar la comunicación eficaz y la formación del talento humano para optimizar la gestión y el liderazgo.

Acciones sugeridas:

- ✓ Ejecutar programas de formación periódica para los trabajadores

- ✓ Fomentar un liderazgo participativo, en el que los supervisores incluyan a los empleados en la toma de decisiones y el seguimiento de los resultados.
- ✓ Establecer vías de comunicación formales (buzones internos, reportes digitales y reuniones) entre los sectores de operaciones y administración.
- ✓ Crear un sistema de estímulos que esté relacionado con la disminución de costos y el logro de objetivos productivos.

Impacto esperado:

Mayor compromiso del personal, comunicación fluida, productividad constante y un clima organizacional más favorable.

d. Lineamientos de la fase de Control

Objetivo: Poner en marcha procedimientos de control interno que aseguren la transparencia, precisión y eficacia de los datos financieros.

Acciones sugeridas:

- ✓ Implementar controles contables automatizados a través de un software integral que agrupe las finanzas, las ventas, la facturación y el inventario.
- ✓ Realizar auditorías internas con regularidad para comprobar la coherencia de los registros contables y la implementación de los procesos.
- ✓ Desarrollar indicadores de gestión (KPI) que evalúen el balance entre el costo y el beneficio, la tasa de rotación de inventarios y la productividad por cada departamento.

Impacto esperado:

Mejoramiento de la capacidad para analizar el rendimiento financiero de la compañía, así como de la rentabilidad y la transparencia contable.

e. Lineamientos tecnológicos y de mejora continua

Objetivo: Incorporar herramientas digitales y sistemas de monitoreo que aumenten la eficacia y la sustentabilidad.

Acciones sugeridas:

- ✓ Poner en marcha un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) que se adecue a las dimensiones y características del negocio, con la finalidad de centralizar los datos operativos.
- ✓ Fomentar la digitalización de las facturas y de los documentos contables para disminuir los errores y simplificar las auditorías.
- ✓ Crear una base de datos que sea común para las áreas de contabilidad y ventas, con el fin de asegurar la consistencia de la información.
- ✓ Analizar los resultados de manera periódica a través de auditorías de gestión y estudios de costos.

Impactos esperados:

Menor desembolso operativo, información más precisa, ahorro de tiempo y decisiones rápidas y confiables. Los lineamientos que se proponen tienen el objetivo de cambiar la administración de DUMOGAS a una gestión estructurada, automatizada y orientada hacia la regulación de costos. La implementación de esto facilitará que los recursos se usen correctamente, que la transparencia de la información financiera aumente y que el rendimiento económico se eleve, lo cual va a contribuir a una relación costo-beneficio equilibrada y sostenible.

6.4 Costos de la propuesta

Se ofrece a continuación una estimación de los costos de la propuesta, expresada en bolívares a tasa oficial y calculada con referencia al dólar.

Tabla 6.

Costos estimados de la propuesta

| Actividad | Descripción | Costo estimado (USD) |
|--|---|----------------------|
| Elaboración del Plan Operativo Anual (POA) | Diseño y seguimiento trimestral de metas e indicadores financieros. | 400\$ |
| Desarrollo de planificación presupuestaria | Elaboración de presupuestos y proyecciones contables anuales. | 350\$ |
| Creación de organigrama funcional y manual de procedimientos | Rediseño estructural, redacción de normas y descripción de cargos. | 500\$ |
| Implementación de software integral (ERP o contable) | Adquisición e instalación de un sistema digital de contabilidad e inventario. | 1200\$ |
| Capacitación del personal administrativo | Formación en contabilidad, atención al cliente y gestión de costos (cursos y talleres). | 600\$ |
| Establecimiento de indicadores de gestión (KPI) | Diseño y seguimiento de métricas de productividad y costos. | 300\$ |
| Realización de auditorías internas periódicas | Evaluaciones semestrales del control interno y registros contables. | 500\$ |
| Digitalización de documentos y facturas | Escaneo, almacenamiento y sistematización digital de registros | 250\$ |
| Desarrollo de base de datos común contabilidad-ventas | Integración de información en un sistema compartido. | 400\$ |
| Creación de equipo de control interno | Selección y entrenamiento de personal responsable de | 350\$ |

| | |
|--------------------------------|---------------|
| auditorías internas. | |
| Costo estimado de la propuesta | 4850\$ |

Fuente: Elaboración propia

6.5 Conclusiones de la propuesta

El planteamiento que se propone es una herramienta estratégica para convertir los métodos de gestión de DUMOGAS, C.A. en un sistema más eficaz, transparente y sostenible. Los lineamientos sugeridos, que se distribuyen en las fases de planificación, organización, dirección y control, permiten establecer un marco metodológico orientado a optimizar el uso de recursos humanos, tecnológicos y financieros. Esto asegura una gestión contemporánea que está en concordancia con los objetivos comerciales.

Si se aplican estas directrices, se logrará la estandarización de procesos, la digitalización de los registros contables, el fortalecimiento del control interno y un intercambio más efectivo entre departamentos. De esta manera, la empresa podrá elevar su rentabilidad, reducir los gastos de operación y garantizar una toma de decisiones más eficaz.

Instruir a los empleados y aplicar instrumentos tecnológicos también contribuirá a incrementar la productividad, fomentar el ambiente organizacional y optimizar el servicio al cliente, elementos esenciales para continuar siendo competitivos en el sector energético.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arguello, Y (2013). *Análisis de la Gestión Administrativa Contable de los procesos de seguimiento institucional de las Cooperativas en Gerencia de Programas Sociales*’, presentado en la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” ’
- Chiavenato Idalberto (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 5ta edición. Editorial McGraw Hill. Colombia
- Debitoor. (s.f.). *Tipos de costes: fijos, variables, directos, indirectos*. Recuperado de: <https://debitoor.es/glosario/tipos-de-costes>
- Definición y Características de la Administración concepto de. (s.f.). *Administración*. Recuperado de: <https://concepto.de/administracion/>
- Economipedia. (s.f.). *Coste*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/coste.html>
- Gestión. (s.f.). *¿Qué es la contabilidad de costos? Definición y objetivos*. Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/finanzas-contabilidad/que-es-la-contabilidad-de-costos-definicion-y-objetivos-268612>
- Guerrero, y Silva, (2015). *Procedimientos Contables y Administrativos como herramienta para la optimización del Proceso de Facturación en la Empresa Corporacion Best Tech C.A.*’, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Jesuïtes. (2017). *Administración y Finanzas*. (Información en Línea). Disponible en <https://p.uoc.edu/blog/departamento-de-administracion-funciones>. Consultado en Agosto de 2025
- Lopez V. Beatriz. D: *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi, S.A ubicada en Canton el Triunfo, Provincia del Guayas*. Tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniería en contaduría pública y auditoría. Universidad Estatal De Milagro. Guayaquil, Ecuador, 2013. <https://core.ac.uk/download/pdf/143426233.pdf>
- Oficina Nacional de Estadística (ONE). (2023). *Estudio sobre crecimiento poblacional en Venezuela* (<https://consensomontevideo.cepal.org/es/institution/instituto-nacional-de-estadistica-de-venezuela-ine>)
- PDVSA Gas Comunal. *Información institucional*. Recuperado de (URL del sitio web de PDVSA Gas Comunal).

http://www.pdvsa.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=8990:pdvsagc&catid=2:uncategorised&Itemid=101&lang=es)

Tamayo y Tamayo, Mario (2014). *El proceso de investigación científica*. Editorial Limusa, Ciudad de México.

Terry, G. (2012) *Principio de Administración*. Compañía Editorial continental. S.A. P.C. México.

Zorrilla, A. (2014). "*Valorización del Gas Natural de Quema y/o Venteo Bajo Distintos Escenarios de Producción en el Oriente Venezolano*". Trabajo Especial de Grado. Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.

ANEXOS

Anexo 1 Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

Estimado: Prof.
Presente

Tengo el agrado de dirigirme a usted en su condición de experto, con el propósito de solicitar su valiosa colaboración para la validación del instrumento que anexo a la presente, el cual tiene por objeto obtener información necesaria para la realización del Trabajo de Grado titulado: **LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU IMPACTO EN LOS COSTOS BENEFICIOS EN DUMOGAS, C.A**, presentado para optar al título de **Licenciado en administración**

El objetivo de la investigación, es analizar los procesos administrativos y su impacto en la relación costo-beneficio de DUMOGAS, C.A., con el fin de proponer mejoras en la gestión administrativa, contable, de facturación, ingresos, ventas y control interno de compras y costos. El estudio busca identificar las deficiencias en los procesos actuales que afectan la rentabilidad y proponer estrategias para optimizar la eficiencia y, de esta manera, maximizar los beneficios de la empresa.

ENTREVISTA

| <i>Ítem</i> | <i>Pregunta</i> |
|-------------|---|
| 1 | ¿Ha encontrado usted algún desafío recurrente en la aplicación de estos procesos? Si es así, ¿Cómo aplicaría lineamientos? |
| 2 | ¿Considera usted que se emplea un registro de despacho y facturación correcto? |
| 3 | ¿Qué recomendaciones ha emitido el departamento administrativo para fortalecer el control interno en los diferentes procesos? |
| 4 | ¿Los resúmenes contables presentan información a tiempo a la fecha establecida para el control de las conciliaciones bancarias? |
| 5 | ¿Considera usted que el departamento administrativo posee debilidades en sus procesos de control y organización? |



Atentamente

Karla Paola Molina Méndez**C.I 30.269.901**

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio

Fecha: 10/10/2025

Nombre del Experto: Edgardo Paolini

Aspectos a Evaluar:

| tem | Claridad | | | | Congruencia | | | | Pertinencia | | | | Observación |
|-----|----------|---|--|--|-------------|---|--|--|-------------|--|--|--|-------------|
| | | | | | | | | | | | | | |
| | X | | | | X | | | | X | | | | |
| | X | | | | | X | | | X | | | | |
| | | X | | | X | | | | X | | | | |
| | X | | | | | X | | | X | | | | |
| | X | | | | X | | | | X | | | | |

A: Excelente

B: Bueno

C: Regular

D: Deficiente

Observaciones Generales:

Estudios realizados

Experto: Paolini Edgardo
Apellidos y Nombres:

Pregrado: Ingeniero en Computación
Maestría: Administración de Empresas

Firma: 

Entrevista

1.- ¿La experiencia y percepción sobre el flujo de trabajo de los procesos administrativos (contabilidad, facturación y ventas) en DUMOGAS, C.A. es el adecuado?

Totalmente de acuerdo

Medianamente de acuerdo

De acuerdo

Medianamente en desacuerdo

En desacuerdo

2.- Se implementa la comunicación entre los departamentos de administración y operaciones en relación con el registro de ventas e información financiera de DUMOGAS? C.A?

Totalmente de acuerdo

Medianamente de acuerdo

De acuerdo

Medianamente en desacuerdo

En desacuerdo

3. ¿Existe la coordinación entre los departamentos (administración y operaciones) en relación con el registro de ventas e información financiera?

Totalmente de acuerdo

Medianamente de acuerdo

De acuerdo

Medianamente en desacuerdo

En desacuerdo

4. ¿Las deficiencias en la gestión administrativa actual han afectado directamente la relación costo beneficio y su rentabilidad general?

Totalmente de acuerdo

Medianamente de acuerdo

De acuerdo

Medianamente en desacuerdo

En desacuerdo

Anexo 2 Validez del instrumento

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: 07/10/2025

Nombre del Experto: Edgar Omaña

Aspectos a Evaluar:

| tem | Claridad | | | | Congruencia | | | | Pertinencia | | | | Ob servación |
|-----|----------|---|--|--|-------------|---|---|--|-------------|--|---|--|-----------------|
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | x | | | | x | | | | | x | | |
| | | | | | | | x | | | | x | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | x | | | | x | | | | | x | | |

A: Excelente

B: Bueno

C: Regular

D: Deficiente

Observaciones Generales:

Estudios realizados

Experto:

Apellidos y Nombres: Omaña B Edgar E

Pregrado: Ing. en mantenimiento

Especialización: Energía eléctrica

Firma:



Maestría:

Doctorado:

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: 10/10/2025

Nombre del Experto: Héctor Antúnez

Aspectos a Evaluar:

| tem | Claridad | | | | Congruencia | | | | Pertinencia | | | | Ob servación |
|-----|----------|---|--|--|-------------|---|--|--|-------------|--|--|--|-----------------|
| | | | | | | | | | | | | | |
| | X | | | | X | | | | X | | | | |
| | X | | | | | X | | | X | | | | |
| | | X | | | X | | | | X | | | | |
| | X | | | | | X | | | X | | | | |
| | X | | | | X | | | | X | | | | |

A: Excelente

B: Bueno

C: Regular

D: Deficiente

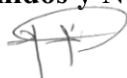
Observaciones Generales:

Estudios realizados

Experto: Antúnez Héctor
Apellidos y Nombres:

Pregrado: Economista
Maestría: Administración de Empresas

Firma:



Anexo 3 Confiabilidad del instrumento**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

| Sujeto | Ítems 1 | Ítems 2 | Ítems 3 | Ítems 4 | Suma |
|------------|---------|---------|---------|---------|------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Sumatoria | 19 | 20 | 20 | 18 | 77 |
| Varianza | 5 | 5 | 5 | 4,5 | 19,5 |
| Desviación | 0,2 | 0 | 0 | 1 | 1,2 |

Anexo 4 Carta de aprobación

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi Carácter de Tutor del Trabajo de Grado Titulado: **LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU IMPACTO EN LOS COSTO BENEFICIOS EN DUMOGAS, C.A** , realizado por los bachilleres: **Karla Paola Molina Méndez**, titular de la cédula de identidad N° V- 30.269.901, para optar por el título de **Licenciado en Administración**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido ante la presentación pública y la evaluación por parte del jurado que se asigne.

Atentamente.

A los 24 días del mes de noviembre de 2025.

Prof. Cristina Vieras
Tutora

C.I: 10.910.669