



Plan de mejoramiento de los procesos del área administrativa de la empresa
Norgas S.A.S en la ciudad de Bucaramanga.

Modalidad: Práctica Empresarial

Sadid Isabel Gutiérrez Jiménez.
CC:1036403389

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Administración De Empresa
Bucaramanga, 01-11-2023



Formular un plan de mejoramiento de los procesos del área administrativa de la empresa Norgas S.A.S en la ciudad de Bucaramanga.

Modalidad: Práctica Empresarial

Sadid Isabel Gutiérrez Jiménez.
CC:1036403389

Informe de práctica para optar al título de
Administrador de Empresas

DIRECTOR

Luz Marina Rueda Rueda

David Bolaño

Cargo del delegado: Director administrativo

Grupo de investigación – E-Innovare

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Administración De Empresa
Bucaramanga, 01-11-2023

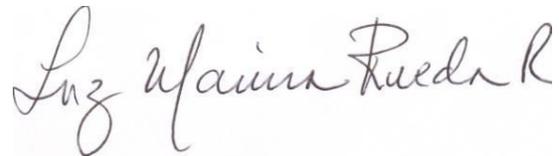
Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de
los requisitos exigidos por las
Unidades Tecnológicas de Santander
para optar al título de Tecnólogo en Gestión Empresarial
según acta del Comité de Trabajo de Grado
número 05 del día 5 de abril del año 2024

Evaluador: Héctor Guillermo Moreno Jerez



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

"A mis padres, cuyo amor, sacrificio y constante apoyo han sido la luz que iluminó cada paso de este camino académico. A mis amigos y seres queridos, por su comprensión, ánimo y motivación en los momentos más desafiantes. A mis profesores y mentores, por su guía experta y sabia. Este trabajo de grado está dedicado a todos ustedes, quienes han sido mis pilares y mi inspiración. ¡Gracias por creer en mí y acompañarme en esta travesía!"

AGRADECIMIENTOS

"Agradezco sinceramente a mi familia por su apoyo incondicional, comprensión y aliento constante durante todo este proceso. También expreso mi profundo agradecimiento a mis profesores y mentores por su dedicación, orientación y conocimiento compartido, que fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo. Asimismo, agradezco a mis amigos y seres queridos por su ánimo, comprensión y momentos de distracción que me ayudaron a mantener el equilibrio durante esta etapa. Por último, mi gratitud se extiende a todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron a este proyecto. Su colaboración y apoyo fueron piezas clave en este logro académico. ¡Gracias a todos por ser parte de este camino!"

TABLA DE CONTENIDO

<u>INTRODUCCIÓN</u>	16
<u>1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD</u>	17
<u>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	17
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	17
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA	19
2.3. OBJETIVOS	20
2.3.1 OBJETIVO GENERAL	20
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
2.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	20
<u>3 MARCO REFERENCIAL</u>	21
3.1 MARCO TEÓRICO	21
3.1.1 TEORÍA CLÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN	21
3.1.2 TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA	22
3.1.3 TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	22
3.1.4 TEORÍA DE LA CONTINGENCIA	23
3.1.5 TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS (APO)	23
3.2 MARCO CONCEPTUAL	24
3.3 MARCO LEGAL	28
<u>4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA</u>	29
4.1 IDENTIFICAR LAS FALENCIAS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ORGANIZACIÓN MEDIANTE UNA HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO (CUESTIONARIO), CON EL FIN DEL CONOCIMIENTO DEL ESTADO ACTUAL ADMINISTRATIVO.	29
4.1.1 PASO 1: PLANIFICACIÓN.....	29

4.1.2	PASO 2: DISEÑO DEL CUESTIONARIO.....	30
4.1.3	PASO 3: IMPLEMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO	30
4.1.4	PASO 4: RECOPIACIÓN DE DATOS	30
4.2	ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO UNO MEDIANTE UN CUADRO DE ANÁLISIS ENTRE LAS FALENCIAS, ORIGEN Y POSIBLES CORRECCIONES CON EL FIN DE LA GENERACIÓN DE UNA PROPUESTA DE PROCESOS.	30
4.2.1	PASO 1: RECOPIACIÓN DE RESULTADOS DEL OBJETIVO UNO.....	30
4.2.2	PASO 2: IDENTIFICACIÓN DE FALENCIAS Y ORIGEN	30
4.2.3	PASO 3: CREACIÓN DE UN CUADRO DE ANÁLISIS.....	30
4.2.4	PASO 4: ANÁLISIS DE FALENCIAS Y ORIGEN.	31
4.2.5	PASO 5: GENERACIÓN DE PROPUESTA DE PROCESOS.....	31
4.3	PROPONER UN PLAN PARA EL MEJORAMIENTO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA, USANDO DIAGRAMAS DE PROCESOS, CON EL FIN DE ESTANDARIZAR LAS DISTINTAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS.....	31
4.3.1	PASO 1: DEFINIR EL ALCANCE DEL PROYECTO.....	31
4.3.2	PASO 2: REVISAR LOS PROCESOS ACTUALES.	31
4.3.3	PASO 3: IDENTIFICAR FALENCIAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.	31
4.3.4	PASO 4: CREAR DIAGRAMAS DE PROCESOS.	32
4.3.5	PASO 6: DOCUMENTAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO.	32
5	<u>RESULTADOS</u>	33
5.1	FASE1: IDENTIFICACIÓN DE LAS FALENCIAS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA USANDO UN CUESTIONARIO PARA CONOCER SU ESTADO ACTUAL.	33
5.1.1	PLANIFICACIÓN.....	33
5.1.2	DETERMINACIÓN DE PARTICIPANTES.....	33
5.1.3	DISEÑO DEL CUESTIONARIO	34
5.1.4	IMPLEMENTACIÓN, RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO.	34
5.2	FASE 2: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS USANDO UN CUADRO DE ANÁLISIS ENTRE FALENCIAS, ORIGEN Y POSIBLES CORRECCIONES PARA GENERAR UNA PROPUESTA DE PROCESOS	61

5.2.1	RECOPIACIÓN DE RESULTADOS DEL OBJETIVO UNO.....	61
5.2.2	IDENTIFICACIÓN DE FALENCIAS Y ORIGEN.	62
5.2.3	CUADRO DE ANÁLISIS.	63
5.3	FASE 3: PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA CON EL USO DE DIAGRAMAS DE LOS PROCESOS PARA ESTANDARIZAR LAS DISTINTAS ÁREAS.64	
5.3.1	DEFINICIÓN DE ALCANCE.	64
5.3.2	REVISIÓN PROCESOS ACTUALES	65
5.3.3	CREACIÓN DE DIAGRAMAS DE PROCESOS.	76
5.3.4	DOCUMENTACIÓN EL PLAN DE MEJORAMIENTO.	84
5.3.5	ANÁLISIS DE RESULTADOS	98
<u>6</u>	<u>CONCLUSIONES.....</u>	<u>102</u>
<u>7</u>	<u>RECOMENDACIONES</u>	<u>107</u>
<u>8</u>	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>109</u>
<u>9</u>	<u>APENDICES.....</u>	<u>117</u>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 ¿Se realiza un control sistemático del inventario de productos de gas? .	35
Figura 2 ¿Existen discrepancias entre los registros de inventario y la cantidad física disponible?	36
Figura 3 ¿Se lleva a cabo un seguimiento regular de los niveles de inventario para evitar posibles faltantes o excedentes?.....	36
Figura 4 ¿Se generan y revisan las facturas a los clientes de manera precisa y oportuna?	37
Figura 5 ¿Han sido identificados errores en las facturas emitidas a los clientes? .	38
Figura 6 ¿Cómo se manejan las discrepancias o reclamaciones relacionadas con las facturas?	39
Figura 7 ¿La información de los clientes se registra y actualiza regularmente en la base de datos?.....	41
Figura 8 ¿Existe un proceso eficiente para gestionar solicitudes y quejas de clientes?	42
Figura 9 ¿Se realizan encuestas de satisfacción del cliente de manera regular? .	43
Figura 10 ¿Se realiza un seguimiento detallado de los gastos administrativos? ..	44
Figura 11 ¿Cuál cree que es el área específica donde se observan gastos excesivos o innecesarios?	45
Figura 12 ¿Se lleva a cabo una revisión periódica de los presupuestos y se ajustan según sea necesario?	46
Figura 13 ¿La empresa cumple con todas las normativas y regulaciones en el sector de comercialización de gas?	47
Figura 14 ¿Se realizan auditorías internas para evaluar el cumplimiento normativo de manera regular?	48
Figura 15 ¿Se tienen identificadas y documentadas todas las obligaciones legales y normativas relevantes?	49
Figura 16 ¿Se utilizan de manera efectiva las tecnologías de la información en el área administrativa?	50

Figura 18 ¿Existen desafíos o problemas recurrentes con los sistemas informáticos utilizados?	52
Figura 18 ¿Se proporciona capacitación continua a los empleados para maximizar el uso eficiente de las herramientas tecnológicas?	53
Figura 19 ¿La gestión de la comunicación interna es efectiva dentro del área administrativa?	54
Figura 20 ¿Han sido identificados problemas de comunicación que afecten la eficiencia?	55
Figura 21 ¿Existen canales formales para recibir retroalimentación de los empleados sobre la gestión administrativa?	56
Figura 22 ¿Se realiza una evaluación del desempeño regular para identificar áreas de mejora?	56
Figura 23 ¿Existe un plan de contingencia en caso de interrupciones en la cadena de suministro de gas?	58
Figura 24 ¿Cómo se abordan las emergencias y situaciones imprevistas en el área administrativa?	59
Figura 25 ¿Existe un proceso formal para identificar y abordar áreas de mejora en el área administrativa?	60
Figura 26 Gastos de viaje.....	67
Figura 27 Relación de gastos.....	69
Figura 28 Relación de Taxis y Transportes Terrestres, Renting	70
Figura 29 Relación de Peajes	71
Figura 30 Relación de Gastos en Gasolina.....	71
Figura 31 Relación de Gastos en Parqueadero.	72
Figura 32 Formato Solicitud de Anticipos.....	73
Figura 33 Préstamo de Herramienta	75
Figura 34 Programa de actualización tecnológica.....	76
Figura 35 Capacitación continua a los empleados	77
Figura 36 Estrategia integral de comunicación interna.....	78
Figura 37 Herramientas de colaboración	79

Figura 38 Proceso de evaluación del desempeño.....	80
Figura 39 Criterios de evaluación.....	81
Figura 40 Programa completo de mejora continua.....	82
Figura 41 Equipo dedicado a la mejora continua	83

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 ¿Se realiza un control sistemático del inventario de productos de gas? ..	34
Tabla 2 ¿Existen discrepancias entre los registros de inventario y la cantidad física disponible?	35
Tabla 3 ¿Se lleva a cabo un seguimiento regular de los niveles de inventario para evitar posibles faltantes o excedentes?.....	36
Tabla 4 ¿Se generan y revisan las facturas a los clientes de manera precisa y oportuna?	37
Tabla 5 ¿Han sido identificados errores en las facturas emitidas a los clientes?..	38
Tabla 6 ¿Cómo se manejan las discrepancias o reclamaciones relacionadas con las facturas?.....	39
Tabla 7 ¿La información de los clientes se registra y actualiza regularmente en la base de datos?.....	40
Tabla 8 ¿Existe un proceso eficiente para gestionar solicitudes y quejas de clientes?	42
Tabla 9 ¿Se realizan encuestas de satisfacción del cliente de manera regular? ..	42
Tabla 10 ¿Se realiza un seguimiento detallado de los gastos administrativos?	43
Tabla 11 ¿Cuál cree que es el área específica donde se observan gastos excesivos o innecesarios?	44
Tabla 12 ¿Se lleva a cabo una revisión periódica de los presupuestos y se ajustan según sea necesario?	46
Tabla 13 ¿La empresa cumple con todas las normativas y regulaciones en el sector de comercialización de gas?	47
Tabla 14 ¿Se realizan auditorías internas para evaluar el cumplimiento normativo de manera regular?	48
Tabla 15 ¿Se tienen identificadas y documentadas todas las obligaciones legales y normativas relevantes?	49
Tabla 16 ¿Se utilizan de manera efectiva las tecnologías de la información en el área	50

Tabla 17 ¿Existen desafíos o problemas recurrentes con los sistemas informáticos utilizados?	51
Tabla 18 ¿Se proporciona capacitación continua a los empleados para maximizar el uso eficiente de las herramientas tecnológicas?	52
Tabla 19 ¿La gestión de la comunicación interna es efectiva dentro del área administrativa?	53
Tabla 20 ¿Han sido identificados problemas de comunicación que afecten la eficiencia?	54
Tabla 21 ¿Existen canales formales para recibir retroalimentación de los empleados sobre la gestión administrativa?	55
Tabla 22 ¿Se realiza una evaluación del desempeño regular para identificar áreas de mejora?	56
Tabla 23 ¿Existe un plan de contingencia en caso de interrupciones en la cadena de suministro de gas?	57
Tabla 24 ¿Cómo se abordan las emergencias y situaciones imprevistas en el área administrativa?	58
Tabla 25 ¿Existe un proceso formal para identificar y abordar áreas de mejora en el área administrativa?	60
Tabla 26 Cuadro de análisis.....	63
Tabla 27 Recursos Financieros para Adquisición de Tecnologías.	86
Tabla 28 Recursos Financieros: Para contratar instructores y desarrollar materiales de capacitación.	87
Tabla 29 Financiamiento: Para el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías.....	89
Tabla 30 Recursos Financieros: Para la adquisición de herramientas y capacitación.	91
Tabla 31 Recursos Financieros: Para el desarrollo de materiales, formación y herramientas de evaluación.	93
Tabla 32 Recursos financieros: herramientas de capacitación, expertos en desarrollo organizacional y materiales para el diseño.....	95

Tabla 33 Financiamiento para la capacitación del equipo, materiales de sesión y reconocimiento.....	98
Tabla 34 Análisis de resultados.....	98
Tabla 35 Consolidado del costo del plan de acción.	100

LISTA DE APENDICES

Apéndice 1Diseño Cuestionario.....	117
------------------------------------	-----

INTRODUCCIÓN

La evaluación completa de la empresa NORGAS ha proporcionado una comprensión completa de varios aspectos de su operación, desde la gestión de inventarios y facturación hasta la comunicación interna, los gastos administrativos, la tecnología empleada y la evaluación del desempeño. A través de encuestas y análisis, se han identificado puntos fuertes y débiles que brindan oportunidades importantes para mejorar. Se han obtenido conclusiones y recomendaciones específicas en este contexto con el fin de maximizar la eficiencia operativa, fomentar la adaptabilidad a las demandas del mercado y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de NORGAS.

Las conclusiones sugieren que se debe mejorar la gestión de inventario y la facturación, mejorar la comunicación interna, resolver problemas tecnológicos y mejorar los procesos administrativos. Se han identificado varias sugerencias que se enfocan en la implementación de sistemas automatizados, la mejora de los procesos administrativos, la mejora de la comunicación interna y la implementación regular de programas de actualización tecnológica. Estas propuestas tienen como objetivo mejorar la eficacia y la competitividad de NORGAS en el sector de comercialización de gas que es altamente competitivo.

Finalmente, estas conclusiones y recomendaciones brindan a NORGAS un enfoque estratégico y práctico, proporcionando una guía clara para mejorar las operaciones, garantizar el cumplimiento de las normas y fomentar una cultura organizacional enfocada en la mejora continua.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

El objetivo de la empresa es convertirse en una empresa líder en la oferta de soluciones energéticas para empresas, negocios y hogares en Colombia. Esto se logrará mediante la innovación de su equipo de trabajo y la creación de una red de distribución de GLP que satisfaga completamente las necesidades de sus clientes. Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus clientes y la comunidad en general, al mismo tiempo que genera beneficios para sus accionistas, la empresa busca ofrecer una alternativa de energía limpia y segura proporcionando un servicio eficiente y puntual mediante su red de distribución de GLP. Además, se enfoca en el envasado y transporte seguro de GLP, cumpliendo con las expectativas de los clientes, las regulaciones gubernamentales y las directrices estratégicas para alcanzar la excelencia operacional y garantizar un abastecimiento eficiente (Norgas, 2021).

Además, la empresa busca identificar, evaluar y controlar los riesgos y peligros operativos, ocupacionales y estratégicos, y fomenta la consulta y la participación. Esto se hace dentro de una cultura de cumplimiento e innovación con el objetivo de mejorar continuamente su sistema de gestión integrada y adaptarlo a las necesidades cambiantes del negocio (Norgas, 2021).

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la Problemática

Norgas S.A.S., una organización que posee de 50 años de experiencia en Colombia y un historial de crecimiento notable, enfrenta desafíos en su área

administrativa que afectan su eficiencia y efectividad. Estos problemas incluyen la falta de estandarización y optimización de procesos internos, lo que resulta en una gestión ineficiente de recursos y tiempo, desde las comunicaciones internas hasta la gestión de documentos. Además, la gestión de recursos humanos necesita mejoras, como mejorar la capacitación y retención de los empleados clave, y actualizar la tecnología de la información para permitir la automatización de procesos para la toma de las distintas decisiones basadas en datos. Además, la empresa enfrenta problemas para cumplir con las regulaciones y las leyes, lo que puede generar riesgos y sanciones legales (Autores, 2023).

La globalización y la creciente complejidad de los mercados han aumentado la competencia y la presión para que las empresas mejoren sus operaciones administrativas a nivel mundial (Carhuatanta Villalobos, 2023). En Europa, se ha observado una tendencia hacia la estandarización de procesos y la implementación de tecnologías de automatización, como los sistemas ERP, con el fin de mejorar la eficiencia y reducir los costos operativos (Barahona Armas, 2022).

En Latinoamérica, los desafíos son similares debido a la variedad de los mercados y regulaciones locales. Las empresas se esfuerzan por superar desafíos como la burocracia, la falta de acceso a tecnologías avanzadas y la necesidad de mejorar la educación administrativa de sus empleados (Córdoba Yepes, 2023). La implementación de programas de transformación digital y estrategias centradas en la capacitación y retención del talento demuestran esto. Mientras tanto, en diversas industrias colombianas se observa una problemática en el ámbito administrativo (Baque Quimis, 2023).

La falta de estandarización y optimización de procesos provoca ineficiencias en la gestión de recursos y tiempo, lo que dificulta la adaptación a cambios normativos y la satisfacción que le genera a los clientes (Caceres Montoya, 2022). Las organizaciones en Colombia están llevando a cabo planes para enfrentar estos

obstáculos, incluyendo revisiones de procedimientos, inversiones en tecnología y mejoras en la capacitación de su personal (González Gamarra, 2022).

Se presenta como una necesidad urgente diseñar un plan de mejoramiento de procesos para abordar estos problemas y fortalecer la competitividad y el éxito continuado de Norgas S.A.S en el mercado. La empresa se prepara para enfrentar los desafíos cambiantes del entorno empresarial y mantener su crecimiento sostenible en el futuro con este plan que busca aumentar la eficiencia operativa, mejorar la calidad de los servicios administrativos y fortalecer la comunicación interna.

Es por esto que se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo se pueden identificar, analizar y abordar de manera efectiva las deficiencias y desafíos existentes en el área administrativa de Norgas S.A.S para el diseño e implementación de un plan de mejoramiento de procesos que optimice la eficiencia, fortalezca la competitividad y mejore la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa?

2.2. Justificación de la Práctica

Para el aumento de la eficiencia y la competitividad de las organizaciones, se debe implementar un plan de mejora de procesos en el área administrativa de Norgas S.A.S. Esta iniciativa tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios, garantizar que los clientes y los empleados estén satisfechos y optimizar el uso de recursos. Además, reduce el riesgo de incumplimiento de regulaciones legales y normativas y mejora la capacidad de la empresa para adaptarse a un mercado en constante cambio (Forero Puerto, 2021). En conclusión, este plan es esencial para garantizar el desarrollo sostenible y el éxito continuo de Norgas SA en un ambiente empresarial altamente competitivo.

2.3. Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Formular un plan de mejoramiento de los procesos del área administrativa de la empresa Norgas S.A.S en la ciudad de Bucaramanga.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las falencias en el área administrativa de la organización mediante una herramienta de diagnóstico (Cuestionario), con el fin del conocimiento del estado actual administrativo.
- Analizar los resultados del objetivo uno mediante un cuadro de análisis entre las falencias, origen y posibles correcciones con el fin de la generación de una propuesta de procesos.
- Proponer un plan para el mejoramiento del área administrativa, usando diagramas de procesos, con el fin de estandarizar las distintas áreas administrativas.

2.4 Antecedentes de la Empresa

La historia de Norgas comenzó en 1960 con la creación de José Urbina Amorocho. En el año 2011, Abastible, la empresa líder en la distribución de gas LP en Chile, obtuvo el 51% de nuestras acciones, lo que llevó a la creación del grupo Inversiones del Nordeste (INSA), el cual opera en Colombia bajo sus diversas marcas regionales, como Colgas, Norgas, Gasan y Gases de Antioquia (Norgas, 2021).

En 2019, se fusionaron todas estas empresas para formar NORGAS S.A. E.S.P., manteniendo las marcas regionales e incorporando a COTRANSCOL, que se ocupa del transporte de gas propano, y CINSA, que se ocupa de la fabricación de cilindros (Norgas, 2021).

El fortalecer el inventario y el compromiso con la transición energética hacia un futuro más sostenible al adoptar la marca corporativa "Colgas, soluciones para la vida" en 2022. Nuestro objetivo principal es brindar soluciones completas a través de las cuatro unidades estratégicas de negocios (Norgas, 2021).

3 MARCO REFERENCIAL

3.1 Marco Teórico

3.1.1 Teoría Clásica de la Administración.

Henri Fayol y otros crearon esta teoría que se centra en los principios generales de la administración, como la división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, la coordinación y la unidad de mando. La teoría clásica sienta las bases para la estructura organizativa y la gestión de las tareas (González, 2022).

Los pensadores como Henri Fayol y Frederick Winslow Taylor desarrollaron a principios del siglo XX la Teoría Clásica de la Administración, que se basa en principios fundamentales de gestión organizativa. Para mejorar la eficiencia y la estructura de las organizaciones, destaca la división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, la unidad de mando, la centralización y descentralización, la jerarquía, la remuneración justa, el orden, la equidad, la estabilidad del personal, la iniciativa y el espíritu de equipo (Porrás Oscategui, 2022). En comparación con teorías posteriores, carece de consideraciones humanas y sociales profundas a

pesar de su enfoque en la eficiencia. Sin embargo, sus principios siguen siendo válidos para las administraciones actuales como base para comprender la gestión organizativa (Tejada Collantes, 2022).

3.1.2 Teoría de la Administración Científica

Esta teoría, desarrollada por Frederick Taylor, se enfoca en la eficiencia en la producción a través de la estandarización de métodos de trabajo, la medición de tiempos y movimientos y la selección de personal de manera objetiva (Martínez, 2022). La gestión científica tiene como objetivo maximizar la productividad y reducir el desperdicio de recursos (Cruzado Haro, 2023).

Frederick Winslow Taylor creó la Teoría de la Administración Científica, que se centra en aplicar técnicas científicas para el aumento de la eficiencia y las productividades de las organizaciones. Su estudio de tiempos y movimientos, estándares de producción, selección y capacitación de empleados, cooperación entre gerentes y empleados, división del trabajo y uso de incentivos salariales son sus principales componentes (Castro Cortés, 2022). A pesar de que ha sido criticada por su enfoque mecanicista y posibles explotaciones, estas ideas han tenido un impacto en la gestión moderna, así como en las prácticas de producción y productividad en las organizaciones (Tantalean Tapia, 2022).

3.1.3 Teoría de la Administración de Recursos Humanos

La importancia de las personas en la organización es el centro de esta teoría. Hace hincapié en la importancia para la gestión de los recursos humanos eficiente, la motivación de los empleados, el desarrollo del personal y la creación de un entorno laboral agradable. Douglas McGregor y Abraham Maslow son figuras notables en esta área (Ramos Cornejo, 2022).

Según la Teoría de la Administración de Recursos Humanos (ARH), los empleados deben gestionarse estratégicamente porque son un activo clave para las

organizaciones. La selección, la capacitación, la evaluación del desempeño, la compensación, la motivación, las relaciones laborales, el liderazgo, la gestión del cambio y la promoción de una cultura organizacional sólida son algunos de sus principios (Córdova Zuta, 2022). La ARH ha evolucionado para reconocer a los empleados como socios estratégicos esenciales más que simples recursos para el logro de los objetivos de la organización (Rojas Taira, 2022).

3.1.4 Teoría de la Contingencia

Según esta teoría, no existe un enfoque de administración universal porque las prácticas efectivas varían según la situación y el contexto. Los administradores deben adaptar sus estrategias a cada situación (Ríos, 2022).

La Teoría de la Contingencia en la gestión enfatiza que no existe un enfoque de gestión que funcione para todos los casos y que la eficiencia de la gestión depende de las circunstancias específicas de cada situación. Considera variables importantes como la estructura organizativa, la tecnología, la cultura y el entorno externo (Portocarrero, 2022). En lugar de usar soluciones predefinidas, enfatiza la adaptación al entorno y la toma de decisiones situacionales. Esta teoría se diferencia de los enfoques estrictos porque fomenta la flexibilidad y reconoce la diversidad y complejidad de los entornos organizacionales (Fernández Capote, 2023).

3.1.5 Teoría de la Administración por Objetivos (APO).

Esta teoría fue desarrollada por Peter Drucker y enfatiza la importancia del establecimiento de los objetivos organizativos claros y que sean medibles. La administración por objetivos implica que los gerentes y los empleados trabajen juntos para establecer objetivos específicos y evaluar el desempeño en función de estos objetivos (Rodríguez, 2022).

La Teoría de la Administración por Objetivos (APO), creada por Peter Drucker en los años 50, se centra en establecer objetivos claros y medibles como el principal mecanismo de gestión. Promueve la participación de los empleados en la definición de objetivos, la medición y el seguimiento continuo del progreso, la evaluación del

desempeño basada en el logro de los objetivos, la retroalimentación constante y el uso de recompensas relacionadas con el cumplimiento de los objetivos (Panduro Rengifo, 2022). Este método tiene como objetivo alinear los esfuerzos de los empleados con los objetivos organizacionales, mejorar la comunicación y motivar a los empleados, pero también ha sido criticado por posibles consecuencias no éticas o un enfoque excesivo en resultados a corto plazo (González Arbelaez, 2023).

3.2 Marco conceptual

Análisis: Acción de división de una cosa o problema en diferente y tantas partes como sea posible para el reconocimiento de la naturaleza de cada parte, las relaciones entre ellas y llegar a conclusiones objetivas del todo (Orrego Valencia, 2022).

Análisis de riesgos: Un método donde se analizan los problemas que considera las probabilidades para evaluar los riesgos en una situación con mayor precisión (Hernández Pulido, 2022).

Auditoría administrativa: Evaluación de la calidad de los diferentes administradores a través de la evaluación de su desempeño como ejecutivos a nivel individual y de la calidad del sistema de tipo administrativo general de una organización (Velandia Sanabria, 2022).

Auditoría interna: Evaluación o análisis que se ejecuta en una organización de su posición o trayectoria generada con los programas actuales, sus objetivos y si existe la necesidad de modificar los planes para alcanzarlos (García Cárdenas, 2022).

Benchmarking: Procedimiento para establecer objetivos y medidas de las productividades basados en las mejores prácticas de las industrias (Pérez García, 2023).

Cargo: Es el término que requiere que se emplee a alguien que tenga un mínimo de las calificaciones adecuadas para el tipo de funcionalidad y pueda desempeñar de manera y forma competente las responsabilidades que se le confieren (ARCILA SALAZAR, 2022).

Carrera administrativa: Sistema de tipo técnico de gestión de personal destinado a mejorar la gestión y garantizar que todos tengan las mismas oportunidades para los accesos al servicio, también la capacitación, para la estabilidad laboral y las posibilidades de los ascensos (Acosta Diaz, 2023).

La clasificación de cargos: Es un método para la determinación del valor relativo de cada puesto dentro de una estructura de tipo organizacional, así como su posición relativa en la estructura de puestos de la organización (Cetina Matallana, 2022).

Comportamiento organizacional, modificación: Esta basada en la idea de que el comportamiento es dependiente de sus consecuencias, los administradores pueden influir en el comportamiento de los empleados manipulando sus consecuencias (Pino Zarate, 2022).

Control: Responsabilidad administrativa que implica evaluar y corregir el desempeño a nivel individual y al organizacional para garantizar que los eventos se ajusten a los planes. Es necesario la medición del desempeño a través de metas y planes; determinar donde hay desviaciones de los distintos estándares y apoyar a corregirlas (Becerra, 2023).

Coordinación: Lograr que los esfuerzos en los niveles individuales y de grupo se combinen para lograr los propósitos y los objetivos del grupo.

Cultura organizacional: Normas generales de comportamiento, creencias y los valores que todos los integrantes de una organización comparten (Calderón Vivares, 2022).

Decisiones, toma de: Seleccionar un sentido de acción entre varias o distintas opciones; tomar una decisión racional (Bohórquez Rodríguez, 2022).

Departamentalización funcional: Clasificar las actividades para los distintos departamentos de acuerdo con las funciones específicas que realiza la empresa (Calderón Arroyo, 2022).

Descentralización: Es la transferencia de las distintas funciones, los recursos y la autoridad para la toma de decisiones a entidades autónomas desde los niveles a nivel central (Murillo Perea, 2023).

Dirección: El trabajo de los administradores implica persuadir a los individuos para que lleguen a contribuir a los objetivos de la organización y del grupo; se relaciona principalmente con la administración interpersonal (Fonseca Puentes, 2022).

División de trabajo: Hace referencia al Número de las tareas diferentes en las que se llega a distribuir el trabajo necesario para producir un bien o servicio, tareas que deben ser realizadas por diferentes trabajadores especializados en cada una de ellas (Orrego Suárez, 2022).

Enfoque administrativo, comportamiento de grupo: El enfoque se basa en la sociología y la psicología social y es un análisis que examina el comportamiento de las personas en grupos. La tensión se centra en las deferentes acciones grupales (Herrera Espinel, 2022).

Gestión administrativa: Es el proceso de obtener, desplegar o utilizar una variedad de los diferentes recursos fundamentales para el apoyo de las metas de la empresa (Robles Bardales, 2022).

Manuales administrativos: Son documentos que funcionan como herramientas de coordinación y comunicación que lleguen a permitir el registrar y transmitir la información de una empresa de manera organizada y sistemática (Criollo Criollo, 2022).

Organización: Concepto se utiliza en una variedad de formas, como un sistema o un patrón de cualquier grupo de las distintas relaciones en las diferentes tipos de operación la organización individual tres colaboraciones de dos o más personas Se trata de una red de relaciones de tipo personales y sociales que no se establecen ni requieren por la organización de tipo formal, sino que surgen espontáneamente cuando las personas se relacionan entre sí (Flórez, 2023).

Planeación contingente: Para los ambientes futuros cuya existencia es de tipo remota, pero que pueden llegar a presentarse; si este futuro posible es muy diferente al que es supuesto, serán necesarias premisas y planes de tipo alternativos (Guiliany de la Hoz, 2023).

Procedimientos: Estrategias que establecen una estrategia para administrar las distintas actividades posteriores. Son series de tipos cronológicas de acciones que llegan a ser requeridas, también conocidas como guías para las acciones, que se detallan la forma exacta en que se deben realizar ciertas tareas (Conde Gutiérrez, 2022).

Reingeniería de la organización: Replanteamiento altamente fundamental y rediseño radical de los procesos de una organización para el logro de las mejoras

drásticas en medidas de desempeño modernas como rapidez, costo, calidad y servicio (Muñoz Rodríguez, 2022).

Rol organizacional: La posición organizacional está destinada a ser ocupada por personas, por lo que debe incluir: objetivos verificables, al igual que una descripción clara de sus principales responsabilidades o de las actividades, también un área de tipo discrecionalidad o autoridad, y la disponibilidad para la información y los recursos que sean necesarios para completar una tarea (Chacón Henao, 2022).

3.3 Marco legal

La gestión de las empresas en Colombia está regulada por una variedad de leyes, regulaciones y reglamentos.

Código de Comercio: Las reglas generales para el manejo de las empresas en Colombia se encuentran en el Código de Comercio. Contiene regulaciones sobre la constitución de empresas, contratos comerciales y títulos valores, entre otros temas empresarial importantes (Lemos Rubiano, 2023).

Ley de Sociedades Comerciales: Esta ley regula varias formas de sociedades comerciales, incluidas sociedades anónimas, sociedades de responsabilidad limitada y sociedades por acciones simplificadas (ALEMÁN VÁSQUEZ, 2023).

Regulación Laboral: Las leyes laborales de Colombia regulan las condiciones de trabajo, los derechos y deberes de los empleadores y empleados, así como los temas de seguridad social y contratación de empleados (Manrique Daza, 2022).

Las empresas deben mantenerse al día con las leyes y regulaciones en constante cambio y solicitar asesoramiento legal cuando sea necesario para garantizar que cumplan con todas las disposiciones legales aplicables en el área administrativa.

Las empresas también deben tener en cuenta las regulaciones específicas de su industria y ubicación, ya que algunas regulaciones pueden variar según la región (Autor, 2023).

4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

4.1 Identificar las falencias en el área administrativa de la organización mediante una herramienta de diagnóstico (Cuestionario), con el fin del conocimiento del estado actual administrativo.

4.1.1 Paso 1: Planificación.

Establecer el alcance: Determinar qué áreas o aspectos específicos de la gestión se evaluarán con el cuestionario.

Determinar los participantes: Decidir quiénes serán responsables de analizar los resultados y quiénes serán responsables de responder al cuestionario.

4.1.2 Paso 2: Diseño del Cuestionario

Elaborar preguntas que aborden los aspectos que desea evaluar. Asegurándose de que las preguntas sean comprensibles y relevantes.

4.1.3 Paso 3: Implementación del Cuestionario

Distribución: Enviar el cuestionario a los participantes, en formato electrónico, y proporcionar instrucciones claras sobre cómo completarlo y cuándo deben devolverlo.

4.1.4 Paso 4: Recopilación de Datos

Recopilación: Recopilar todas las respuestas de los participantes en un solo lugar, hoja de cálculo y su correspondiente tabulación y gráficos.

4.2 Analizar los resultados del objetivo uno mediante un cuadro de análisis entre las falencias, origen y posibles correcciones con el fin de la generación de una propuesta de procesos.

4.2.1 Paso 1: Recopilación de Resultados del Objetivo Uno.

Reunir los resultados de la evaluación del objetivo uno, que consistió en encontrar deficiencias en el dominio administrativo.

4.2.2 Paso 2: Identificación de Falencias y Origen

Examinar los resultados e identificar los errores administrativos.

4.2.3 Paso 3: Creación de un Cuadro de Análisis

Crear un cuadro de análisis con las columnas siguientes:

Falencias: En este lugar, enumerar las deficiencias que se han identificado.

Origen: Describir el origen o las causas de cada deficiencia.

Ajustes potenciales: Proporcionar espacio para proponer soluciones o correcciones para cada falla.

4.2.4 Paso 4: Análisis de Falencias y Origen.

Llena el cuadro de análisis con la información correspondiente, vinculando cada falencia con su origen.

4.2.5 Paso 5: Generación de Propuesta de Procesos

Comenzar a crear una propuesta de procesos utilizando los datos del cuadro de análisis. Esto podría incluir la implementación de mejores prácticas, la revisión de políticas existentes o la creación de procedimientos nuevos.

Asegurar de que las correcciones propuestas aborden directamente el origen de todas las falencias que se encuentren.

4.3 Proponer un plan para el mejoramiento del área administrativa, usando diagramas de procesos, con el fin de estandarizar las distintas áreas administrativas.

4.3.1 Paso 1: Definir el Alcance del Proyecto.

Identificar las áreas administrativas específicas que el plan de mejoramiento abordará. Garantizar que el alcance del proyecto sea claramente definido.

4.3.2 Paso 2: Revisar los Procesos Actuales.

Realizar un examen detallado de los procedimientos administrativos que se utilizan en las áreas seleccionadas. Esto puede requerir observación directa, entrevistas con el personal y revisión de documentos.

4.3.3 Paso 3: Identificar Falencias y Oportunidades de Mejora.

Realizar un seguimiento de los errores o deficiencias en los procesos actuales. Además, encuentra áreas de mejora que pueden ayudar a estandarizar y optimizar las operaciones administrativas.

4.3.4 Paso 4: Crear Diagramas de Procesos.

Para representar gráficamente los procesos actuales, se utilizarán herramientas de diagramación como diagramas de flujo o diagramas de procesos. Incluya todas las etapas, tareas y decisiones pertinentes.

4.3.5 Paso 6: Documentar el Plan de Mejoramiento.

Detallar los cambios propuestos en un documento que incluya una descripción de los procesos estandarizados, roles y responsabilidades, cronograma de implementación y recursos necesarios.

5 RESULTADOS

5.1 Fase1: Identificación de las falencias en el área administrativa usando un cuestionario para conocer su estado actual.

5.1.1 *Planificación.*

Evaluar el área administrativa de una empresa de comercialización de gas es esencial para asegurar de que funcione bien y alcance sus objetivos. La evaluación incluye aspectos como la eficiencia de los procesos administrativos, desde la recepción de pedidos hasta la facturación; revisión de los sistemas de la información para la gestión de inventarios y datos de clientes; y evaluación de la gestión de los recursos humanos y tecnológicos, incluida la capacitación del personal y la alineación de la tecnología con las necesidades de la empresa. Además, se abordan temas importantes como finanzas y contabilidad, relaciones con clientes, cumplimiento normativo, desempeño y KPIs, mejora continua e innovación, así como la resiliencia y la continuidad del negocio mediante la implementación de planes de contingencia. Una evaluación completa de estas áreas da una idea del estado actual del área administrativa y permite tomar medidas correctivas o de mejora según sea necesario.

5.1.2 *Determinación de participantes.*

5.1.2.1 Responsable del análisis

El responsable del análisis de los resultados será la practicante-Estudiente la cual examinará y generará conclusiones que se conviertan en distintas propuestas para resolver la problemática.

5.1.2.2 Responsable de responder cuestionario.

En referencia al responsable de responder el cuestionario serán los empleados y directivos de la organización los cuales darán respuestas a las distintas preguntas referenciadas en el cuestionario, el total de responsables a responder el cuestionario es de 30 personas, involucradas de forma directa con los temas administrativos.

5.1.3 *Diseño del Cuestionario*

El "Cuestionario para identificación de falencias en el área administrativa de NORGAS" se distingue por su estructura lógica y coherente al abordar diversos aspectos del área administrativa, desde el control de inventario hasta la gestión de las comunicaciones internas. Con preguntas de respuestas cerradas y escalas numéricas, el cuestionario ofrece una medición cuantitativa que facilita la evaluación comparativa y el análisis de tendencias. Se destaca por su enfoque en detalles específicos, abordando temas clave como legalidad, auditorías internas, tecnologías de la información y gestión de emergencias, proporcionando una visión integral de la salud administrativa de NORGAS. Además, su énfasis en la mejora continua, claridad en las preguntas y flexibilidad en las respuestas reflejan una preocupación por capturar la complejidad del entorno administrativo y su adaptabilidad a situaciones intermedias.

Este cuestionario resulta valioso para evaluar eficiencia y eficacia en el área administrativa de NORGAS, proporcionando información estructurada y cuantificable. La inclusión de aspectos como la identificación de áreas de mejora y el cumplimiento normativo indica un enfoque proactivo hacia la toma de decisiones informadas y la implementación de mejoras continuas en la organización.

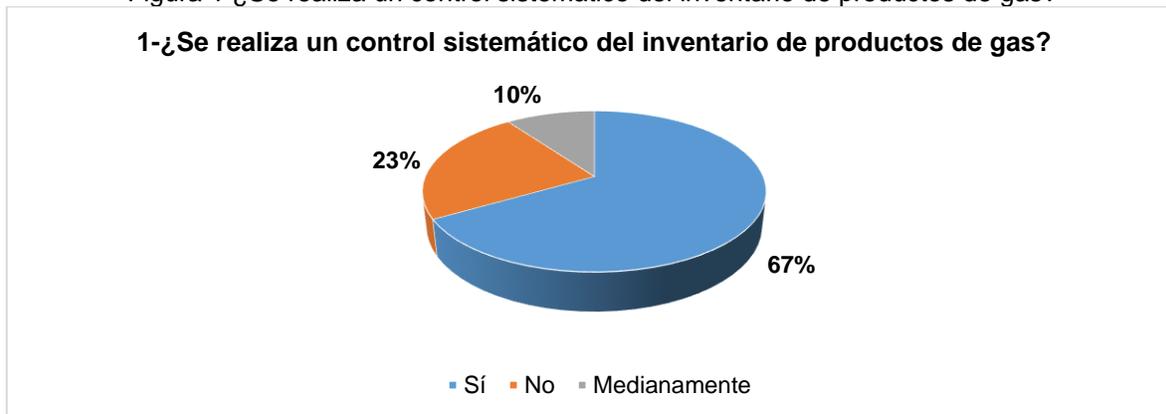
5.1.4 *Implementación, Recopilación y análisis del Cuestionario.*

Tabla 1 ¿Se realiza un control sistemático del inventario de productos de gas?

1- ¿Se realiza un control sistemático del inventario de productos de gas?		
Sí	No	Medianamente
20	7	3
67%	23%	10%

Fuente: Propia de autores.

Figura 1 ¿Se realiza un control sistemático del inventario de productos de gas?



Fuente: Propia de autores.

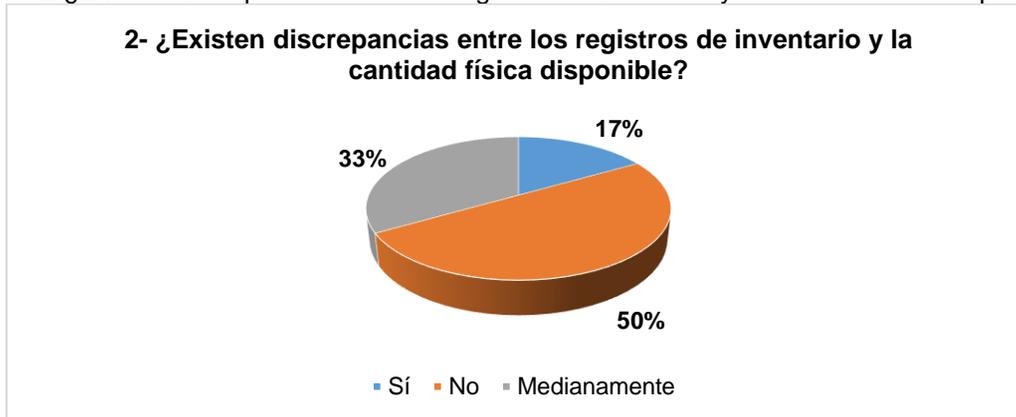
Los resultados de la pregunta "¿Se realiza un control sistemático del inventario de productos de gas?" revelan que el 67% de los encuestados afirmaron que se lleva a cabo un control sistemático, lo cual indica un nivel satisfactorio de gestión del inventario en la empresa. Sin embargo, el 23% indicó que no se realiza dicho control, y un 10% respondió de manera intermedia. Estas cifras sugieren que existe una proporción significativa de la empresa que podría enfrentar desafíos en la administración de su inventario. Sería fundamental investigar las causas detrás de la falta de control en el 23% y entender las limitaciones de la gestión intermedia del 10%. La implementación de medidas correctivas, como la optimización de procesos o la capacitación del personal, podría ser esencial para mejorar la eficiencia en la gestión del inventario y garantizar un control más preciso y efectivo.

Tabla 2 ¿Existen discrepancias entre los registros de inventario y la cantidad física disponible?

2- ¿Existen discrepancias entre los registros de inventario y la cantidad física disponible?		
Sí	No	Medianamente
5	15	10
17%	50%	33%

Fuente: Propia de autores.

Figura 2 ¿Existen discrepancias entre los registros de inventario y la cantidad física disponible?



Fuente: Propia de autores.

Según los resultados de la pregunta "¿Existen discrepancias entre los registros de inventario y la cantidad física disponible?", el 17% de los encuestados respondió que sí, el 50% respondió que no y el 33% respondió de manera intermedia. La mitad de los participantes dijeron que no había discrepancias, mientras que alrededor de un tercio admitió que había ciertas inconsistencias en el control del inventario. Estos resultados son preocupantes. Las discrepancias pueden causar faltantes o excedentes no deseados, lo que afecta la eficiencia operativa y los niveles de servicio, por lo que es fundamental abordar este problema. Para reducir las discrepancias y garantizar una gestión más precisa y confiable del inventario de productos de gas, sería recomendable realizar una revisión completa de los procesos de control de inventario y considerar soluciones como la adopción de tecnologías más precisas, la capacitación del personal o la mejora de los protocolos de registro.

Tabla 3 ¿Se lleva a cabo un seguimiento a nivel regular de los niveles de inventario para evitar posibles faltantes o excedentes?

3- ¿Se lleva a cabo un seguimiento a nivel regular de los niveles de inventario para evitar posibles faltantes o excedentes?

Sí	No	Medianamente
22	0	8
73%	0%	27%

Fuente: Propia de autores.

Figura 3 ¿Se lleva a cabo un seguimiento a nivel regular de los niveles de inventario para evitar posibles faltantes o excedentes?



Fuente: Propia de autores.

El 73% de los encuestados respondió afirmativamente a la pregunta "¿Se lleva a cabo un seguimiento regular de los niveles de inventario para evitar posibles faltantes o excedentes?", mientras que el 27% respondió intermedicamente. Es notable que ningún participante indicó que no se llevó a cabo el seguimiento, lo que indica que es importante prestar atención a la gestión de inventarios para evitar excedentes o faltantes. No obstante, el 27% de las personas que respondieron de manera intermedia demuestra que todavía hay espacio para mejorar la regularidad del seguimiento. Se recomienda investigar las razones detrás de esta respuesta intermedia y considerar la implementación de medidas adicionales, como la optimización de procesos o el uso de tecnologías avanzadas, para garantizar un seguimiento más consistente y efectivo de los niveles de inventario. Este enfoque continuo puede mejorar la gestión y prevenir problemas potenciales con la disponibilidad de productos de gas.

Tabla 4 ¿Se generan y revisan las facturas a los clientes de manera precisa y oportuna?

4- ¿Se generan y revisan las facturas a los clientes de manera precisa y oportuna?

Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Nunca
25	3	2	0
83%	10%	7%	0%

Fuente: Propia de autores.

Figura 4 ¿Se generan y revisan las facturas a los clientes de manera precisa y oportuna?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados de la pregunta "¿Se generan y revisan las facturas a los clientes de manera precisa y oportuna?" son positivos, ya que el 83% de los encuestados indicó que siempre se generan y revisan las facturas de manera precisa y oportuna. Este alto porcentaje sugiere un nivel consistente de atención y precisión en el proceso de facturación, lo cual es esencial para mantener la satisfacción del cliente y la salud financiera de la empresa. Además, el 10% de respuestas que indican que esto ocurre casi siempre y el 7% que menciona ocasionalmente, reflejan un compromiso general con la precisión en la facturación. Es crucial mantener este estándar elevado y, en caso de existir áreas de oportunidad identificadas en las respuestas menos frecuentes, considerar posibles mejoras en los procesos de generación y revisión de facturas para garantizar una consistencia aún mayor en la precisión y puntualidad de este aspecto crucial de la gestión administrativa.

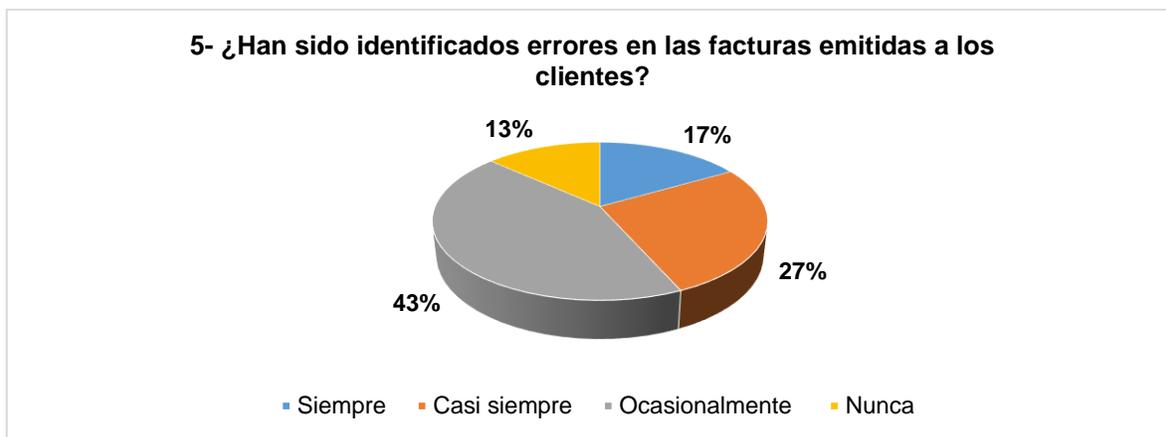
Tabla 5 ¿Han sido identificados errores en las facturas emitidas a los clientes?

5- ¿Han sido identificados errores en las facturas emitidas a los clientes?

Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Nunca
5	8	13	4
17%	27%	43%	13%

Fuente: Propia de autores.

Figura 5 ¿Han sido identificados errores en las facturas emitidas a los clientes?



Los resultados de la pregunta "¿Han sido identificados errores en las facturas emitidas a los clientes?" indican que el 43% de los encuestados han identificado errores ocasionalmente, mientras que el 27% han mencionado que esto ocurre casi siempre. Además, el 17% dice que siempre se han encontrado errores en las facturas, mientras que el 13% dice que nunca. Estos hallazgos destacan la importancia de revisar y mejorar los procedimientos de generación de facturas porque los errores pueden afectar la percepción del cliente y la integridad financiera de la empresa. Se recomienda realizar un análisis detallado de los errores, tomar medidas correctivas según sea necesario y considerar mejoras en los procesos para reducir la probabilidad de errores en la emisión de facturas. Este método ayudará a administrar mejor las transacciones financieras con los clientes.

Tabla 6 ¿Cómo se manejan las discrepancias o reclamaciones relacionadas con las facturas?

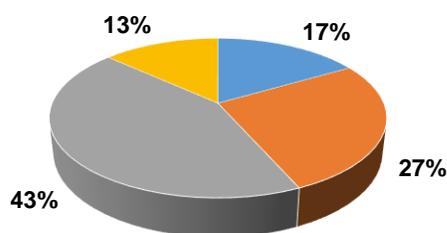
6- ¿Cómo se manejan las discrepancias o reclamaciones relacionadas con las facturas?

PQRS- área de facturación- contabilidad- respuesta cliente	Área de facturación- contabilidad- respuesta cliente	PQRS-Área de facturación- respuesta cliente.	Contabilidad- respuesta cliente
5 17%	8 27%	13 43%	4 13%

Fuente: Propia de autores.

Figura 6 ¿Cómo se manejan las discrepancias o reclamaciones relacionadas con las facturas?

6- ¿Cómo se manejan las discrepancias o reclamaciones relacionadas con las facturas?



- PQRS- área de facturación- contabilidad-respuesta cliente
- Área de facturación- contabilidad-respuesta cliente
- PQRS-Área de facturación-respuesta cliente.
- Contabilidad-respuesta cliente

Fuente: Propia de autores.

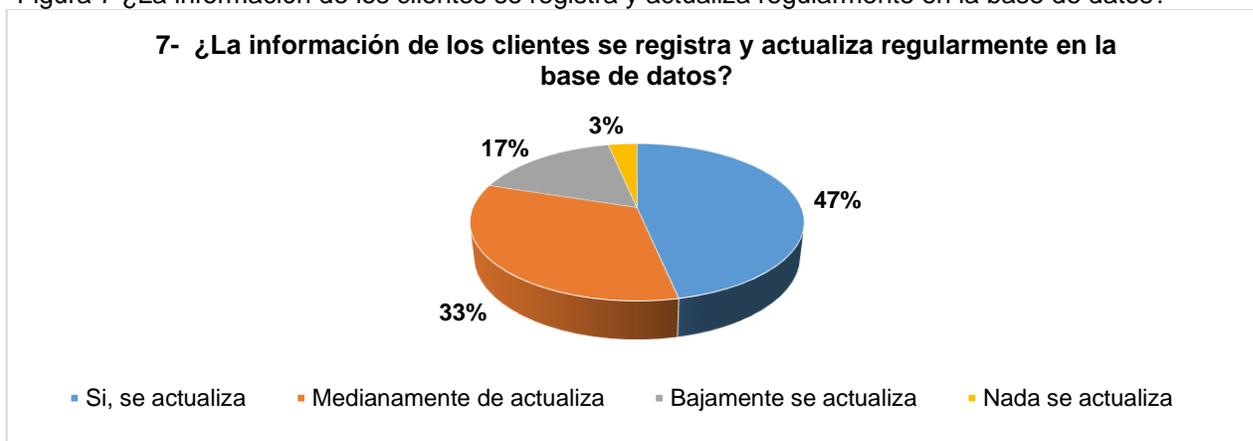
Los resultados de la pregunta "¿Cómo se manejan las discrepancias o reclamaciones relacionadas con las facturas?" reflejan diferentes enfoques en la resolución de problemas entre las áreas involucradas. El 43% de los encuestados indica que las discrepancias o reclamaciones se manejan mediante un proceso que involucra a PQRS (Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia), el área de facturación, y la contabilidad, con respuesta al cliente. Además, el 27% menciona que el área de facturación, la contabilidad y la respuesta al cliente están involucradas. Un 17% de los participantes informa que las discrepancias se manejan a través de un proceso que incluye PQRS, el área de facturación y la respuesta al cliente, mientras que un 13% indica que el manejo se realiza a través de la contabilidad y la respuesta al cliente. Estos resultados destacan la diversidad de enfoques y la necesidad de una comunicación fluida y eficiente entre las áreas para garantizar una resolución efectiva de las discrepancias y reclamaciones relacionadas con las facturas. Se recomienda evaluar la efectividad de cada enfoque y considerar posibles ajustes para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente en el manejo de estas situaciones.

Tabla 7 ¿La información de los clientes se registra y actualiza regularmente en la base de datos?

7- ¿La información de los clientes se registra y actualiza regularmente en la base de datos?			
Si, se actualiza	Medianamente de actualiza	Bajamente se actualiza	Nada se actualiza
14	10	5	1
47%	33%	17%	3%

Fuente: Propia de autores.

Figura 7 ¿La información de los clientes se registra y actualiza regularmente en la base de datos?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados de la pregunta "¿La información de los clientes se registra y actualiza regularmente en la base de datos?" indican que el 47% de los encuestados afirma que la información de los clientes se actualiza regularmente, mientras que el 33% menciona que se actualiza medianamente. Sin embargo, el 17% señala que la actualización de la información de los clientes se lleva a cabo bajamente, y un 3% indica que no se actualiza en absoluto. Estos resultados sugieren que existe un porcentaje considerable de la empresa que podría mejorar la consistencia y frecuencia en la actualización para la información de los clientes en la base de datos. Sería fundamental investigar las razones detrás de los niveles de actualización más bajos y considerar medidas para optimizar los procesos de registro y actualización, como la implementación de herramientas tecnológicas o la capacitación del personal. La actualización regular de la información del cliente es esencial para garantizar un servicio eficiente y personalizado, así como para respaldar estrategias de marketing y ventas.

Tabla 8 ¿Existe un proceso eficiente para gestionar solicitudes y quejas de clientes?

8- ¿Existe un proceso eficiente para gestionar solicitudes y quejas de clientes?

Si, existe	Medianamente existe	Bajamente existe	No existe
26	3	1	0
87%	10%	3%	0%

Fuente: Propia de autores.

Figura 8 ¿Existe un proceso eficiente para gestionar solicitudes y quejas de clientes?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados en respuesta a la pregunta "¿Existe un proceso eficiente para gestionar solicitudes y quejas de clientes?" muestran que el 87 % de los encuestados afirma que existe un proceso eficiente para gestionar solicitudes y quejas de clientes. Esta alta proporción indica un enfoque sólido y efectivo en la gestión de las interacciones con los clientes, que es esencial para mantener la satisfacción del cliente y mejorar la reputación de la empresa. Sin embargo, un diez por ciento afirma que el proceso existe medianamente, mientras que un tres por ciento afirma que existe de manera moderada. Para garantizar la eficiencia y efectividad continuas en la gestión de solicitudes y quejas de clientes, es fundamental identificar las áreas específicas que podrían necesitar mejoras y tomar medidas correctivas. Aunque la falta de respuestas indica una falta total de un proceso, se debe prestar atención a los niveles medianos y bajos para mejorar aún más la calidad del servicio al cliente.

Tabla 9 ¿Se realizan encuestas de satisfacción de los cliente de manera regular?

9- ¿Se realizan encuestas de satisfacción de lod cliente de manera regular?

Si, se realizan	Medianamente se realizan	Bajamente se realizan	No se realizan
-----------------	--------------------------	-----------------------	----------------

17	8	4	1
57%	27%	13%	3%

Fuente: Propia de autores.

Figura 9 ¿Se realizan encuestas de satisfacción de los cliente de manera regular?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados obtenidos en respuesta a la pregunta "¿Se realizan encuestas de satisfacción del cliente de manera regular?" indican que el 57% de los encuestados afirma que se realizan encuestas de satisfacción del cliente de manera regular. Esta cifra sugiere un compromiso significativo por parte de la empresa para evaluar y mejorar continuamente la satisfacción del cliente. Sin embargo, es relevante señalar que el 27% menciona que estas encuestas se realizan de manera mediana, y el 13% indica que se realizan de manera baja. Estos resultados indican la existencia de áreas donde se podría fortalecer la frecuencia y la eficacia de la recolección de retroalimentación del cliente. Sería beneficioso investigar las razones detrás de los niveles medianos y bajos de realización de encuestas y considerar estrategias para aumentar la participación y obtener información valiosa para mejorar aún más la calidad del servicio ofrecido. La retroalimentación del cliente a través de encuestas regulares es esencial para la identificación de oportunidades de mejora y la adaptación continua a las expectativas cambiantes del cliente.

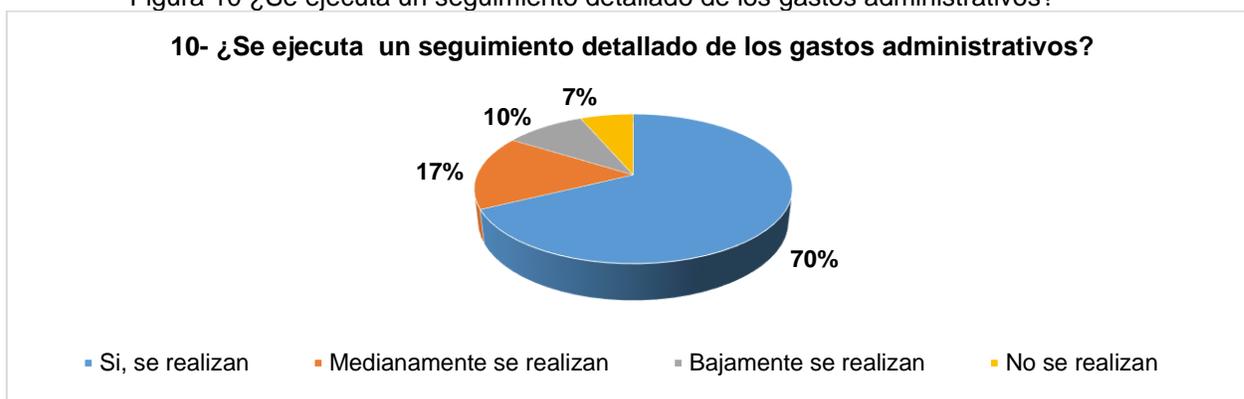
Tabla 10 ¿Se ejecuta un seguimiento detallado de los gastos administrativos?

10- ¿Se ejecuta un seguimiento detallado de los gastos administrativos?

Si, se realizan	Medianamente se realizan	Bajamente se realizan	No se realizan
21	5	3	2
70%	17%	10%	7%

Fuente: Propia de autores.

Figura 10 ¿Se ejecuta un seguimiento detallado de los gastos administrativos?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados de la pregunta "¿Se ejecuta un seguimiento detallado de los gastos administrativos?" muestran que el setenta por ciento de los encuestados afirman que sí. Este porcentaje indica que la empresa tiene un enfoque sólido en la gestión financiera y el control de costos. Sin embargo, es importante notar que el 17 % dice que este seguimiento es mediano y el 10 % dice que es bajo. Estos hallazgos indican que hay posibilidades de aumentar la precisión y la exhaustividad en el seguimiento de los gastos administrativos. Sería fundamental investigar las causas de los niveles medianos y bajos, así como considerar medidas para optimizar los procesos de seguimiento, como el uso de herramientas de gestión financiera más sofisticadas o la capacitación del personal. Para tomar decisiones inteligentes y garantizar la eficiencia financiera a largo plazo, los gastos administrativos deben monitorearse minuciosamente.

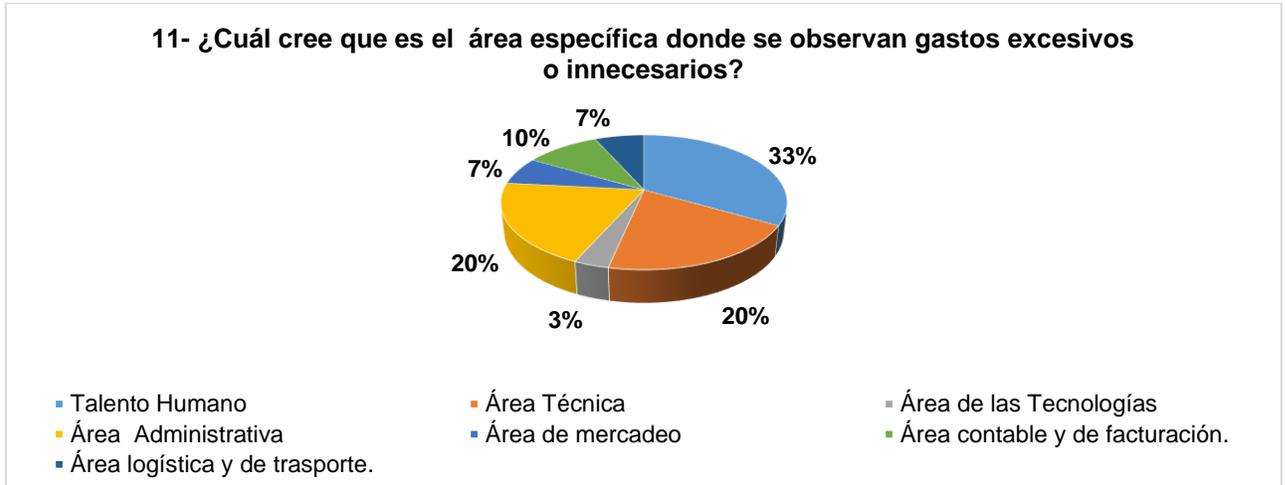
Tabla 11 ¿Cuál cree que es el área específica donde se observan gastos excesivos o innecesarios?

11- ¿Cuál cree que es el área específica donde se observan gastos excesivos o innecesarios?

Talento Humano	Área Técnica	Área de las Tecnologías	Área Administrativa	Área de mercadeo	Área contable y de facturación.	Área logística y de transporte.
10 33%	6 20%	1 3%	6 20%	2 7%	3 10%	2 7%

Fuente: Propia de autores.

Figura 11 ¿Cuál cree que es el área específica donde se observan gastos excesivos o innecesarios?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados de la pregunta "¿Cuál cree que es el área específica donde se observan gastos excesivos o innecesarios?" revelan una distribución diversa de opiniones entre los encuestados. La respuesta más común es el "Área Administrativa" con un 20%, seguida de "Talento Humano" y "Área Técnica" ambas con un 33% y 20%, respectivamente. Además, el 10% de los encuestados menciona el "Área Contable y de Facturación," mientras que el "Área Logística y de Transporte" y el "Área de Mercadeo" obtienen el 7% cada una. La baja frecuencia de menciones para el "Área de las Tecnologías" (3%) indica que, según la percepción de los encuestados, este no es un foco importante de gastos excesivos. Este análisis sugiere que, aunque hay una variedad de áreas mencionadas, el énfasis puede necesitar ser puesto en la revisión de procesos y prácticas en el "Área Administrativa," "Talento Humano," y "Área Técnica" para identificar y abordar posibles ineficiencias o gastos innecesarios. Es fundamental investigar más a fondo

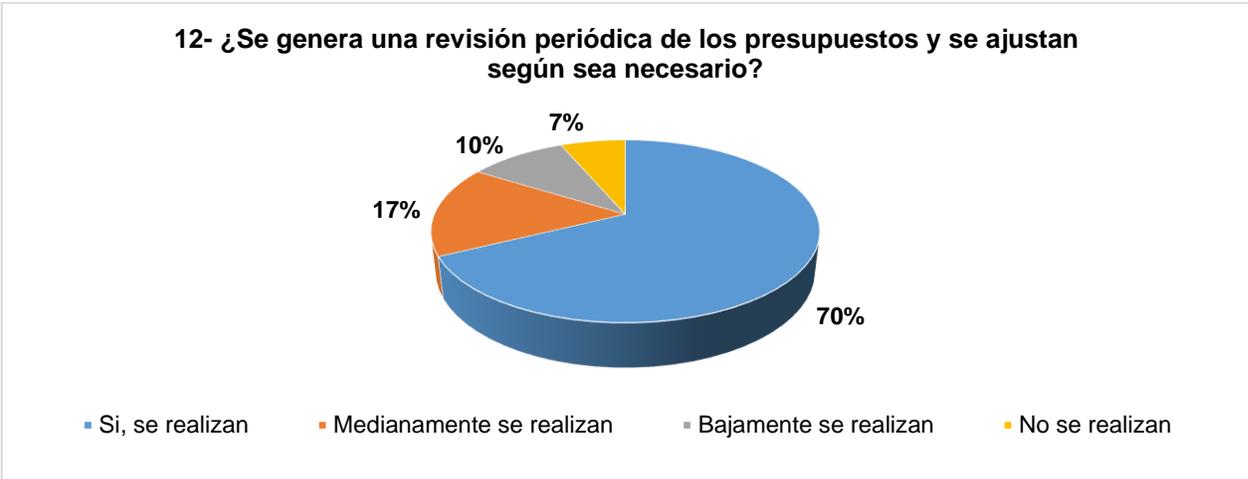
para comprender las razones detrás de estas percepciones y tomar medidas correctivas específicas para optimizar el uso de recursos y garantizar la eficiencia financiera en las áreas identificadas.

Tabla 12 ¿Se genera una revisión periódica de los presupuestos y se ajustan según sea necesario?

12- ¿Se genera una revisión periódica de los presupuestos y se ajustan según sea necesario?			
Si, se realizan	Medianamente se realizan	Bajamente se realizan	No se realizan
21	5	3	2
70%	17%	10%	7%

Fuente: Propia de autores.

Figura 12 ¿Se genera una revisión periódica de los presupuestos y se ajustan según sea necesario?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados obtenidos respecto a la pregunta "¿Se genera una revisión periódica de los presupuestos y se ajustan según sea necesario?" sugieren que la mayoría de los encuestados, un 70%, afirma que sí se realizan revisiones periódicas de los presupuestos y se ajustan según sea necesario. Esta cifra positiva indica una práctica financiera proactiva y una conciencia de la importancia de mantener un control constante sobre los recursos económicos de la empresa. Sin embargo, es crucial prestar atención al 17% que menciona que estas revisiones se llevan a cabo medianamente y al 10% que indica que se realizan bajamente. Estos porcentajes señalan posibles áreas de mejora en la gestión presupuestaria, donde podrían implementarse estrategias para fortalecer la revisión y ajuste de presupuestos de manera más efectiva. La revisión constante de los presupuestos es esencial para

adaptarse a cambios en las condiciones del mercado y garantizar un uso eficiente de los recursos, lo que contribuye a la sostenibilidad financiera a largo plazo de la empresa.

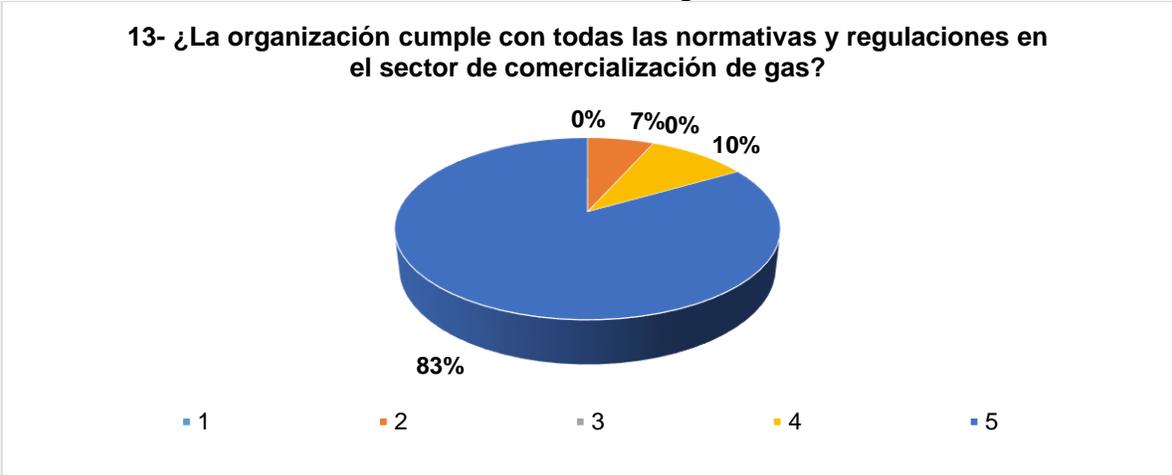
Tabla 13 ¿La organización cumple con todas las normativas y regulaciones en el sector de comercialización de gas?

13- Califique de 1 a 5 siendo 1 no la realizan y 5 la realizan en su totalidad ¿La organización cumple con todas las normativas y regulaciones en el sector de comercialización de gas?

1	2	3	4	5
No la realizan	Bajamente se realizan	Poco se realizan	Medianamente la realizan	La realizan en su totalidad
0	2	0	3	25
0%	7%	0%	10%	83%

Fuente: Propia de autores.

Figura 13 ¿La organización cumple con todas las normativas y regulaciones en el sector de comercialización de gas?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados son bastante alentadores en la escala de calificación de 1 a 5 para evaluar si la organización cumple con todas las normativas y regulaciones del sector de comercialización de gas. Un impresionante 83% de los encuestados otorgó a la empresa una calificación de 5 estrellas, lo que indica que la organización cumple en su totalidad con todas las normas y regulaciones del sector de comercialización de gas. Sin embargo, el siete por ciento de los encuestados dicen que la empresa lo hace de manera medianamente satisfactoria (calificación 4) y el diez por ciento

dicen que lo hace poco. Para garantizar un cumplimiento normativo sólido y continuo, es fundamental investigar las razones detrás de estas calificaciones medianas y bajas. Aunque la falta de respuestas en las categorías más bajas (calificaciones 1 y 2) es positiva, el enfoque debe centrarse en mantener y mejorar aún más los altos estándares de cumplimiento normativo ya establecidos por la empresa. Esto puede incluir revisiones regulares de procesos y procedimientos y la adopción de medidas correctivas para corregir cualquier error en el cumplimiento de las regulaciones del sector.

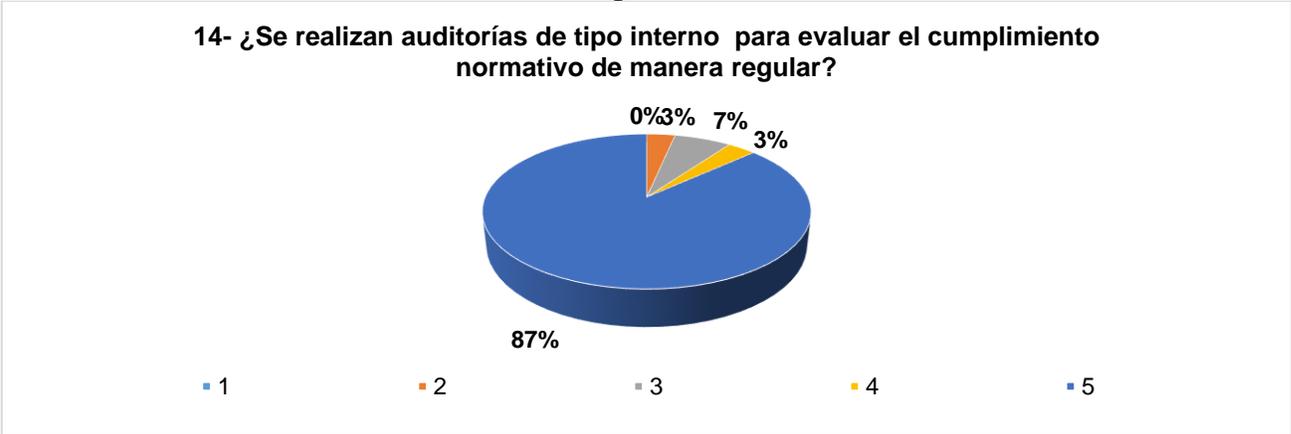
Tabla 14 ¿Se realizan auditorías de tipo interno para evaluar el cumplimiento normativo de manera regular?

14- Califique de 1 a 5 siendo 1 no la realizan y 5 la realizan en su totalidad ¿Se realizan auditorías internas para evaluar el cumplimiento normativo de manera regular?

1	2	3	4	5
No la realizan	Bajamente se realizan	Poco se realizan	Medianamente la realizan	La realizan en su totalidad
0	1	2	1	26
0%	3%	7%	3%	87%

Fuente: Propia de autores.

Figura 14 ¿Se realizan auditorías de tipo interno para evaluar el cumplimiento normativo de manera regular?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados de la calificación de 1 a 5 sobre la realización de auditorías internas para evaluar el cumplimiento normativo muestran un compromiso significativo por parte de la empresa con la evaluación regular de su conformidad con las normativas. Un impresionante 87% de los encuestados otorga la calificación máxima de 5, indicando que la empresa realiza auditorías internas para evaluar el

cumplimiento normativo en su totalidad. Aunque el 10% de los encuestados asigna calificaciones medianas y bajas (3 y 4), es importante destacar que nadie seleccionó las opciones más bajas de la escala (1 y 2). Esto sugiere un nivel general de conciencia y esfuerzo en la empresa para asegurar el cumplimiento normativo. Sin embargo, se recomienda evaluar las razones detrás de las calificaciones medianas y bajas, y considerar posibles ajustes en los procesos de auditoría interna para mejorar aún más la eficacia y la exhaustividad de la evaluación del cumplimiento normativo. Este enfoque continuo en las auditorías internas contribuirá a fortalecer la postura de la empresa en términos de conformidad con las normativas del sector.

Tabla 15 ¿Se tienen identificadas y documentadas todas las obligaciones legales y normativas relevantes?

15- ¿Se tienen identificadas y documentadas todas las obligaciones legales y normativas relevantes?

Totalmente identificadas	Parcialmente identifica	Bajamente identificadas	Nada identificadas
21 70%	5 17%	3 10%	2 7%

Fuente: Propia de autores.

Figura 15 ¿Se tienen identificadas y documentadas todas las obligaciones legales y normativas relevantes?

15- ¿Se tienen identificadas y documentadas todas las obligaciones legales y normativas relevantes?



Fuente: Propia de autores.

Según los resultados de la pregunta "¿Se tienen identificadas y documentadas todas las obligaciones legales y normativas relevantes?", el setenta por ciento de los encuestados dijeron que sí. Este porcentaje indica un enfoque sólido y completo para administrar las obligaciones legales y normativas, lo cual es esencial para el cumplimiento normativo en el sector de comercialización de gas. Sin embargo, el 17% y el 10% indican una identificación parcial de estas obligaciones. Este descubrimiento resalta la importancia de revisar y mejorar los procesos de identificación y documentación para garantizar que todas las obligaciones legales y normativas pertinentes estén cubiertas por completo. Se recomienda una revisión exhaustiva de las prácticas actuales para identificar áreas potenciales de mejora y garantizar un cumplimiento continuo y efectivo con las regulaciones del sector.

Tabla 16 ¿Se usan de manera efectiva las diferentes tecnologías de la información en el área administrativa?

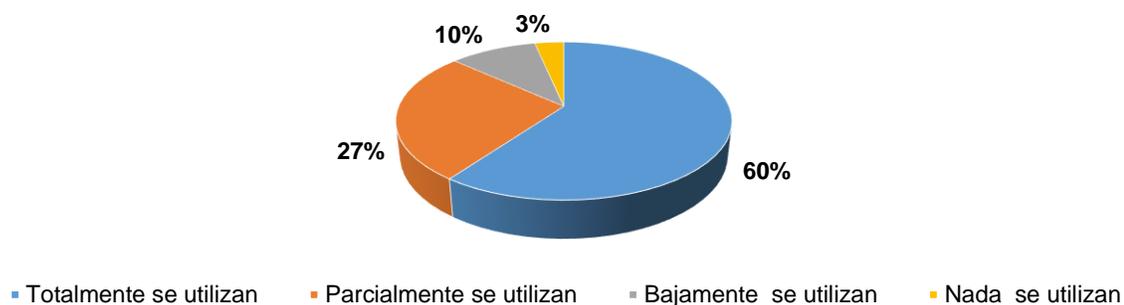
16- ¿Se usan de manera efectiva las diferentes tecnologías de la información en el área administrativa?

Totalmente se utilizan	Parcialmente se utilizan	Bajamente se utilizan	Nada se utilizan
18	8	3	1
60%	27%	10%	3%

Fuente: Propia de autores.

Figura 16 ¿Se usan de manera efectiva las diferentes tecnologías de la información en el área administrativa?

16- ¿Se usan de manera efectiva las diferentes tecnologías de la información en el área administrativa?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados de la pregunta "¿Se utilizan de manera efectiva las tecnologías de la información en el área administrativa?" reflejan una percepción positiva en la mayoría de los encuestados. Un sólido 60% afirma que las tecnologías de la información se utilizan de manera totalmente efectiva en el área administrativa, indicando un enfoque robusto en la incorporación y aprovechamiento de herramientas tecnológicas. Sin embargo, es relevante señalar que el 27% menciona un uso parcial, y el 10% indica un uso bajo de las tecnologías de la información. Aunque estos porcentajes no son desfavorables, sugieren que existe un espacio para mejorar la efectividad en la implementación de tecnologías en el área administrativa. Se recomienda una evaluación detallada de los sistemas existentes, considerando posibles actualizaciones, capacitación adicional del personal y la identificación de oportunidades para optimizar la eficiencia operativa mediante la tecnología. Este enfoque puede contribuir a fortalecer aún más la integración de herramientas tecnológicas y maximizar sus beneficios en el área administrativa de la empresa de comercialización de gas.

Tabla 17 ¿Existen desafíos o problemas recurrentes con los sistemas informáticos utilizados?

17- ¿Existen desafíos o problemas recurrentes con los sistemas informáticos utilizados?

Totalmente existen	Parcialmente existen	Bajamente existen	No existen
9	11	9	1
30%	37%	30%	3%

Fuente: Propia de autores.

Figura 17 ¿Existen desafíos o problemas recurrentes con los sistemas informáticos utilizados?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados de la pregunta "¿Existen desafíos o problemas recurrentes con los sistemas informáticos utilizados?" muestran una distribución equitativa de las percepciones entre los encuestados. El 37% de los participantes dijo que había desafíos o problemas de manera parcial, mientras que el 30% dijo que había desafíos o problemas de manera completa. Además, solo el 3 % afirma que no hay problemas con los sistemas informáticos y el 30 % dice que hay pocos desafíos. Estos hallazgos indican que una parte significativa de las empresas tiene problemas frecuentes con sus sistemas informáticos. Dado que las tecnologías de la información son cruciales en el ámbito administrativo, es esencial abordar estos desafíos para garantizar un funcionamiento más eficiente y confiable de los sistemas. Se recomienda realizar una evaluación detallada de los problemas identificados, considerar actualizaciones tecnológicas, brindar capacitación adicional al personal y establecer procedimientos de mantenimiento preventivo para reducir los problemas existentes. Este método puede mejorar significativamente el rendimiento de los sistemas informáticos y la eficacia general del departamento administrativo.

Tabla 18 ¿Se proporciona capacitación continua a los empleados para maximizar el uso eficiente de las herramientas tecnológicas?

18- ¿Se proporciona capacitación continua a los empleados para maximizar el uso eficiente de las herramientas tecnológicas?

Si se proporciona	Parcialmente se proporciona	Bajamente se proporciona	No se proporciona
19	6	4	1

63%

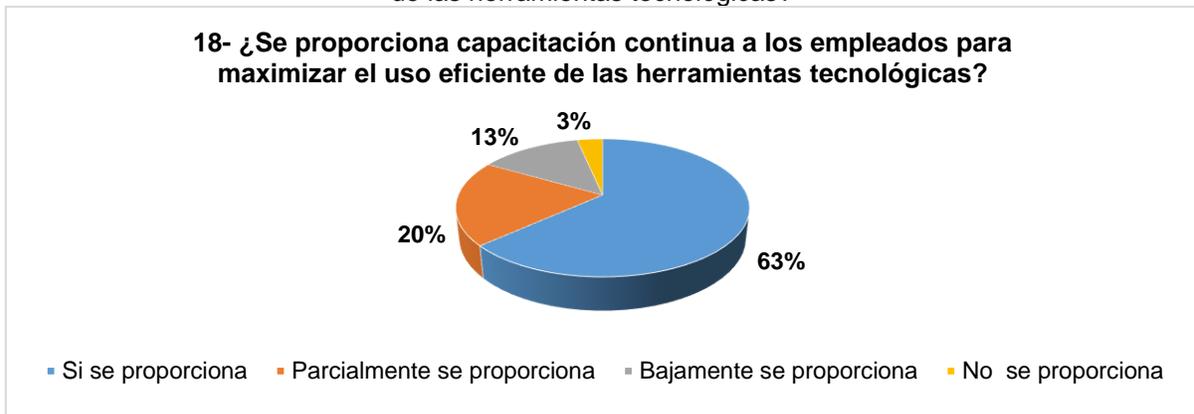
20%

13%

3%

Fuente: Propia de autores.

Figura 18 ¿Se proporciona capacitación continua a los empleados para maximizar el uso eficiente de las herramientas tecnológicas?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados de la pregunta "¿Se proporciona capacitación continua a los empleados para maximizar el uso eficiente de las herramientas tecnológicas?" indican un nivel positivo de esfuerzo por parte de la empresa en el desarrollo continuo de habilidades tecnológicas de su personal. El 63% de los encuestados afirma que se proporciona capacitación de manera efectiva, lo que sugiere un compromiso sólido para garantizar que los empleados estén equipados con las habilidades necesarias para utilizar eficientemente las herramientas tecnológicas disponibles. Sin embargo, el 20% menciona que la capacitación se proporciona parcialmente, y el 13% indica que se proporciona de manera baja. Es esencial abordar estas áreas de oportunidad para fortalecer la capacitación continua y garantizar que todos los empleados estén plenamente capacitados en el uso efectivo de las herramientas tecnológicas relevantes. Se recomienda una revisión de los programas de capacitación existentes, considerando la implementación de enfoques más personalizados y adaptados a las necesidades específicas de los empleados. Este enfoque podría contribuir a maximizar el potencial de las herramientas tecnológicas en el área administrativa y mejorar la eficiencia operativa en general.

Tabla 19 ¿La gestión para la comunicación a nivel interno es efectiva dentro del área administrativa?

19- ¿La gestión para la comunicación a nivel interno es efectiva dentro del área administrativa?			
Totalmente Efectiva	Medianamente Efectiva	Bajamente Efectiva	Nada Efectiva
10	5	9	6
33%	17%	30%	20%

Fuente: Propia de autores.

Figura 19 ¿La gestión para la comunicación a nivel interno es efectiva dentro del área administrativa?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados de la pregunta "¿La gestión para la comunicación a nivel interno es efectiva dentro del área administrativa?" muestran una variedad de percepciones entre los encuestados. El 33% dice que la gestión de la comunicación a nivel interno es totalmente efectiva, lo cual es bueno y sugiere una base sólida para la transmisión de información en el área administrativa. Sin embargo, el treinta por ciento dice que la efectividad es baja y el veinte por ciento dice que es nula. Estos porcentajes indican que hay problemas con la gestión de la comunicación a nivel interno que podrían afectar la productividad y el trabajo en equipo en la administración. Se recomienda una evaluación más profunda de los factores que contribuyen a la baja efectividad, incluida la implementación de técnicas para mejorar la comunicación, como sesiones de capacitación, herramientas colaborativas y canales de comunicación más eficientes. El uso de un enfoque proactivo para mejorar la gestión de la comunicación a nivel interno puede mejorar la cohesión y la eficiencia en la administración.

Tabla 20 ¿Han sido identificados problemas de comunicación que afecten la eficiencia?

20- ¿Han sido identificados problemas de comunicación que afecten la eficiencia?			
Totalmente Identificados	Medianamente Identificados	Bajamente Identificados	Nada Identificados
13	4	9	4

43%

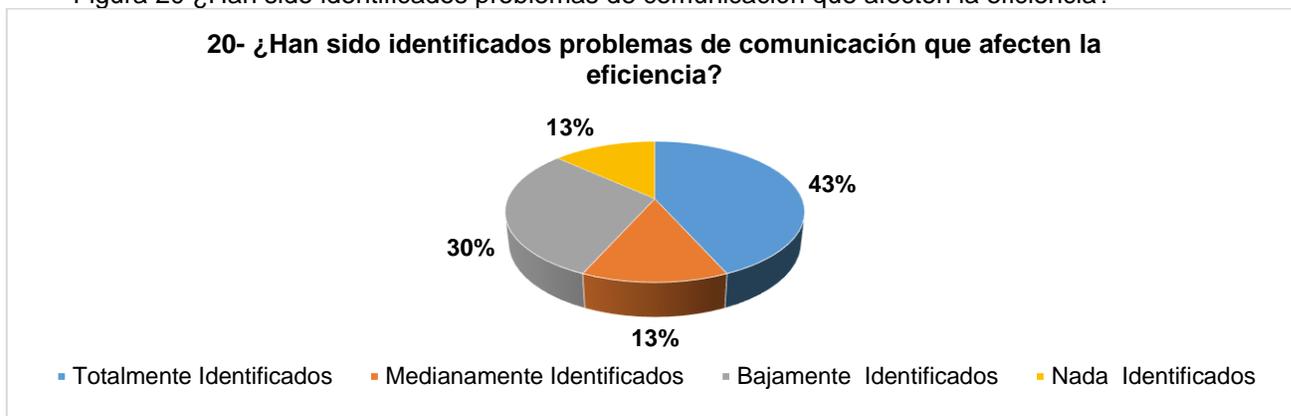
13%

30%

13%

Fuente: Propia de autores.

Figura 20 ¿Han sido identificados problemas de comunicación que afecten la eficiencia?



Los resultados de la pregunta "¿Han sido identificados problemas de comunicación que afectan la eficiencia?" muestran que un 43% de los encuestados han identificado problemas de comunicación que afectan la eficiencia. Esto demuestra una gran conciencia de la existencia de problemas de comunicación en el ámbito administrativo. Por otro lado, el treinta por ciento dice que se identifican problemas de comunicación de baja calidad, y el diez por ciento dice que no se han encontrado problemas de comunicación que afecten la eficiencia. Estos resultados indican que, aunque hay cierta conciencia de los problemas de comunicación, hay espacio para mejorar la identificación y el abordaje de estos problemas. Se recomienda una revisión más profunda de los problemas particulares identificados y la implementación de métodos para mejorar la eficiencia de la comunicación, como sesiones de capacitación, clarificación de procesos y fomento de una cultura de comunicación abierta. Este método mejorará la eficiencia operativa y la colaboración en la administración.

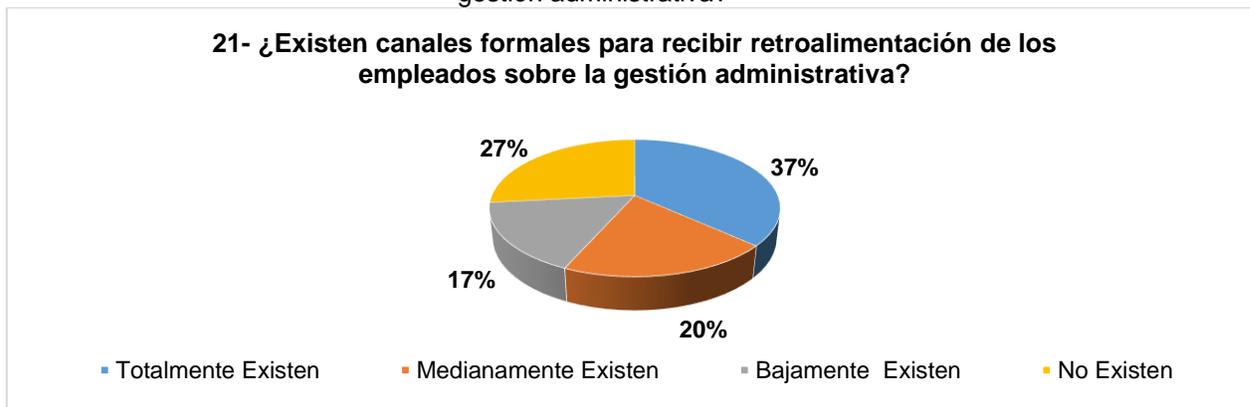
Tabla 21 ¿Existen canales formales para recibir retroalimentación de los empleados sobre la gestión administrativa?

21- ¿Existen canales formales para recibir retroalimentación de los empleados sobre la gestión administrativa?

Totalmente Existen	Medianamente Existen	Bajamente Existen	No Existen
11	6	5	8
37%	20%	17%	27%

Fuente: Propia de autores.

Figura 21 ¿Existen canales formales para recibir retroalimentación de los empleados sobre la gestión administrativa?



Los resultados de la pregunta "¿Existen canales formales para recibir retroalimentación de los empleados sobre la gestión administrativa?" revelan una diversidad de percepciones entre los encuestados. El 37% afirma que existen canales formales en su totalidad, indicando un enfoque positivo hacia la facilitación de la retroalimentación de los empleados. Sin embargo, el 27% menciona que no existen canales, lo que sugiere un área de oportunidad para establecer mecanismos formales de retroalimentación. Además, el 20% indica que los canales existen medianamente, y el 17% afirma que existen bajamente. Estos hallazgos subrayan la importancia de fortalecer y promover canales formales para recibir retroalimentación de los empleados sobre la gestión administrativa. Se recomienda la implementación de sistemas estructurados que faciliten la retroalimentación continua, como encuestas periódicas, reuniones de retroalimentación y cajas de sugerencias. Este enfoque puede mejorar la comunicación bidireccional, fortalecer la participación de los empleados y proporcionar valiosos aportes para mejorar la gestión administrativa en la empresa de comercialización de gas.

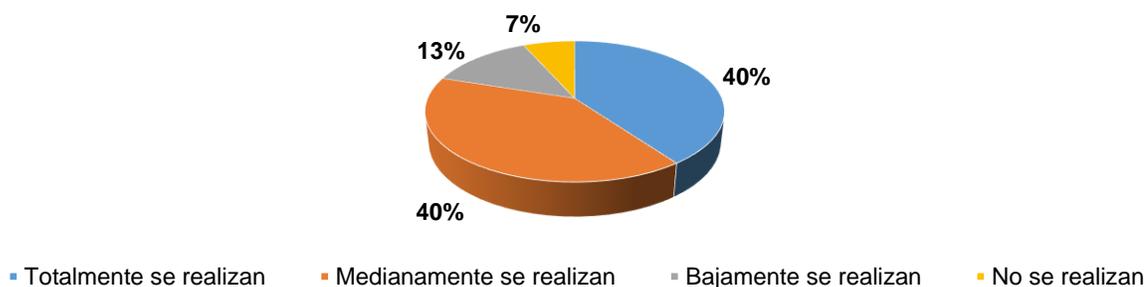
Tabla 22 ¿Se realiza una evaluación del desempeño regular para identificar áreas de mejora?
22- ¿Se realiza una evaluación del desempeño regular para identificar áreas de mejora?

Totalmente se realizan	Medianamente se realizan	Bajamente se realizan	No se realizan
12	12	4	2
40%	40%	13%	7%

Fuente: Propia de autores.

Figura 22 ¿Se realiza una evaluación del desempeño regular para identificar áreas de mejora?

22- ¿Se realiza una evaluación del desempeño regular para identificar áreas de mejora?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados de la pregunta "¿Se realiza una evaluación del desempeño regular para identificar áreas de mejora?" muestran que el cuarenta por ciento de los encuestados afirma que sí, lo que indica un compromiso significativo con la mejora continua y el desarrollo de los empleados. Sin embargo, es importante destacar que otro 40% indica que estas evaluaciones se realizan mediante, lo que podría indicar áreas de oportunidad para mejorar el proceso de evaluación del desempeño. El 13% dice que se realizan bajamente y el 7% dice que no. Estos hallazgos indican que, a pesar de la existencia de evaluaciones regulares, podría haber espacio para mejorar la calidad y la consistencia de este proceso. Se recomienda una revisión exhaustiva de las prácticas actuales de evaluación del desempeño para identificar posibles obstáculos y tomar medidas correctivas para mejorar el proceso y maximizar su impacto en el crecimiento y la eficiencia de los empleados del área administrativa. Este método ayudará a la empresa de comercialización de gas a mejorar continuamente y optimizar su desempeño.

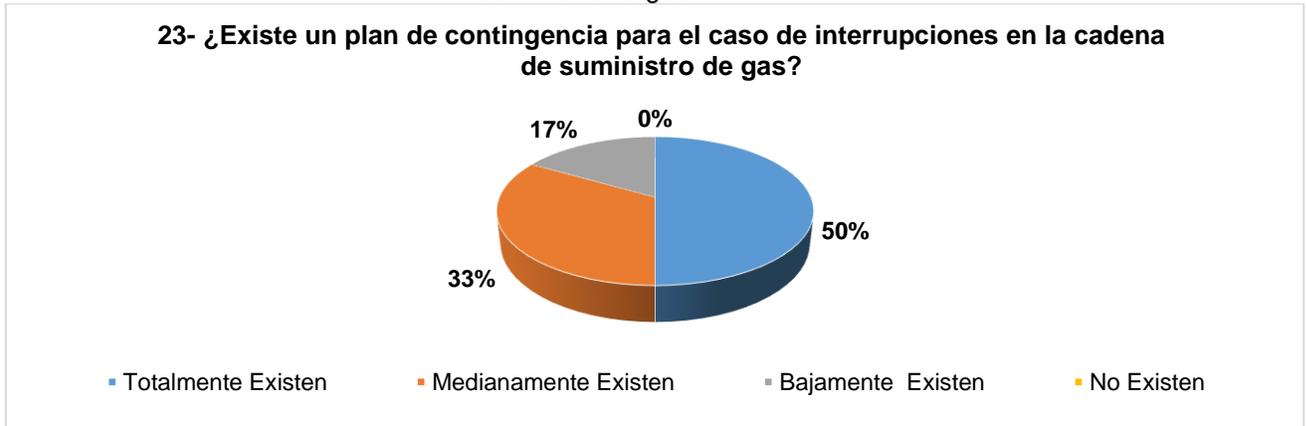
Tabla 23 ¿Existe un plan de contingencia para el caso de interrupciones en la cadena de suministro de gas?

23- ¿Existe un plan de contingencia para el caso de interrupciones en la cadena de suministro de gas?

Totalmente Existen	Medianamente Existen	Bajamente Existen	No Existen
15	10	5	0
50%	33%	17%	0%

Fuente: Propia de autores.

Figura 23 ¿Existe un plan de contingencia para el caso de interrupciones en la cadena de suministro de gas?



Los resultados obtenidos en relación con la pregunta "¿Existe un plan de contingencia en caso de interrupciones en la cadena de suministro de gas?" demuestran que la mitad de los encuestados, un 50%, confirma que existe un plan de contingencia en su totalidad. Esta cifra refleja una sólida preparación y conciencia sobre la importancia de anticipar y abordar posibles interrupciones en la cadena de suministro. Sin embargo, es importante notar que el 33% menciona que este plan existe medianamente, y el 17% afirma que existe bajamente. Estos resultados indican que, aunque hay un grado de planificación, podría haber áreas de mejora en la robustez y la implementación del plan de contingencia. Se sugiere una revisión detallada del plan actual, identificando áreas específicas de mejora y considerando ajustes o actualizaciones según sea necesario. Mantener un plan de contingencia efectivo es esencial para garantizar la continuidad operativa y la capacidad de respuesta rápida en situaciones críticas, como interrupciones en la cadena de suministro de gas.

Tabla 24 ¿Cómo se abordan las emergencias y situaciones imprevistas en el área administrativa?
24- ¿Cómo se abordan las emergencias y situaciones imprevistas en el área administrativa?

Se posee plan de contingencia	Se acude a los jefes inmediatos o directivos	No se posee unas acciones en caso de emergencia.
25 83%	4 13%	1 3%

Fuente: Propia de autores.

Figura 24 ¿Cómo se abordan las emergencias y situaciones imprevistas en el área administrativa?



Fuente: Propia de autores.

Según los resultados de la pregunta "¿Cómo se abordan las emergencias y situaciones imprevistas en el área administrativa?", la mayoría de los encuestados, un 83%, dijeron que tenían un plan de contingencia. Este alto porcentaje indica que hay una preparación adecuada y una estructura establecida en el área administrativa para hacer frente a emergencias y eventos imprevistos. Es alentador ver que solo un 13% usa un plan de contingencia en lugar de jefes o directivos, lo que indica una comprensión generalizada de la importancia de tener procedimientos establecidos para manejar situaciones críticas. Sin embargo, el 3% que indica que no se poseen acciones específicas en caso de emergencia es crucial. Esto podría indicar una oportunidad para crear un plan de contingencia más completo o mejorar la comunicación sobre los procedimientos actuales. En general, estos hallazgos

muestran que la preparación para emergencias en el área administrativa es sólida, aunque se recomienda una revisión continua para garantizar que los planes de contingencia sean efectivos y relevantes en un entorno empresarial en constante cambio.

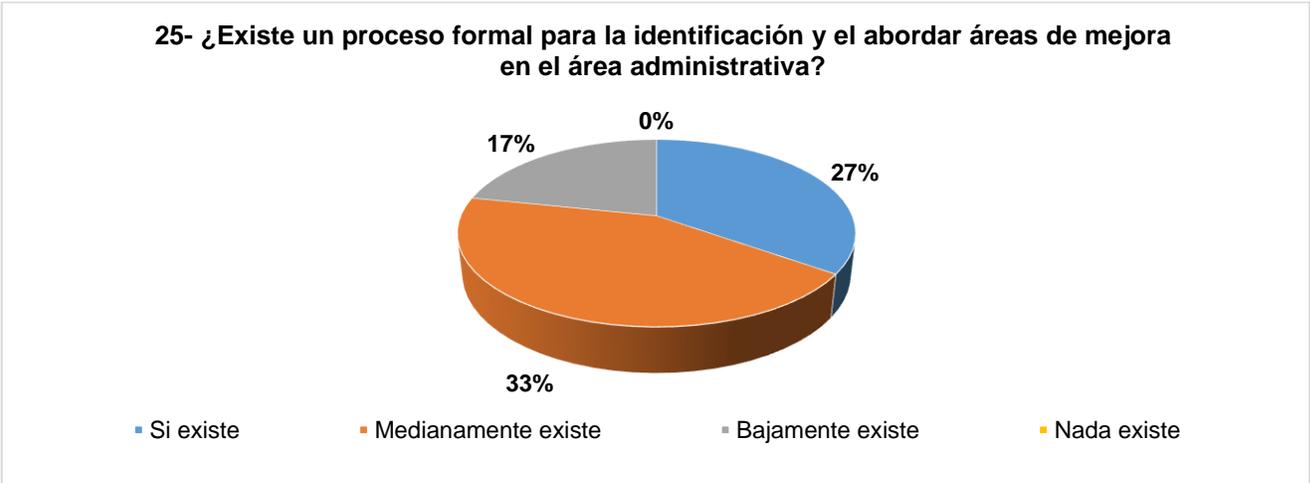
Tabla 25 ¿Existe un proceso formal para la identificación y el abordar áreas de mejora en el área administrativa?

25- ¿Existe un proceso formal para la identificación y el abordar áreas de mejora en el área administrativa?

Si existe	Medianamente existe	Bajamente existe	Nada existe
8 27%	10 33%	5 17%	0 0%

Fuente: Propia de autores.

Figura 25 ¿Existe un proceso formal para la identificación y el abordar áreas de mejora en el área administrativa?



Fuente: Propia de autores.

Los resultados de la pregunta "¿Existe un proceso formal para identificar y abordar áreas de mejora en el área administrativa?" evidencian que aproximadamente el 27% de los encuestados afirma que existe un proceso formal en su totalidad, lo cual indica un compromiso positivo con la identificación y el abordaje sistemático de áreas de mejora. No obstante, el 33% menciona que este proceso existe medianamente, y el 17% afirma que existe bajamente. Estos resultados sugieren que, aunque hay ciertos esfuerzos en marcha, podría ser beneficioso fortalecer y formalizar aún más el proceso de mejora continua en el área administrativa. La ausencia de respuestas indicando que no existe dicho proceso es positiva. Se recomienda una revisión detallada de los procedimientos existentes,

la identificación de posibles obstáculos para la implementación total del proceso y la implementación de medidas correctivas para fortalecer y consolidar un enfoque más estructurado hacia la mejora continua en el área administrativa. Este enfoque puede contribuir significativamente a optimizar la eficiencia operativa y el rendimiento general de la empresa de comercialización de gas.

5.2 Fase 2: Análisis de los resultados usando un cuadro de análisis entre falencias, origen y posibles correcciones para generar una propuesta de procesos

5.2.1 Recopilación de Resultados del Objetivo Uno.

En general, el análisis de los diferentes resultados obtenidos proporciona una imagen completa de la eficiencia operativa y la gestión administrativa de la empresa de comercialización de gas. La alta calificación en cumplimiento normativo y la presencia de planes de contingencia son fortalezas que indican una preparación sólida para situaciones críticas. Además, un compromiso con el desarrollo del personal se puede ver en la realización regular de evaluaciones de desempeño y la capacitación continua en tecnologías de la información. Sin embargo, también se identifican oportunidades, como problemas con la gestión de sistemas informáticos, la percepción de que la comunicación interna es ineficaz y la necesidad de mejorar los procesos para identificar y el abordar las áreas de distinta mejora. Estos resultados demuestran la importancia de adoptar un enfoque equilibrado que aproveche las fortalezas existentes mientras busca proactivamente mejoras.

Se recomienda en particular una revisión completa de los procedimientos de comunicación interna y la creación de métodos más efectivos para recibir comentarios de los empleados. Además, fortalecer la gestión de sistemas informáticos implica considerar cambios y actualizaciones para abordar los problemas que se han identificado. La evaluación exhaustiva de las técnicas de evaluación de desempeño y la optimización de los planes de contingencia también se perfilan como aspectos cruciales para aumentar la eficiencia operativa y la

resiliencia de la empresa frente a situaciones imprevistas. Este análisis exhaustivo proporciona una guía estratégica para la implementación de medidas correctivas y el impulso continuo hacia la mejora en el área administrativa de la organización de la comercialización de gas.

5.2.2 Identificación de Falencias y Origen.

La empresa de comercialización de gas ha identificado varias deficiencias que afectan varios aspectos de la gestión. La percepción de desafíos recurrentes en la gestión de sistemas informáticos es una de las debilidades más importantes. Esto puede ser el resultado de la falta de actualizaciones tecnológicas, la obsolescencia de los sistemas actuales o la necesidad de capacitación más específica para los empleados.

La baja efectividad de la comunicación interna es otra deficiencia importante, lo que sugiere que los canales de comunicación establecidos son insuficientes o que la cultura de comunicación dentro del área administrativa debe mejorarse. Además, la identificación de áreas mediana o bajamente existentes para procesos clave como la evaluación del desempeño y la mejora continua indica que hay pocos procesos estructurados o que las políticas y procedimientos internos necesitan más claridad.

La falta de un enfoque profundamente arraigado en la mejora continua puede ser el resultado de una cultura organizacional que no da la prioridad adecuada a la identificación y abordaje de áreas de mejora. Estas fallas pueden afectar directamente la eficiencia operativa, la satisfacción de los clientes y la capacidad de la empresa para adaptarse a eventos imprevistos. Se necesitarán esfuerzos para modernizar la tecnología, mejorar los canales de comunicación y establecer procesos más eficientes para la evaluación del desempeño y la gestión continua de la calidad para lograr la solución.

5.2.3 Cuadro de Análisis.

Este cuadro de análisis proporciona un resumen de las deficiencias identificadas, sus posibles orígenes y sugerencias de cambios para mejorar el área administrativa de la empresa de comercialización de gas.

Tabla 26 Cuadro de análisis

Falencias	Origen	Ajustes Potenciales
Problemas persistentes con la gestión de sistemas informáticos	La falta de innovación tecnológica, la obsolescencia de los sistemas y la posibilidad de falta de capacitación específica	Implementar un plan de actualización tecnológica, capacitar específicamente a los empleados en el uso de sistemas informáticos y realizar evaluaciones periódicas para identificar y abordar los problemas tecnológicos.
Bajo nivel de comunicación interna	Posible falta de canales de comunicación establecidos y posible falta de una cultura de comunicación sólida.	Establecer canales internos de comunicación, utilizar herramientas colaborativas, promover una cultura de comunicación abierta y transparente y organizar sesiones de capacitación en habilidades de comunicación.
Evaluación del desempeño medianamente realizada	Es posible que haya deficiencias en los procesos estructurados y que no haya claridad en las políticas internas.	Establecer métodos más organizados para la evaluación del desempeño, comunicar las políticas internas de manera clara y brindar capacitación para garantizar la comprensión y aplicación efectiva de los métodos de evaluación.
Áreas mediana o bajamente identificadas para la mejora continua	La cultura organizacional carece de un enfoque para la mejora continua.	Crear una cultura en la organización que valore y promueva la mejora continua, desarrollar métodos más efectivos para identificar y abordar áreas de mejora y promover la participación de los empleados en iniciativas de mejora continua.

Fuente: Propia de autores

5.3 Fase 3: Propuesta de plan para el mejoramiento para el área administrativa con el uso de diagramas de los procesos para estandarizar las distintas áreas.

5.3.1 Definición de alcance.

Dado el análisis anterior, el plan de mejora se centrará en las siguientes áreas administrativas específicas:

5.3.1.1 Gestión de Sistemas Informáticos.

- Implementar regularmente un programa de actualización tecnológica para abordar los problemas que surgen con la gestión de sistemas informáticos.
- Proporcionar capacitación continua a los empleados para aumentar la eficiencia en el uso de sistemas y reducir los problemas informáticos.

5.3.1.2 Comunicación Interna.

- Establecer una estrategia integral de comunicación a nivel interno con el objetivo de fortalecer los canales de información.
- Implementar herramientas de colaboración y organizar sesiones regulares para evaluar la efectividad de la comunicación.

5.3.1.3 Evaluación del Desempeño.

- Reforzar el proceso de la evaluación del desempeño para proporcionar la retroalimentación significativa y fomentar el desarrollo profesional.
- Establecer criterios de evaluación claros y capacitar a los supervisores en la conducción de evaluaciones objetivas.

5.3.1.4 Cultura de Mejora Continua.

- Establecer un programa completo para el mejoramiento continuo que cubra todos los niveles de la organización.

- Crear un equipo dedicado a la mejora continua que lleve a cabo sesiones regulares de lluvia de ideas e implemente cambios gradualmente en función de las sugerencias y comentarios recibidos.

5.3.2 *Revisión Procesos Actuales*

5.3.2.1 Procesos Administrativos Deficientes en la Empresa NORGAS

5.3.2.1.1 Recepción de Pedidos.

Deficiencia: Ausencia de un sistema automatizado para la recepción de pedidos, lo que resulta en registros manuales propensos a errores.

Consecuencias: Retrasos en la procesamiento de pedidos, confusiones en la información de clientes y mayor probabilidad de errores en la entrega.

5.3.2.1.2 Gestión de Inventarios

Deficiencia: La falta de actualizaciones regulares en los registros de inventario causa disparidades entre los niveles registrados y la cantidad real disponible.

Consecuencias: Faltas o excedentes no detectados a tiempo podrían afectar la satisfacción del cliente y la gestión de recursos eficientes.

5.3.2.1.3 Datos de Clientes.

Deficiencia: Registros desactualizados y falta de seguimiento en la información de los clientes, lo que resulta en envíos erróneos y dificultades en la atención personalizada.

Consecuencias: Insatisfacción del cliente, pérdida de clientes potenciales y dificultades en la gestión de relaciones con clientes.

5.3.2.1.4 Evaluación de Recursos Humanos

Deficiencia: No hay programas de capacitación profesional y las evaluaciones del desempeño del personal administrativo son irregulares.

Consecuencias: El personal no está motivado, no se alinea con los objetivos organizativos y no se desarrolla profesionalmente.

5.3.2.1.5 Sistemas de Información:

Deficiencia: Falta de integración y actualización de los sistemas de información, generando dificultades en la generación de informes precisos y en la toma de decisiones.

Consecuencias: Ineficiencia en la gestión administrativa, falta de visibilidad en datos críticos y posibles incumplimientos normativos debido a información desactualizada.

5.3.2.1.6 Capacitación del Personal

Deficiencia: Carencia de programas organizados de capacitación para el personal administrativo sobre cómo utilizar de manera efectiva las herramientas tecnológicas.

Consecuencias: Subutilización de herramientas tecnológicas, falta de adaptación a las mejores prácticas del sector y resistencia al cambio.

5.3.2.1.7 Relaciones con Clientes

Deficiencia: Falta de canales formales para abordar las reclamaciones y consultas de los clientes y respuestas lentas.

Consecuencias: El descontento del cliente, la pérdida de la confianza del cliente y el deterioro de la reputación de la empresa.

5.3.2.1.8 Finanzas y Contabilidad.

Deficiencia: El uso de herramientas contables manuales y la falta de reconciliación periódica de cuenta.

Consecuencias: Errores en los estados financieros, falta de transparencia en la salud financiera y posibles problemas de cumplimiento normativo.

5.3.2.1.9 Cumplimiento Normativo.

Deficiencia: Las auditorías internas regulares no se realizan para evaluar el cumplimiento de las normas.

Consecuencias: Riesgo de incumplimiento normativo, sanciones legales y pérdida de credibilidad en el mercado.

5.3.2.2 Formato actuales.

5.3.2.2.1 Gastos De Viaje.

Figura 26 Gastos de viaje

		CI-FR-03 VER-03
GASTOS DE VIAJE EXPENSE REPORT		
Empleado:	Fecha de Elaboración:	17/12/2023
MILTON EMILIO BELLO ELLES	PERIODO:	OCTUBRE
Identificación:	Fecha Inicio de Viaje (dd/mm/aa)	1-oct-23
1.098.676.739	Fecha Final de Viaje (dd/mm/aa)	30-oct-23
	Centro de costos:	NORTE
BREVE DESCRIPCIÓN		
ATENCION DE P.Q.R. ZONA SANTANDER		
CONCEPTO	VALOR	
Alimentación	0	
Alojamiento	0	
Taxis	0	
Transporte Terrestre	0	
Peajes	0	
Gasolina	0	
Parqueadero	0	
Varios	181.600	
TOTAL	181.600	
CUADRO RESUMEN		
RELACIÓN	VALOR \$	
Anticipo	900.000	
Total Gastos	181.600	
A Favor el Empleado	Debe Reembolsar	
Por Reembolsar a	718.400	
ELABORÓ	APROBADO POR	FIRMA
MILTON EMILIO BELLO ELLES	GUSTAVO MANTILLA	

POR FAVOR ADJUNTAR CONSIGNACIÓN

Fuente: Norgas.

El informe actual de gastos de viaje de NORGAS tiene algunas deficiencias notables, como la falta de información detallada, inconsistencias en el formato y la utilización de firmas y aprobaciones manuales, lo que puede causar demoras y problemas de seguimiento. Se proponen mejoras como la inclusión de secciones detalladas para cada tipo de gasto con fechas y descripciones, una estructura clara y consistente, la automatización de cálculos mediante fórmulas, la transición a un formato electrónico para facilitar la revisión y aprobación, la inclusión de un registro específico para anticipos con justificaciones, la implementación de firmas digitales para agilizar el proceso de aprobación y la inclusión de instrucciones claras sobre cómo hacerlo. Estas propuestas tienen como objetivo mejorar la eficiencia, precisión y claridad del manejo de los informes de gastos de la empresa.

5.3.2.2.3 Relación de Taxis y Transportes Terrestres, Renting
 Figura 28 Relación de Taxis y Transportes Terrestres, Renting

 RELACIÓN DE TAXIS Y TRANSPORTES TERRESTRES, RENTING						
dd-mm-aa	Tercero	NIT	Origen	Destino	Valor \$ Taxis / Renting	Valor \$ Transporte Terrestre
TOTAL					0	0
NOMBRE		FIRMA EMPLEADO			APROBÓ	
MILTON BELLO					GUSTAVO MANTILLA	

Fuente: Norgas.

La disposición actual de "Relación de Taxis y Transportes Terrestres, Renting" es sencilla, pero necesita mejorar su estructura para una presentación más estructurada y detallada. Se recomienda que cada entrada tenga secciones específicas que incluyan la fecha, el nombre del tercero, el NIT, el origen, el destino y los valores en pesos colombianos para taxis, arrendamiento y transporte terrestre. Incluir totales parciales para cada tipo de gasto y un total general al final del formulario mejoraría la comprensión de los gastos relacionados. Además, se deberían incluir espacios para la firma y aprobación del empleado. Estas mejoras facilitarían la revisión y gestión eficientes de los gastos al facilitar una presentación más estructurada y comprensible de la información.

5.3.2.2.4 Relación de Peajes

Figura 29 Relación de Peajes

	Relación de Peajes		
dd-mm-aa	Origen	Destino	Valor Peaje \$
		TOTAL	0
NOMBRE		FIRMA EMPLEADO	
Nombre Empleado			

Fuente: Norgas.

El formato actual de la "Relación de Peajes" presenta una disposición básica que podría beneficiarse de algunas mejoras para una presentación más detallada y comprensible. Se recomienda agregar secciones específicas que incluyan la fecha, el origen, el destino y el valor del peaje en pesos colombianos para cada entrada. Esto proporcionaría una visión más clara de los gastos asociados y facilitaría la identificación de la información relevante. Además, la inclusión de un total general al final del formulario y espacios designados para la firma del empleado y la aprobación contribuirían a una presentación más estructurada y organizada. Estas mejoras permitirían una gestión eficiente y una revisión más efectiva de los costos relacionados con peajes en la empresa.

5.3.2.2.5 Relación de Gastos en Gasolina

Figura 30 Relación de Gastos en Gasolina

	RELACIÓN DE GASTOS EN GASOLINA						
dd-mm-aa	Nombre	Cedula	Placa	Origen	Destino	Kilometraje	Valor Gasolina
						TOTAL	0
NOMBRE			FIRMA EMPLEADO			APROBÓ	
Nombre Empleado						Nombre Aprobador	

Fuente: Norgas.

Aunque el formato actual de la "Relación de Gastos en Gasolina" ofrece una base, se pueden agregar mejoras para una presentación más detallada y organizada. Se recomienda que cada entrada incluya secciones específicas, que incluyan la fecha, el nombre del empleado, el número de cédula, la placa del vehículo, el origen, el destino, el kilometraje recorrido y el valor de la gasolina correspondiente en pesos colombianos. Para obtener una imagen más completa de los costos relacionados, agregue totales parciales para cada tipo de gasto y un total general al final del formulario. Además, debe haber espacio para la firma del empleado, el nombre del aprobador y su firma. Estas mejoras facilitarían la determinación precisa de los gastos en gasolina, lo que conduciría a una gestión y revisión más eficientes.

5.3.2.2.6 Relación de Gastos en Parqueadero.

Figura 31 Relación de Gastos en Parqueadero.

clarificar y simplificar la sección de "PAZ Y SALVO" para una comprensión más rápida de la situación financiera del empleado. En la autorización de descuento, se podría incluir un espacio para la fecha de autorización y una línea adicional para la firma del empleado. Estas mejoras contribuirían a una presentación más estructurada y detallada del proceso de solicitud y autorización de anticipos en la empresa.

5.3.2.2.8 Préstamo de Herramienta

Aunque el formato actual de "Préstamo de herramienta" tiene una estructura básica, se pueden hacer mejoras para agregar claridad y detalle. Con el fin de contextualizar mejor el préstamo, se sugiere agregar secciones específicas sobre la fecha de entrega de la herramienta, el cargo del responsable y el trabajo a realizar. Se podría facilitar un registro más detallado al incluir campos adicionales para describir cada elemento, la cantidad prestada y la fecha de entrega para las herramientas entregadas. Además, se deberían incluir espacios específicos para la firma del responsable de la herramienta y del entregador de elementos. Se recomienda incluir la fecha y cédula de quien recibió la herramienta para una mayor transparencia y un registro más completo del proceso.

Figura 33 Préstamo de Herramienta

		PRESTAMO DE HERRAMIENTA	
DATOS DEL RESPONSABLE DE LA HERRAMIENTA			
NOMBRE		CEDULA No.	
CARGO		TRABAJO A REALIZAR	
HERRAMIENTA ENTREGADA			
ITEM	HERRAMIENTA:	CANTIDAD	FECHA
DATOS DE QUIEN ENTREGA LOS ELEMENTOS			
NOMBRE		CEDULA No.	
CARGO		FIRMA	
FIRMA DE QUIEN RECIBE LA HERRAMIENTA:			
CEDULA No:		FECHA DE RECIBIDO:	

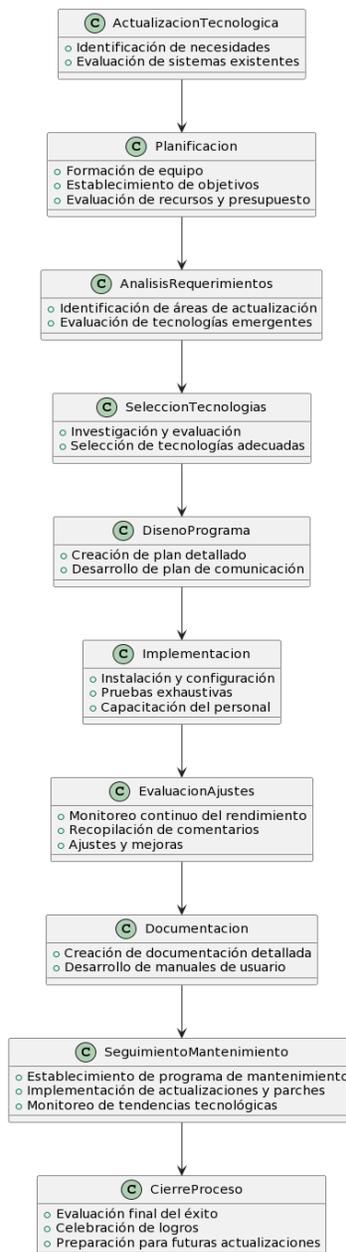
Fuente: Norgas.

5.3.3 Creación de Diagramas de Procesos.

5.3.3.1 Gestión de Sistemas Informáticos.

5.3.3.1.1 Implementar regularmente un programa de actualización tecnológica para abordar los problemas que surgen con la gestión de sistemas informáticos.

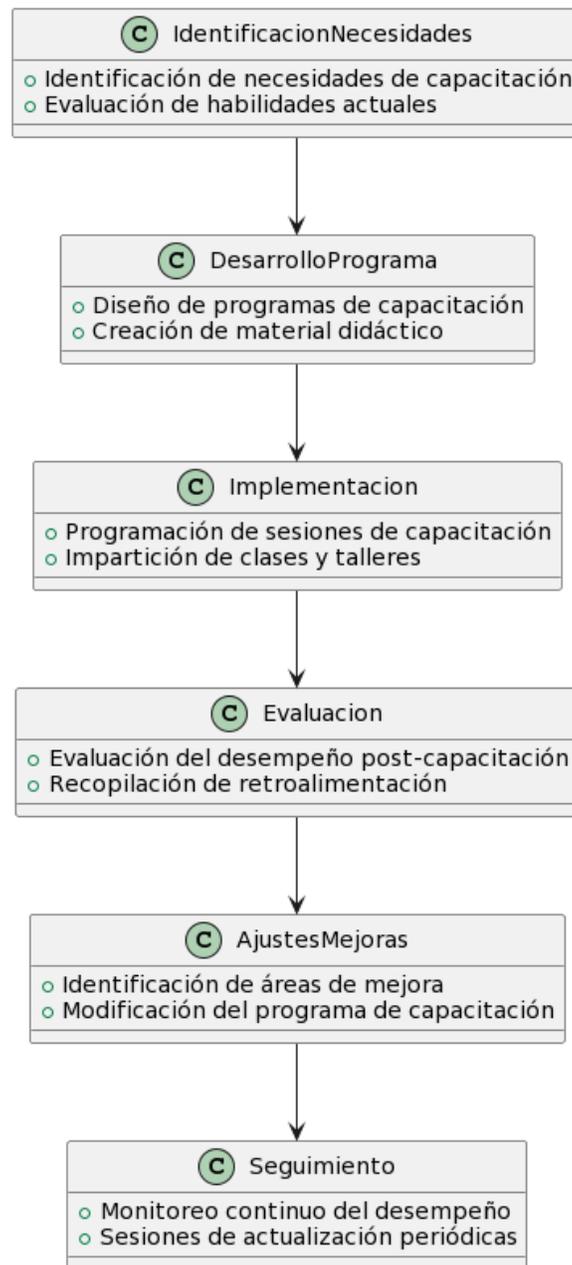
Figura 34 Programa de actualización tecnológica



Fuente: Propia de autores.

5.3.3.1.2 Proporcionar capacitación continua a los empleados para aumentar la eficiencia en el uso de sistemas y reducir los problemas informáticos.

Figura 35 Capacitación continua a los empleados

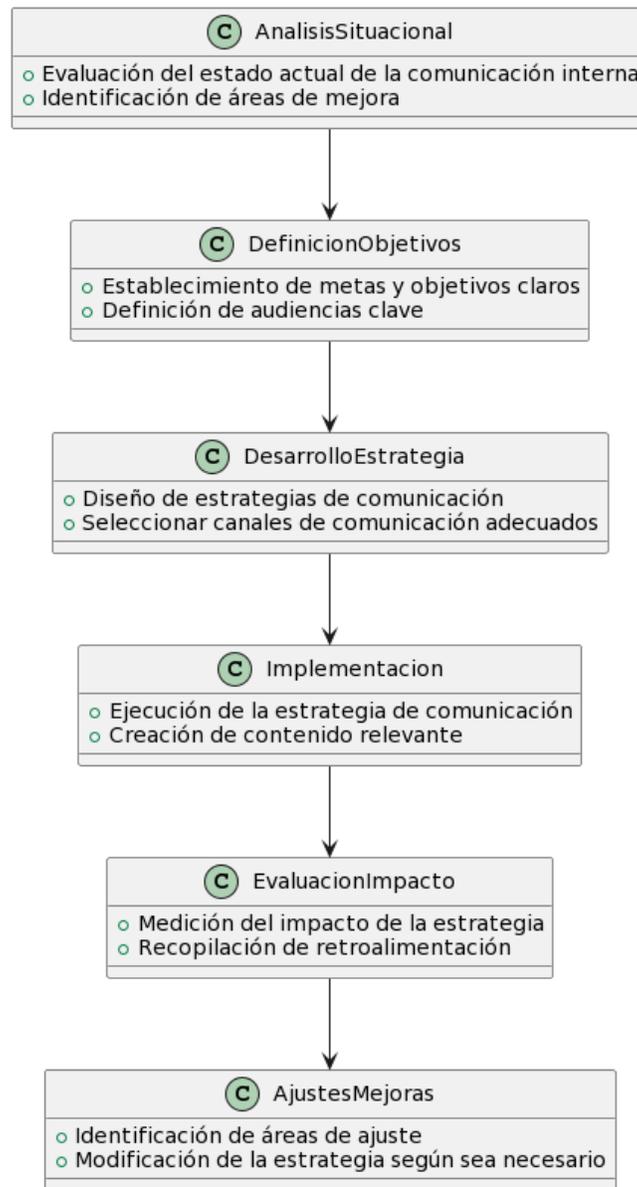


Fuente: Propia de autores.

5.3.3.2 Comunicación Interna.

5.3.3.2.1 Establecer una estrategia integral de la comunicación a nivel interno con el objetivo de fortalecer los canales de información.

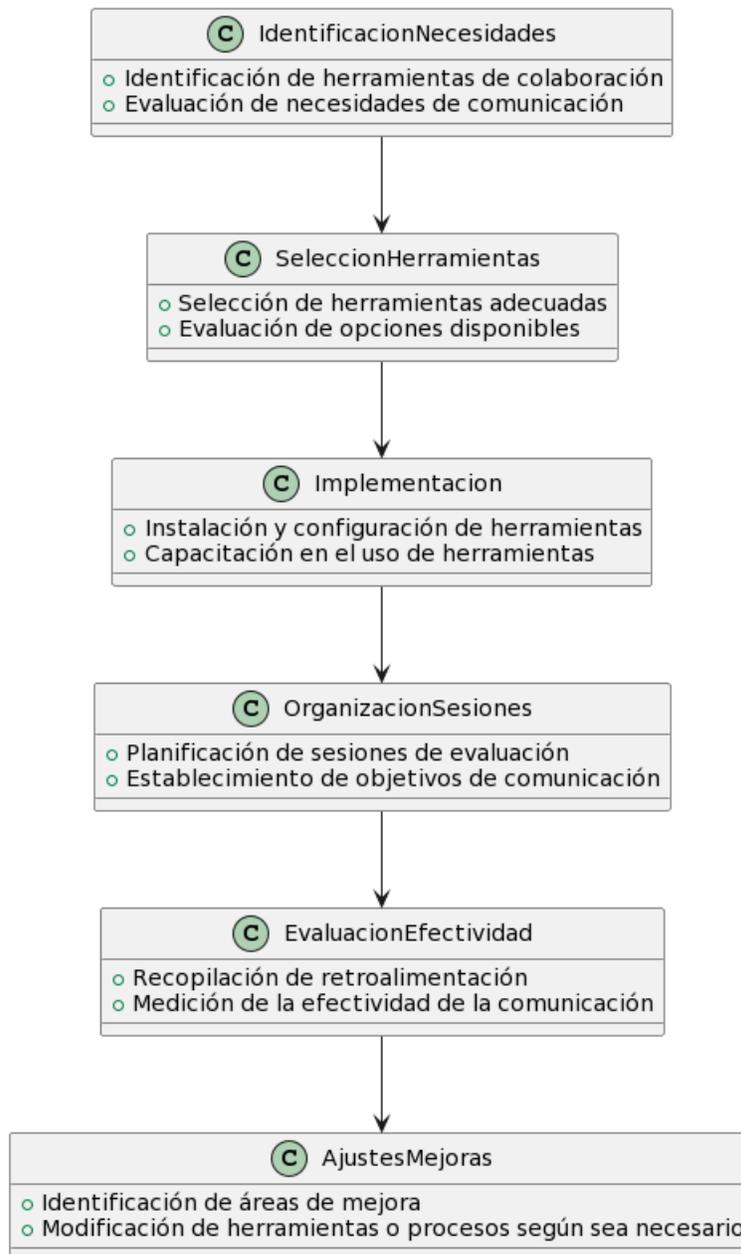
Figura 36 Estrategia integral de comunicación interna



Fuente: Propia de autores.

5.3.3.2.2 Implementar herramientas de colaboración y organizar sesiones regulares para evaluar la efectividad de la comunicación.

Figura 37 Herramientas de colaboración

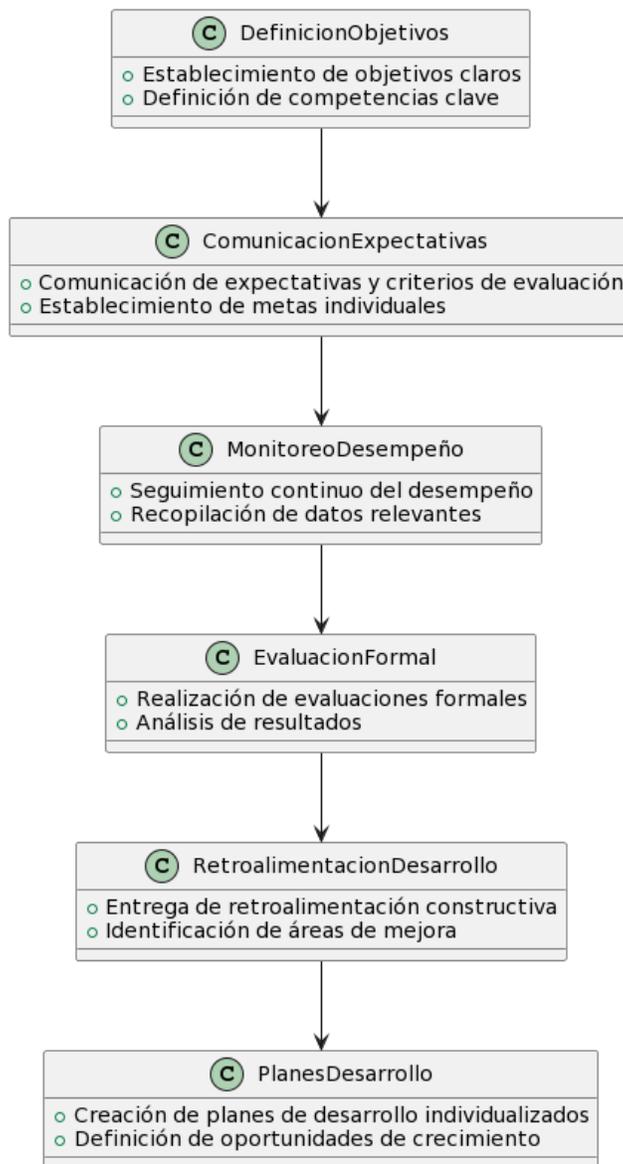


Fuente: Propia de autores.

5.3.3.3 Evaluación del Desempeño.

5.3.3.3.1 Reforzar el proceso de evaluación del desempeño para proporcionar retroalimentación significativa y fomentar el desarrollo profesional.

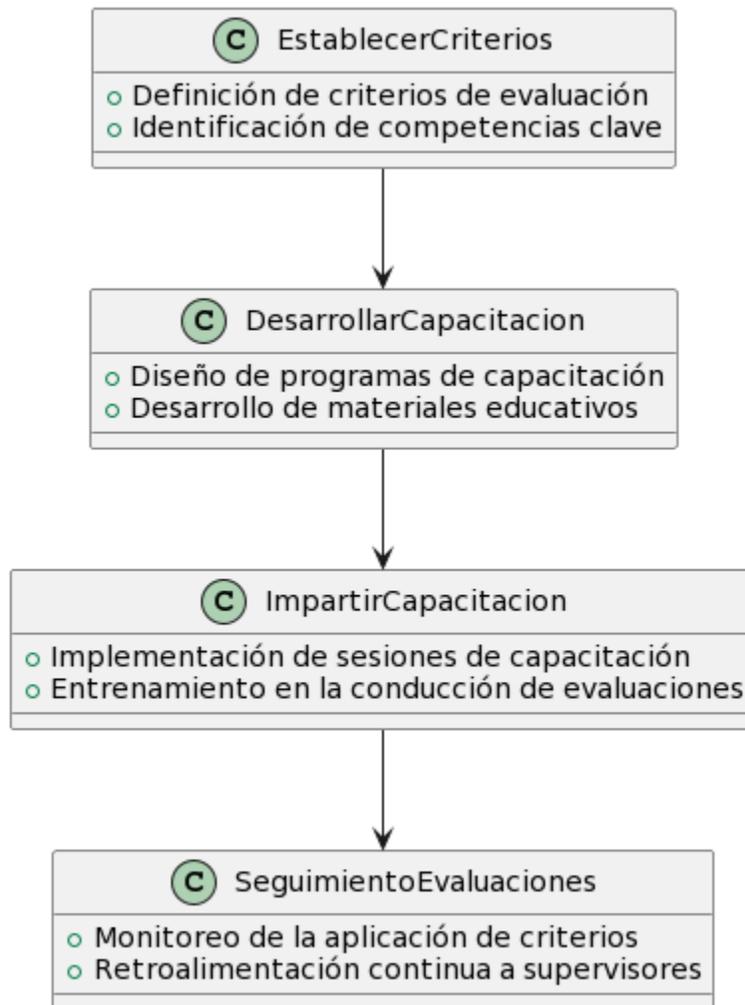
Figura 38 Proceso de evaluación del desempeño



Fuente: Propia de autores.

5.3.3.3.2 Establecer criterios de evaluación claros y capacitar a los supervisores en la conducción de evaluaciones objetivas.

Figura 39 Criterios de evaluación

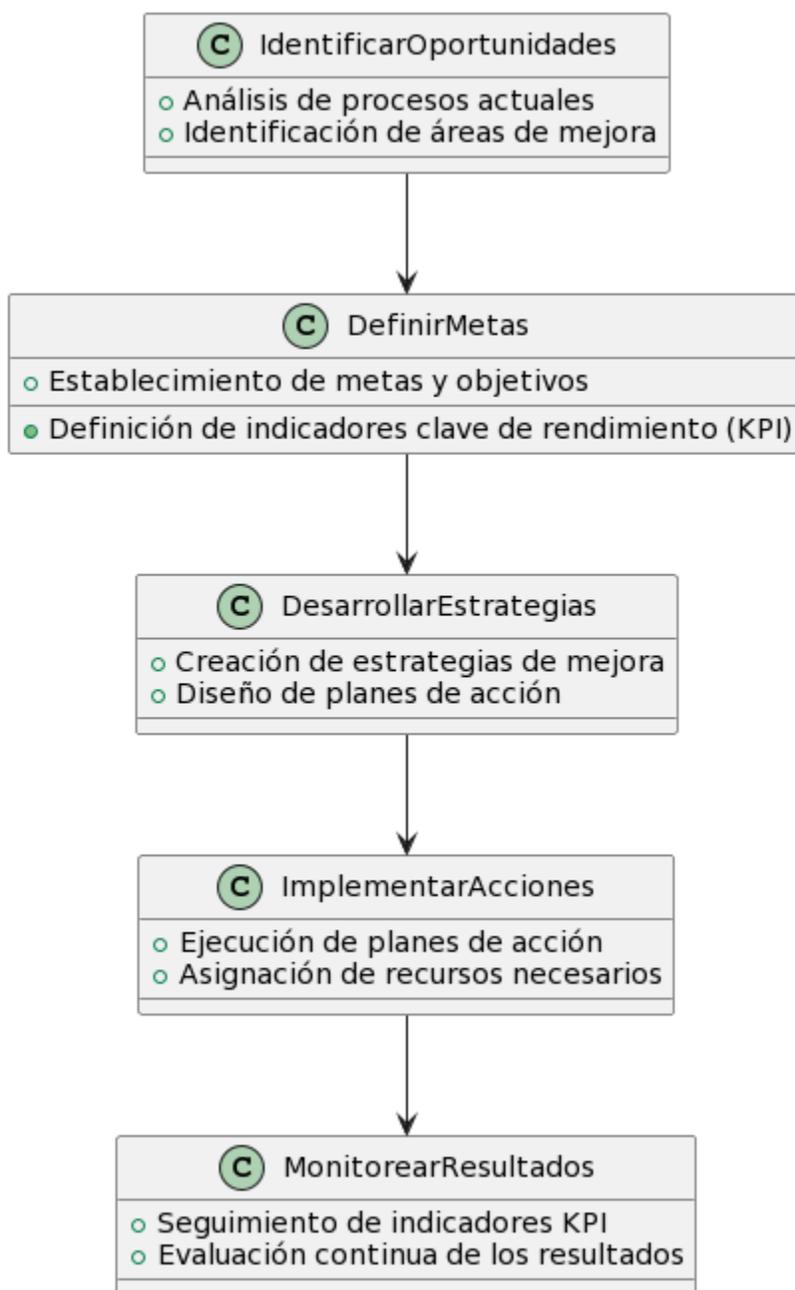


Fuente: Propia de autores.

5.3.3.4 Cultura de Mejora Continua.

5.3.3.4.1 Establecer un programa completo para el mejoramiento continuo que cubra todos los niveles de la organización.

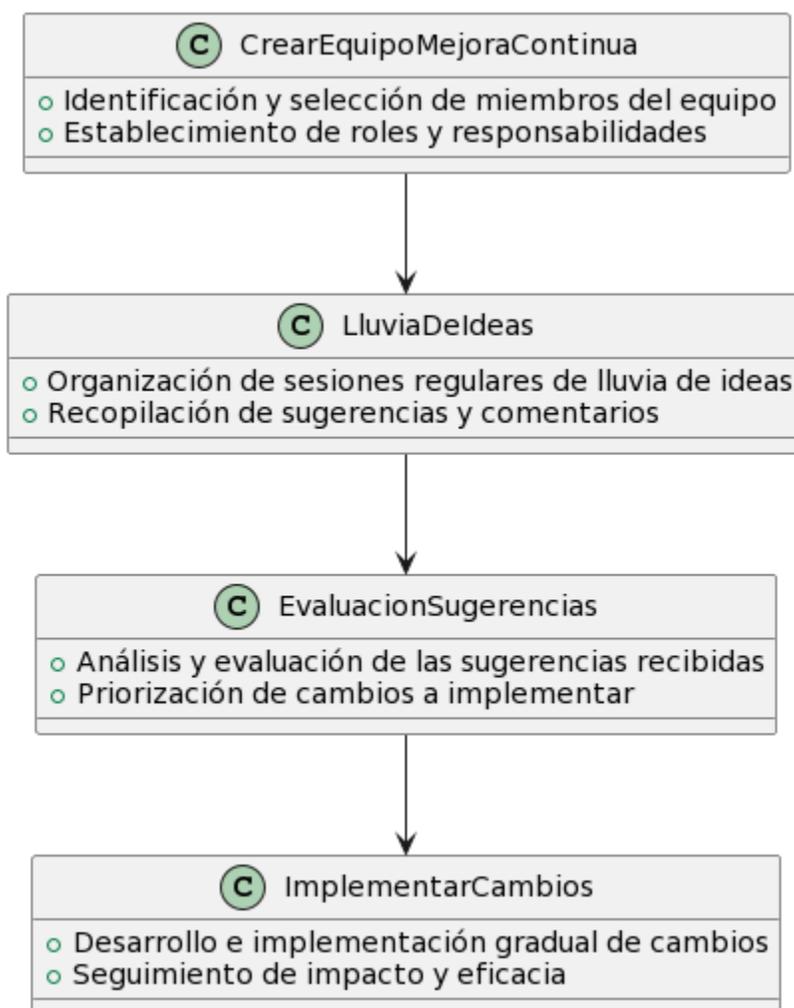
Figura 40 Programa completo de mejora continua



Fuente: Propia de autores.

5.3.3.4.2 Crear un equipo dedicado a la mejora continua que lleve a cabo sesiones regulares de lluvia de ideas e implemente cambios gradualmente en función de las sugerencias y comentarios recibidos.

Figura 41 Equipo dedicado a la mejora continua



Fuente: Propia de autores.

5.3.4 Documentación el Plan de Mejoramiento.

5.3.4.1 Descripción de Proceso Estandarizado: Actualización Tecnológica en Gestión de Sistemas Informáticos

El proceso de implementación regular de un programa de actualización tecnológica tiene como objetivo resolver los problemas que surgen en la gestión de sistemas informáticos. Este proceso se lleva a cabo de manera organizada para mantener los sistemas alineados con las demandas tecnológicas cambiantes. Comprenda los pasos siguientes:

5.3.4.1.1 Evaluación de Necesidades Tecnológicas:

- Identificación de áreas o sistemas que requieren actualización.
- Análisis de problemas y desafíos actuales en la gestión de sistemas informáticos.
- Evaluación de nuevas tecnologías y soluciones disponibles en el mercado.

5.3.4.1.2 Diseño de Estrategia de Actualización:

- Definición de objetivos específicos para la actualización.
- Selección de tecnologías y herramientas adecuadas.
- Establecimiento de criterios de éxito y métricas de rendimiento.

5.3.4.1.3 Desarrollo de Cronograma:

- Establecimiento de un plan detallado con fechas de inicio y finalización.
- Priorización de actualizaciones en función de la criticidad y las necesidades.
- Asignación de recursos y responsabilidades para cada fase.

5.3.4.1.4 Implementación de Actualizaciones:

- Ejecución de actualizaciones de manera gradual y planificada.
- Pruebas exhaustivas para garantizar la compatibilidad y estabilidad.
- Capacitación del personal en nuevas funcionalidades y procedimientos.

5.3.4.1.5 Monitoreo y Evaluación Continua:

- Implementación de sistemas de monitoreo para evaluar el rendimiento.
- Recopilación de retroalimentación del usuario y del equipo de TI.
- Ajuste continuo basado en la retroalimentación y cambios en el entorno tecnológico.

5.3.4.1.6 Roles y Responsabilidades.

Director de Tecnología (CTO): Responsable de la estrategia y toma de decisiones.

Equipo de TI: Encargado de la implementación y monitoreo.

Usuarios Finales: Proporcionan retroalimentación y participan en la capacitación.

5.3.4.1.7 Cronograma de Implementación:

Evaluación de requisitos: mes 1 a 2.

Diseño de la estrategia: Meses 2 a 3

Planificación: Meses 3 a 4

Las actualizaciones se implementarán durante el mes de mayo a agosto.

Observación y evaluación continua: del noveno mes en adelante

5.3.4.1.8 Recursos Necesarios:

Recursos Financieros para Adquisición de Tecnologías.

Tabla 27 Recursos Financieros para Adquisición de Tecnologías.

Item	Articulo	Actividad	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Computador de mesa	Registros centrales e internos	\$ 1.500.000	4	\$ 6.000.000
2	Computador portátil	Registros externos	\$ 2.000.000	3	\$ 6.000.000
3	Impresoras	Impresiones	\$ 1.800.000	2	\$ 3.600.000
4	Diseño de intranet	Publicación de políticas	\$ 3.500.000	1	\$ 3.500.000
TOTAL					\$ 19.100.000

Fuente: Propia de autores.

Equipo de TI para Implementación y Monitoreo.

Tiempo del Personal para Capacitación.

Herramientas de Monitoreo y Evaluación de Rendimiento.

5.3.4.2 Proporcionar capacitación continua a los empleados para aumentar la eficiencia en el uso de sistemas y reducir los problemas informáticos.

Este documento describe los cambios que se proponen para los procesos de capacitación continua de los empleados de NORGAS. A través de un enfoque estructurado y constante de desarrollo profesional, el objetivo es aumentar la eficiencia en el uso de sistemas y reducir los problemas informáticos.

5.3.4.2.1 Cambios Propuestos:

- Desarrollar un plan estructurado para la capacitación continua.
- Creando módulos de capacitación dedicados a sistemas clave.
- Realizar sesiones prácticas y evaluaciones para garantizar la comprensión

5.3.4.2.2 Roles y Responsabilidades:

- Responsable de Capacitación: Encargado de diseñar y coordinar el programa.
- Instructores Internos/Externos: Profesionales que imparten formación especializada.
- Supervisores de Departamentos: Responsables de garantizar la participación de los empleados.

5.3.4.2.3 Cronograma de Implementación:

- Evaluación de Necesidades de Capacitación: Mes 1-2
- Diseño del Programa de Capacitación: Mes 3-4
- Implementación de Sesiones Piloto: Mes 5-6
- Despliegue Completo del Programa: Mes 7 en adelante

5.3.4.2.4 Recursos Necesarios:

- Recursos Financieros: Para contratar instructores y desarrollar materiales de capacitación.

Tabla 28 Recursos Financieros: Para contratar instructores y desarrollar materiales de capacitación.

Item	Artículo	Actividad	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Instructores de área	Conducir y generar nuevas políticas del área	\$ 2.000.000	3	\$ 6.000.000
2	Materia de capacitación	Generación de materiales de capacitación	\$ 3.500.000	1	\$ 3.500.000

TOTAL
Fuente: Propia de autores.

\$ 9.500.000

- Espacios de Capacitación Equipados: Para sesiones presenciales.
- Plataforma de Capacitación Online: Para sesiones virtuales.
- Tiempo del Personal para Participación: Asegurar la asistencia de los empleados.

5.3.4.3 Establecer una estrategia integral de comunicación a nivel interno con el objetivo de fortalecer los canales de información.

El objetivo de este documento es mejorar los canales de información y aumentar la eficacia de la comunicación a nivel interno de la organización NORGAS, por lo que se proponen cambios en la estrategia de comunicación interna.

5.3.4.3.1 Cambios Propuestos:

- Diseño de una estrategia integral que abarque canales presenciales y virtuales.
- Implementación de herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación.
- Establecimiento de un calendario regular de comunicaciones.

5.3.4.3.2 Roles y Responsabilidades:

- **Gerencia de Comunicaciones Internas:** Encargada de diseñar y coordinar la estrategia.
- **Líderes de Departamentos:** Responsables de comunicar información específica de sus áreas.
- **Equipo de Tecnología:** Apoyo en la implementación de herramientas digitales.

5.3.4.3.3 Cronograma de Implementación

Fase 1: Diseño de Estrategia

Análisis de Necesidades: Mes 1

Diseño de la Estrategia: Mes 2-3

Fase 2: Implementación de Herramientas Tecnológicas

Evaluación de Herramientas Disponibles: Mes 4

Implementación Gradual: Mes 5-7

Fase 3: Establecimiento de Calendario de Comunicaciones

Desarrollo del Calendario: Mes 8

Implementación y Evaluación Continua: Mes 9 en adelante

5.3.4.3.4 Recursos Necesarios

Financiamiento: Para el desarrollo y la implementación de nuevas tecnologías.

Tabla 29 Financiamiento: Para el desarrollo y la implementación de nuevas tecnologías.

Item	Articulo	Actividad	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Alimentos	Para reuniones de implementación	\$ 70.000	10	\$ 700.000
2	Salón social	Reunión de finalización	\$ 485.000	1	\$ 485.000
3	Material audiovisual y físico	Publicación y difusión	\$ 1.200.000	1	\$ 1.200.000
TOTAL					\$ 2.385.000

Fuente: Propia de autores.

Tecnología: Plataformas, software de comunicación.

Tiempo del Personal: Para asistir a sesiones de capacitación y familiarizarse con nuevas herramientas.

El equipo de comunicaciones internas fue designado para supervisar las actividades diarias.

5.3.4.4 Implementar las herramientas de colaboración y organizar sesiones regulares para evaluar la efectividad de la comunicación.

Este documento describe los cambios sugeridos para la implementación de herramientas de colaboración en la empresa NORGAS, así como la organización de sesiones regulares para evaluar la eficacia de la comunicación interna.

5.3.4.4.1 Cambios Propuestos:

- Utilizando plataformas de colaboración en línea que facilitan la comunicación al igual que el intercambio de información.
- Mejorar la eficiencia del trabajo en equipo mediante la integración de herramientas de gestión de proyectos.
- El personal debe ser capacitado para usar estas herramientas de manera efectiva.

5.3.4.4.2 Roles y Responsabilidades:

- El equipo de tecnología es responsable de la selección, implementación y mantenimiento de las herramientas.
- Los gerentes de departamento son responsables de promover el uso y la adopción de herramientas en sus equipos.

5.3.4.4.3 Cambios Propuestos:

- Realizar reuniones regulares para evaluar la comunicación interna.
- Recolectar comentarios de los empleados y analizar métricas importantes.
- Ajuste continuo de estrategias en función de los resultados.

5.3.4.4.4 Roles y Responsabilidades:

- Departamento de Recursos Humanos: Coordinación de las sesiones de evaluación.
- Gerentes de Comunicación Interna: Encargados de analizar la retroalimentación y proponer mejoras.

5.3.4.4.5 Cronograma de Implementación:

Fase 1: Selección de Herramientas de Colaboración

Análisis de Necesidades: Mes 1

Selección de Plataformas: Mes 2-3

Fase 2: Implementación y Capacitación

Implementación de Herramientas: Mes 4-6

Capacitación del Personal: Mes 7-8

Fase 3: Sesiones de Evaluación Continuas

Organización de la Primera Sesión: Mes 9

Sesiones Regulares Trimestrales: A partir del Mes 10

5.3.4.4.6 Recursos Necesarios

Recursos Financieros: Para la adquisición de herramientas y capacitación.

Tabla 30 Recursos Financieros: Para la adquisición de herramientas y capacitación.

Item	Artículo	Actividad	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Herramientas o artículos papelería	Para el desarrollo de actividades	\$ 200.000	1	\$ 200.000
TOTAL					\$ 200.000

Fuente: Propia de autores.

Recursos Tecnológicos: Equipos actualizados y conexión a Internet.

Tiempo del Personal: Para participar en sesiones de capacitación y evaluación.

Equipo de Soporte Técnico: Para resolver problemas técnicos.

5.3.4.5 Reforzar el proceso para la evaluación del desempeño para proporcionar la retroalimentación significativa y fomentar el desarrollo profesional.

Este documento detalla los cambios propuestos para implementar herramientas de colaboración en la empresa NORGAS, así como organizar sesiones regulares para evaluar la efectividad de la comunicación interna.

5.3.4.5.1 Cambios Propuestos:

- Utilizando plataformas de colaboración en línea que faciliten la comunicación al igual que el intercambio de información.
- Mejorar la eficiencia del trabajo en equipo mediante la integración de herramientas de gestión de proyectos.
- Formar al personal para que pueda utilizar estas herramientas de manera efectiva.

5.3.4.5.2 Roles y Responsabilidades:

Equipo de Tecnología: Encargado de seleccionar, implementar y mantener las herramientas.

Gerentes de Departamento: Responsables de fomentar la adopción y el uso de las herramientas en sus equipos.

5.3.4.5.3 Cambios Propuestos:

- Realizar reuniones regulares para evaluar la comunicación interna.
- Recolectar comentarios de los empleados y analizar métricas importantes.
- Ajuste continuo de estrategias en función de los resultados.

5.3.4.5.4 Roles y Responsabilidades:

- Departamento de Recursos Humanos: Coordinación de las sesiones de evaluación.
- Gerentes de Comunicación Interna: Encargados de analizar la retroalimentación y proponer mejoras.

5.3.4.5.5 Cronograma de Implementación.

Fase 1: Selección de Herramientas de Colaboración

Análisis de Necesidades: Mes 1

Selección de Plataformas: Mes 2-3

Fase 2: Implementación y Capacitación

Implementación de Herramientas: Mes 4-6

Capacitación del Personal: Mes 7-8

Fase 3: Sesiones de Evaluación Continuas

Organización de la Primera Sesión: Mes 9

Sesiones Regulares Trimestrales: A partir del Mes 10

5.3.4.5.6 Recursos Necesarios

- Recursos de tipos Financieros: Para el desarrollo de materiales, formación y herramientas de evaluación.

Tabla 31 Recursos de tipos Financieros: Para el desarrollo de materiales, formación y herramientas de evaluación.

Item	Articulo	Actividad	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Evaluadores	Generar evaluación	\$ 1.500.000	1	\$ 1.500.000
2	Materia para evaluación	Materiales para realizar la evaluación	\$ 200.000	1	\$ 200.000
TOTAL					\$ 1.700.000

Fuente: Propia de autores.

- Recursos Humanos: Personal de Recursos Humanos para coordinar y capacitar.
- Tiempo del Personal: Para participar en las sesiones de capacitación y evaluación.
- Herramientas Tecnológicas: Plataformas en línea para facilitar la documentación y seguimiento

5.3.4.6 Establecer los criterios de evaluación con claridad y capacitar a los supervisores en la conducción de evaluaciones objetivas.

Este documento detalla la propuesta para establecer criterios de evaluación claros y capacitar a los supervisores en la conducción de evaluaciones objetivas en la empresa NORGAS.

5.3.4.6.1 Cambios Propuestos:

- Desarrollar objetivos claros y medibles relacionados con los objetivos organizacionales.
- Personalización de Objetivos: Adaptar los criterios según los roles y responsabilidades específicos de cada empleado.
- Incluir factores objetivos y subjetivos: incluir medidas tangibles y una evaluación subjetiva para una evaluación integral.

5.3.4.6.2 Roles y Responsabilidades:

- Recursos Humanos: Coordinación de sesiones de capacitación.
- Expertos en Desarrollo Organizacional: Facilitación de la formación sobre la conducción de evaluaciones objetivas.
- Supervisores y Gerentes: Participación activa en la capacitación y aplicación de nuevas técnicas de evaluación.

5.3.4.6.3 Cronograma de Implementación.

Fase 1: Diseño de Criterios de Evaluación

Definición de Criterios: Mes 1-2

Revisión por Expertos: Mes 3

Fase 2: Desarrollo de Material de Capacitación

Creación de Materiales de Formación: Mes 4-5

Pruebas Piloto de Capacitación: Mes 6

Fase 3: Capacitación de Supervisores

Sesiones de Capacitación Inicial: Mes 7

Sesiones de Seguimiento y Reforzamiento: Mes 8-9

5.3.4.6.4 Recursos Necesarios.

- Recursos financieros: herramientas de capacitación, expertos en desarrollo organizacional y materiales para el diseño.

Tabla 32 Recursos financieros: herramientas de capacitación, expertos en desarrollo organizacional y materiales para el diseño.

Item	Artículo	Actividad	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Plataforma de capacitación	Plataforma para capacitaciones y consultas virtuales	\$ 3.000.000	1	\$ 3.000.000
TOTAL					\$ 3.000.000

Fuente: Propia de autores.

- Recursos Humanos: Personal de Recursos Humanos y especialistas externos para la capacitación
- Tiempo del Personal: para asistir a sesiones de capacitación y aplicar nuevas técnicas.
- Herramientas Tecnológicas: Plataformas en línea que facilitan la capacitación y el monitoreo.

5.3.4.7 Establecer un programa completo de mejora continua que cubra todos los niveles de la organización.

Este documento presenta una propuesta para establecer un programa completo de mejora continua en todos los niveles de la organización en la empresa NORGAS.

5.3.4.7.1 Definición de Procesos:

- Identificación de áreas de mejora en cada departamento.
- Desarrollo de procedimientos estandarizados para la implementación de mejoras.
- Creación de un sistema de retroalimentación para evaluar la efectividad de los cambios

5.3.4.7.2 Roles y Responsabilidades

- Líder del Comité: Coordinación y supervisión general del programa.
- Representantes de Departamentos: Identificación y comunicación de áreas de mejora en sus respectivos departamentos.
- Analistas de Procesos: Análisis de datos y propuestas específicas de mejora

5.3.4.7.3 Cronograma de Implementación

Fase 1: Evaluación Inicial

Formación del Comité: Mes 1

Identificación de Áreas de Mejora: Mes 2-3

Fase 2: Desarrollo de Procedimientos

Diseño de Procedimientos Estandarizados: Mes 4-6

Pruebas Piloto: Mes 7-8

Fase 3: Implementación y Formación

Despliegue de Procedimientos en Departamentos: Mes 9-10

Capacitación del Personal: Mes 11-12

Fase 4: Monitoreo y Ajustes Continuos

Revisión de Resultados: Trimestralmente a partir del Mes 13

Ajustes según Retroalimentación: Continuo

5.3.4.7.4 Recursos Necesarios

- Recursos Humanos: Personal del comité, analistas de procesos y entrenadores para la capacitación.
- Tecnología: Plataformas digitales para el seguimiento y documentación de mejoras.
- Tiempo del Personal: Para participar en sesiones de formación y aplicación de nuevos procedimientos.

5.3.4.8 Crear un equipo dedicado a la mejora continua que lleve a cabo sesiones regulares de lluvia de ideas e implemente cambios gradualmente en función de las sugerencias y comentarios recibidos.

Este documento presenta una propuesta para establecer un equipo dedicado a la mejora continua en la empresa NORGAS.

5.3.4.8.1 Definición de Procesos:

- Sesiones de Lluvia de Ideas: Programación regular de reuniones para la generación de ideas.
- Evaluación de Sugerencias: Proceso para revisar y evaluar las sugerencias propuestas.
- Implementación Gradual: Establecimiento de un proceso gradual para la implementación de cambios.

5.3.4.8.2 Roles y Responsabilidades

Equipo de Mejora Continua:

- Líder del Equipo: Coordinación y facilitación de las sesiones de lluvia de ideas.
- Facilitadores de Sesiones: Encargados de guiar las discusiones y fomentar la participación.
- Analistas de Implementación: Evaluación y planificación de la implementación de sugerencias.
- Comunicadores Internos: Responsables de la difusión de los cambios y mejoras implementadas.

5.3.4.8.3 Cronograma de Implementación

Fase 1: Formación del Equipo

Selección de Miembros: Mes 1

Entrenamiento en Técnicas de Creatividad: Mes 2

Fase 2: Sesiones de Lluvia de Ideas

Programación de Sesiones Regulares: Mensualmente a partir del Mes 3

Evaluación de Sugerencias: Al final de cada sesión

Fase 3: Implementación Gradual

Planificación de Implementación: Trimestralmente a partir del Mes 6

Seguimiento y Evaluación Continua: Mensualmente

5.3.4.8.4 Recursos Necesarios.

- Financiamiento para la capacitación del equipo, materiales de sesión y reconocimiento

Tabla 33 Financiamiento para la capacitación del equipo, materiales de sesión y reconocimiento.

Item	Artículo	Actividad	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Reconocimientos	Artículos para reconocimientos (diplomas, plas ect)	\$ 120.000	1	\$ 120.000
TOTAL					\$ 120.000

Fuente: Propia de autores.

- Recursos Humanos: Analistas, facilitadores y miembros del equipo de mejora continua
- Espacio físico y tecnológico: salas de reuniones y herramientas digitales para trabajar juntos.
- Tiempo del Personal: Participación del personal en las sesiones y implementación progresiva.

5.3.5 *Análisis de resultados*

Tabla 34 Análisis de resultados

Aspecto	Descripción
Evaluación de Necesidades Tecnológicas	Identificar los sistemas o áreas que necesitan actualización. Analizar los problemas y dificultades actuales en la gestión de sistemas informáticos.

	<p>evaluar los nuevos productos y tecnologías que están disponibles en el mercado.</p> <p>Establecer objetivos específicos de actualización. seleccionar las herramientas y tecnologías adecuadas. establecer estándares para el éxito y evaluar el desempeño.</p> <p>crear una estrategia detallada con fechas de inicio y finalización. Priorizar las actualizaciones según su importancia y necesidad. Recursos y responsabilidades para cada fase.</p> <p>Ejecución de actualizaciones de manera gradual y planificada. Pruebas exhaustivas para garantizar la compatibilidad y estabilidad.</p> <p>Capacitación del personal en nuevas funcionalidades y procedimientos.</p>
Diseño de Estrategia de Actualización	
Desarrollo de Cronograma	
Implementación de Actualizaciones	
Monitoreo y Evaluación Continua	<p>Instalación de sistemas de seguimiento para evaluar el desempeño. recolectar comentarios del usuario y del equipo de TI. La retroalimentación y los cambios tecnológicos impulsan el ajuste continuo.</p>
Roles y Responsabilidades	<p>El director de tecnología (CTO): es responsable de la toma de decisiones y la estrategia. El equipo de TI se encarga de la implementación y el seguimiento. Para los usuarios finales: Participan en la capacitación y brindan comentarios.</p>
Cronograma de Implementación	<p>Análisis de requisitos: mes 1 a 2. Diseño de estrategia: mes 2 a 3. Planificación: mes 3 a 4. Las actualizaciones se implementarán durante el mes de mayo a agosto. Observación y evaluación continua: a partir del noveno mes</p>
Recursos Necesarios	<p>Financiamiento para la adquisición de tecnología. El equipo de TI responsable de la implementación y el seguimiento. Tiempo de capacitación del personal Herramientas para la supervisión y evaluación del desempeño.</p>
Proporcionar capacitación continua a los empleados	<p>Construir un plan organizado para la capacitación continua. Desarrollar cursos de capacitación enfocados en sistemas clave. Realizar sesiones prácticas y evaluaciones para asegurarse de que todos comprendan.</p>

Establecer una estrategia integral de comunicación interna	crea una estrategia completa que incluya canales presenciales y virtuales. Implementar recursos tecnológicos que faciliten la comunicación. Establecer un horario para las comunicaciones.
Implementar herramientas para la colaboración y organizar sesiones regulares para evaluar la efectividad de la comunicación	utilizando plataformas para trabajar juntos en línea. Mejora de la eficiencia del trabajo en equipo mediante herramientas de gestión de proyectos. Reunirse con frecuencia para evaluar la comunicación interna y ajustar continuamente las estrategias.
Establecer un programa completo para la mejora continua abarque todos los niveles de la organización	determinar las áreas que necesitan mejorar en cada departamento. desarrollando métodos estandarizados para implementar mejoras. Establecer un método para evaluar la eficacia de los cambios.
Crear un equipo dedicado a la mejora continua	Sesiones de Lluvia de Ideas: programar reuniones regulares para compartir ideas. La evaluación de sugerencias es el proceso de revisar y evaluar las propuestas. Implementación gradual: establecer un proceso de implementación gradual de cambios.

Fuente: Propia de autores.

Tabla 35 Consolidado del costo del plan de acción.

Aspecto	Descripción	Costo Total	Responsable	Tiempo de Ejecución
Evaluación de Necesidades Tecnológicas	Identificación de áreas o sistemas que requieren actualización. Análisis de problemas y desafíos actuales en la gestión de sistemas informáticos. Evaluación de nuevas tecnologías y soluciones disponibles en el mercado.	\$19,100,000	Equipo de TI	Mes 1 a 2
Diseño de Estrategia de Actualización	Definición de objetivos específicos para la actualización. Selección de tecnologías y herramientas adecuadas. Establecimiento de criterios de éxito y métricas de rendimiento.	0	Director de Tecnología (CTO)	Meses 2 a 3
Desarrollo de Cronograma	Crear una estrategia detallada con fechas de inicio y finalización. Priorizar las actualizaciones según su importancia y necesidad.	0	Equipo de TI	Meses 3 a 4

Recursos y responsabilidades para cada fase.

Implementación de Actualizaciones	Actualizaciones planificadas y progresivas. Pruebas exhaustivas aseguran la estabilidad y la compatibilidad. El personal debe recibir capacitación en nuevas funcionalidades y procedimientos. Instalación de sistemas de seguimiento para evaluar el	0	Equipo de TI	Meses 5 a 8
Monitoreo y Evaluación Continua	desempeño. recolectar comentarios del usuario y del equipo de TI. La retroalimentación y los cambios tecnológicos impulsan el ajuste continuo.	0	Equipo de TI	A partir del mes 9
Proporcionar capacitación continua a los empleados	Construir un plan organizado para la capacitación continua. Desarrollar cursos de capacitación enfocados en sistemas clave. Realizar sesiones prácticas y evaluaciones para asegurarse de que todos comprendan.	\$9,500,000	Responsable de Capacitación	Mes 1 a 8
Establecer una estrategia integral de comunicación interna	Diseño de una estrategia integral que abarque canales presenciales y virtuales. Implementación de herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación. Establecimiento de un calendario regular de comunicaciones.	\$2,385,000	Gerencia de Comunicaciones Internas	Mes 1 a 9
Implementar herramientas de colaboración y organizar sesiones regulares para evaluar la efectividad de la comunicación	Utilización de plataformas de colaboración en línea. Mejora de la eficiencia del trabajo en equipo mediante herramientas de gestión de proyectos. Realización de reuniones regulares para evaluar la comunicación interna y ajuste continuo de estrategias.	0	Equipo de Tecnología	Mes 1 a 7
Establecer un programa completo de mejora continua que cubra todos los niveles de la organización	Identificación de áreas de mejora en cada departamento. Desarrollo de procedimientos estandarizados para la implementación de mejoras. Creación de un sistema de retroalimentación para evaluar la efectividad de los cambios.	0	Líder del Comité	Mes 1 a 12
Crear un equipo dedicado a la mejora continua	Sesiones de Lluvia de Ideas: programar reuniones regulares para compartir ideas. La evaluación de sugerencias es el proceso de revisar y evaluar las propuestas.	\$ 120,00	Líder del Equipo	Mes 1 a 9

Implementación gradual: establecer
un proceso de implementación
gradual de cambios.

Fuente: Propia de autores.

6 CONCLUSIONES

Conclusiones objetivo 1

En conclusión, un cuestionario estructurado y cuantitativo se utilizó para llevar a cabo una evaluación completa del área administrativa de NORGAS. Se destaca la importancia de temas importantes como la planificación, la determinación de participantes y el diseño efectivo del cuestionario. Los hallazgos indican que la gestión del inventario tiene problemas, y se requiere una investigación y corrección para corregir la falta de control sistemático. Aunque la facturación muestra altos estándares de precisión, la identificación de errores indica que se requiere un análisis exhaustivo y correcciones. La diversidad en la gestión de discrepancias de facturas destaca la importancia de la comunicación entre áreas. Además, las oportunidades de mejora en la actualización de la información del cliente destacan la importancia de optimizar los procesos. En general, la evaluación proporciona una visión completa, destacando las áreas de fortaleza y proporcionando directrices claras para el progreso y la eficiencia a largo plazo del área administrativa de NORGAS.

La evaluación de varios aspectos de la gestión de tipo administrativo de la empresa de comercialización de gas muestra tanto oportunidades como

debilidades. Una atención efectiva a la satisfacción del cliente se refleja en el enfoque sólido en la gestión de solicitudes y quejas de clientes, respaldado por un 87% de respuestas positivas. Sin embargo, las encuestas de satisfacción tuvieron respuestas medianas y bajas (27% y 13%, respectivamente), lo que indica que debemos mejorar la recopilación de comentarios del cliente. En cuanto a la gestión financiera, el setenta por ciento afirma realizar un seguimiento detallado de los gastos administrativos, pero los niveles medianos y bajos sugieren que la precisión del seguimiento podría mejorar. La diversidad de opiniones sobre áreas de gastos excesivos destaca la importancia de revisar prácticas en áreas clave como la administración, el talento humano y la técnica. Aunque la mayoría realiza revisiones periódicas de presupuestos, el enfoque en los niveles medianos y bajos indica que la gestión presupuestaria debe mejorarse. La calificación de cumplimiento normativo alta (83% con calificación máxima) es positiva, pero las respuestas medianas y bajas indican que la comprensión y gestión de las obligaciones legales y normativas podría mejorar. En general, estos hallazgos brindan una base sólida para llegar a la implementación de las estrategias de mejora continua y medidas correctivas en la gestión administrativa de la empresa.

Conclusiones objetivo 2

La evaluación exhaustiva de una variedad de elementos relacionados con la tecnología, la comunicación interna, la capacitación, la evaluación del desempeño y los planes de contingencia en el área administrativa de la empresa de comercialización de gas proporciona información útil. A pesar de que la mayoría piensa que las tecnologías de la información se usan de manera efectiva (60%), los porcentajes que las usan parcialmente (27 %) y de manera baja (10 %) indican que se necesitan mejoras en la implementación de estas herramientas. El 67% de las personas afirman que abordar los problemas tecnológicos para mejorar la eficiencia operativa es crucial debido a la presencia de problemas recurrentes en los sistemas informáticos. El 63% de los encuestados dice que reciben capacitación continua de manera efectiva, mientras que el 33% dice que reciben niveles parciales o bajos, lo

que indica que hay oportunidades para adaptar los programas de capacitación a las necesidades específicas de los empleados. Un tercio de la gestión para la comunicación interna la considera totalmente efectiva, mientras que un 20% y un 30% la consideran baja o nula, respectivamente. Estos resultados sugieren que la comunicación interna debe mejorarse mediante la capacitación y las herramientas de colaboración. El 33% tiene un plan de contingencia para interrupciones en la cadena de suministro, pero lo considera solo medianamente efectivo, sugiriendo ajustes y actualizaciones para garantizar una respuesta óptima en situaciones críticas. En general, estas conclusiones brindan una base sólida para llegar a implementar estrategias de mejora continua y medidas correctivas en el área administrativa de la empresa.

En conclusión, la evaluación completa de la empresa de comercialización de gas muestra una combinación de ventajas y oportunidades para mejorar su gestión administrativa. A pesar de que la empresa está comprometida con el cumplimiento de la normativa, la preparación para emergencias y el desarrollo del personal, se han identificado problemas importantes que requieren atención inmediata. La importancia de llevar a cabo cambios y actualizaciones en estos aspectos cruciales se destaca debido a los problemas en la gestión de sistemas informáticos y la percepción de una comunicación interna ineficaz. Además, encontrar problemas con procesos importantes como la evaluación del desempeño hace que sea más importante establecer políticas y procedimientos más claros. Para promover una mejora continua, se recomienda una revisión exhaustiva de la tecnología, la comunicación a nivel interno y los procesos de evaluación. La empresa debe adoptar un enfoque equilibrado, aprovechando sus fortalezas y abordando proactivamente las oportunidades de mejora, para garantizar una gestión administrativa más eficiente y resiliente en el sector de comercialización de gas que es muy competitivo.

El cuadro de análisis proporciona una visión detallada de las deficiencias administrativas identificadas en la empresa de comercialización de gas, así como sus posibles orígenes y ajustes. Las dificultades persistentes en la gestión de sistemas informáticos indican que es necesario crear un plan de actualización tecnológica y brindar capacitación específica a los empleados. Establecer canales internos efectivos, utilizar herramientas colaborativas y promover una cultura abierta y transparente pueden corregir la baja comunicación interna. La evaluación del desempeño mediante y las áreas de mejora continua destacan la importancia de establecer procesos estructurados, políticas internas claras y una cultura organizacional enfocada en la mejora constante. La gestión de sistemas informáticos, la comunicación interna, la evaluación del desempeño y la cultura de mejora continua son los temas principales que se abordan en la tercera fase del plan de mejora. Se recomienda realizar actualizaciones tecnológicas regulares, ofrecer capacitación continua, desarrollar una estrategia integral de comunicación interna y mejorar los sistemas de evaluación del desempeño. Además, se recomienda crear un programa completo de mejora continua y revisar los procesos administrativos actuales, como la recepción de pedidos y la gestión de inventarios, para optimizar la eficiencia y reducir los errores potenciales. El objetivo de esta propuesta es estandarizar las diversas áreas administrativas y aumentar la eficiencia operativa de la empresa de comercialización de gas.

Conclusiones objetivo 3

Las evaluaciones y análisis detallados realizados en la empresa NORGAS han proporcionado una visión completa y detallada de varios aspectos que afectan su funcionamiento. Se han llegado a una serie de conclusiones importantes que requieren atención y mejora continua para mejorar la posición y la eficiencia de la empresa en el mercado.

En primer lugar, se descubrió que la gestión de inventario y facturación carecía de un control sistemático de los productos de gas. A pesar de que el proceso de facturación ha sido eficaz, la gestión del inventario necesita medidas más rigurosas para maximizar el flujo de productos. Además, se ha demostrado que no hay un sistema automatizado de recepción de pedidos, lo que enfatiza la necesidad de una actualización tecnológica en este ámbito.

La empresa ha demostrado ciertos éxitos en cuanto a la comunicación y las relaciones con los clientes, especialmente en la creación de canales formales para la retroalimentación. Sin embargo, todavía hay espacio para mejorar la actualización para la información de los clientes en las bases de datos, lo que podría aumentar las interacciones y las conexiones comerciales.

Se han encontrado áreas específicas, como el departamento administrativo y de talento humano, con gastos excesivos en el ámbito de los gastos administrativos y presupuestarios. A pesar de que los presupuestos se revisan regularmente, se destaca la posibilidad de mejorar este proceso y asegurar una asignación de recursos más eficiente.

En resumen, los hallazgos destacan la necesidad de correcciones y mejoras en áreas importantes como la gestión de inventario, la comunicación a nivel interno, los procesos administrativos y la actualización tecnológica. El éxito a largo plazo de NORGAS en el competitivo mercado empresarial puede depender de la implementación de propuestas específicas, como la introducción de formatos electrónicos y la automatización de procesos, así como la creación de equipos dedicados a la mejora continua.

7 RECOMENDACIONES

La empresa NORGAS ha recibido recomendaciones importantes para mejorar varios aspectos de su operación a partir de las evaluaciones y análisis detallados realizados.

En primer lugar, se recomienda la implementación de un sistema automatizado para mejorar la gestión de inventario. Esta medida mejorará la eficiencia general de la gestión de productos de gas y reducirá la probabilidad de errores. Asimismo, se recomienda la realización de auditorías de inventario regulares para garantizar que los registros y las cantidades físicas estén en armonía, lo que proporciona una base sólida para la toma de decisiones.

Se recomienda una actualización completa de los procesos administrativos, especialmente en la gestión de gastos de viaje. La introducción de formatos electrónicos facilitará la captura de datos detallados y la automatización de cálculos, lo que reducirá la carga administrativa y reducirá los errores potenciales. Además, establecer un equipo dedicado a la mejora continua permitirá evaluar y ajustar gradualmente los procedimientos para garantizar una evolución constante en respuesta a las necesidades cambiantes de la empresa.

El desarrollo de una estrategia integral que fortalezca los canales de información y fomente la actualización regular de la base de datos de clientes respalda la prioridad de fortalecer la comunicación interna. Las herramientas de colaboración y las sesiones de evaluación regulares mejorarán significativamente la comunicación interna y aumentarán la cohesión de la organización.

En el ámbito tecnológico, se enfatiza el uso regular de programas de actualización para resolver problemas de sistemas informáticos. Esto, combinado con la consideración de contratar personal especializado o brindar formación

continua al equipo existente, garantizará una gestión tecnológica eficiente y alineada con las demandas del sector.

Otra área importante es mejorar la evaluación del desempeño y el cumplimiento normativo. El desarrollo profesional de los empleados se impulsará mediante la mejora de los procesos de evaluación del desempeño, la capacitación de los supervisores y la retroalimentación constructiva. El incremento en la cantidad y la complejidad de las auditorías internas asegurará un cumplimiento normativo más sólido, adaptándose a las modificaciones en las regulaciones del sector de comercialización de gas.

Estas recomendaciones, que consolidan su posición en el sector de comercialización de gas, se enfocan en la mejora continua, la eficiencia operativa y la adaptabilidad de NORGAS a un entorno empresarial dinámico. El éxito sostenible y la competitividad a largo plazo de la empresa serán respaldados por la implementación gradual de estas sugerencias.

8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Diaz, R. D. (2023). *Análisis comparado del sistema de carrera administrativa con el sistema de nombramiento y libre remoción en la función pública colombiana*. Unilibre: <https://hdl.handle.net/10901/25628>
- ALEMÁN VÁSQUEZ, E. L. (2023). La sostenibilidad en las sociedades comerciales colombianas: su exigibilidad a través del deber fiduciario. *Revista de Derecho Privado*, 01(44), 179-213. <https://doi.org/https://doi.org/10.18601/01234366.44.07>
- ARCILA SALAZAR, C. A. (2022). El administrador de hecho en la ley societaria colombiana y en la jurisprudencia de la Superintendencia de Sociedades. *Revista de Derecho*, 01(58), 188-217. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/dere.58.347.001>
- Baque Quimis, A. N. (2023). Gestión administrativa y desarrollo empresarial de la compañía transportes Grucormarsa SA del Cantón Santa Rosa. *Polo del Conocimiento*, 07(11), 2206-2232. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i11.5137>
- Barahona Armas, N. S. (2022). Importancia y problemática administrativa de las microempresas del cantón Paján. *Polo del Conocimiento*, 07(09), 2412-2427. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i9.4702>
- Becerra, A. H. (2023). Avances de la administración colombiana en la era digital: Advances of the Colombian administration in the digital age. *International Journal of Digital Law*, 04(01), 87-106. <https://doi.org/https://doi.org/10.47975/digital.law.vol.4.n.1.barbosa>
- Bohórquez Rodríguez, A. F. (2022). *Análisis sistemático del turismo en Colombia y la toma de decisiones desde una perspectiva administrativa, económica y social*. Universidad Cooperativa de Colombia: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/48747>

- Caceres Montoya, R. E. (10 de 09 de 2022). *La reestructuración administrativa en las empresas de Latinoamérica: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años, 2008–2018*. UNP: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30111>
- Calderón Arroyo, N. (2022). *Posicionamiento de Almacenes para el Sector Artesanal del Municipio de Girardot, Cundinamarca*. Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/14398>
- Calderón Vivares, J. A. (2022). Hacia la comprensión de la cultura organizacional colombiana. Un enfoque desde los valores en competencia. . *Revista Universidad y Empres*, 24(43), 1-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.12190>
- Carhuatanta Villalobos, L. F. (01 de 02 de 2023). *Plan de cobranza para optimizar la liquidez en la empresa Grupo Jaac EIRL, Chiclayo*. Universidad César Vallejo : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/114427>
- Castro Cortés, C. A. (2022). Transformación digital en las empresas: Un enfoque desde la administración de la teoría a la práctica. *Ecoe Ediciones.*, 01(01), 01-50. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=a26GEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR25&dq=Teor%C3%ADa+de+la+Administraci%C3%B3n+Cient%C3%ADfica&ots=gIEQAo-_L4&sig=wZ_TZC_JA9utc1ksS0EOSUeIM74#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20Cient%C3%ADfica&f=fals
- Cetina Matallana, K. T. (2022). *Desigualdades de género en la investigación y cargos directivos: profesoras y profesores asociados (as) de la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá (2015-2021)*. Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/83274>

- Chacón Henao, J. L.-Z.-P. (2022). Liderazgo compartido en equipos directivos y desempeño organizacional: el rol mediador del capital social. *Estudios Gerenciales*, 38(162), 32-44.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4524>
- Conde Gutiérrez, C. A. (2022). *Reflexiones sobre la obligatoriedad de las normas andinas en materia de patentes en Colombia y su relación con el procedimiento administrativo colombiano*. Universidad Externado de Colombia: <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/12471>
- Córdoba Yepes, C. C. (01 de 05 de 2023). *Análisis sistemático de literatura sobre la importancia colaborativa universidad–empresa para el desempeño financiero de las empresas latinoamericanas*. Areandina: <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/5026>
- Córdova Zuta, M. (2022). *Administración de recursos humanos y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2021*. Universidad César Vallejo : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95811>
- Criollo Criollo, R. A. (2022). *Manual administrativo y financiero para “Dialvhimac” ubicada en la parroquia San Francisco de Ibarra provincia de Imbabura (Bachelor's thesis)*. Universidad Técnica del Norte : <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13033>
- Cruzado Haro, R. C. (10 de 05 de 2023). *Comunicación organizacional y habilidades gerenciales en la oficina general de administración y finanzas de una municipalidad, Lima, 2022*. Universidad César Vallejo : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108829>
- Fernández Capote, Y. &. (2023). Administración y Participación Laboral/Organizacional. Un acercamiento a las lógicas recurrentes del desarrollo empresarial. *Opuntia Brava*, 15(01), 01-50.
<https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=2222081X&AN=162419406&h=ZuQCRUKy2F5Fhu hBbs8s%2bcEJwf7tzj0SykuySZsaGD%2ba2dl4SZKaPsztE16ZexC4S6t2Gd YMTj2IbOhLMwTt1Q%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLoca>

- Flórez, K. J. (2023). Metodología para la formulación y planeación de los proyectos de fortalecimiento de la infraestructura hospitalaria en IPS Públicas en Colombia. *INGENIERÍA CLÍNICA*, 01(153).
<https://repository.eia.edu.co/server/api/core/bitstreams/a4435a11-170d-4e2e-bf59-501f4c6c0804/content#page=153>
- Fonseca Puentes, P. O. (2022). *Apoyo administrativo al programa Juegos Intercolegiados Nacionales, perteneciente a la Dirección de Fomento y Desarrollo del Ministerio del Deporte (Bachelor's thesis)*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas: <http://hdl.handle.net/11349/30989>
- Forero Puerto, Y. A. (26 de 11 de 2021). *Universidad Antonio Nariño*. Análisis documental de la influencia del clima organizacional en colaboradores de diversos sectores económicos latinoamericanos durante la última década.: <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/5895>
- García Cárdenas, M. J. (2022). *Auditoría interna (performance verification) como complemento indispensable al sistema de gestión de la seguridad física en empresa del sector oil & gas en Colombia*. Universidad Militar Nueva Granada: <http://hdl.handle.net/10654/43714>
- González Arbelaez, D. C. (2023). La administración: conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones. *Revista Cultural Unilibre*, 01(01), 53-60.
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista_cultural/article/view/10624
- González Gamarra, V. I. (10 de 06 de 2022). *La tecnología como factor de innovación en el mejoramiento de procesos administrativos de las empresas en Colombia*. Areandina: <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4489>
- González, J. J. (2022). La teoría organizacional en la Administración Pública: ¿una ciencia administrativa, ciencia organizacional o ciencia política?. . *Espacios Públicos*, 23(58), 01-50.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36677/espaciospublicos.v23i58.19933>
- Guiliany de la Hoz, A. P. (2023). Planeación estratégica para la competitividad de pequeñas y medianas empresas del sector construcción e inmobiliario.

- Revista de ciencias sociales*, 29(02), 315-326.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8920553>
- Hernández Pulido, Y. A. (2022). *Protocolo para la administración de proyectos de construcción*. Universidad Católica de Colombia:
<https://hdl.handle.net/10983/27163>
- Herrera Espinel, Y. A. (2022). *Ciudadanía organizacional: compatibilidad entre el comportamiento laboral de los Aprendices del área de rrhh de Sitel Colombia y sus funciones de trabajo como factor de calidad del clima y el desarrollo organizacional*. Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/14594>
- Lemos Rubiano, M. C. (2023). El Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026: Colombia, Potencia Mundial de la Vida. *Revista Fasecolda*, 01(189), 64-69.
<https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/881>
- Manrique Daza, D. A. (2022). *Hilando delgado entre el servicio de voluntariado y la relación laboral de los Cuerpos de Bomberos en Colombia*. Unilibre :
<https://hdl.handle.net/10901/22750>
- Martínez, A. J. (2022). Gerencia, Gestión, Administración y Gobierno. Una misma realidad en diversas percepciones. *Revista Binacional Brasil-Argentina: Diálogo entre as ciências*, 14(01), 314-328.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22481/rbba.v11i01.10513>
- Muñoz Rodríguez, J. R. (2022). *Propuesta de mejora de Reingeniería, a partir de los procesos operativos en la empresa Belucci Cueros SAS*. Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios:
<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/15289>
- Murillo Perea, K. L. (2023). *Las fallas de la descentralización administrativa en Colombia: una aproximación desde el concepto de la presencia diferenciada del Estado en el departamento del Chocó entre los periodos 2018 a 2022*. Bachelor's thesis, Universidad EAFIT: <http://hdl.handle.net/10784/32276>
- Norgas. (2021). *Quiénes Somos*. Norgas: <https://colgas.com/quienes-somos/>

- Orrego Suárez, C. G. (2022). *Brecha digital en la educación media de Colombia: Una perspectiva desde la cuarta revolución industrial*. Doctoral dissertation, Universidad Santo Tomás: <http://hdl.handle.net/11634/44051>
- Orrego Valencia, M. E. (2022). Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia. *Revista de ciencias sociales*, 28(02), 122-136. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8378006>
- Panduro Rengifo, J. V. (2022). *Estrategias de capacitación docente para mejorar la deficiente administración institucional de la Institución Educativa N° 0398 "Eduardo Peña Meza", Distrito Delegado de Juanjuicillo, Provincia de Mariscal Cáceres, Departamento San Martín, Año 2019*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/10438>
- Pérez García, K. D. (2023). *Tesoros turísticos de Colombia: Análisis comparativo (benchmarking) de la oferta turística de Santa Marta frente a las ciudades colombianas de Cartagena, Medellín y Bogotá, durante el año 2022*. Universidad Antonio Nariño: <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/8446>
- Pino Zarate, O. (2022). *El liderazgo y su influencia en el comportamiento organizacional en la multinacional Quimpac de Colombia SA sede Malambo*. Universidad Simón Bolívar: <https://hdl.handle.net/20.500.12442/11605>
- Porras Oscategui, R. A. (2022). *Los clásicos de la administración y los elementos de la motivación en la municipalidad provincial de Chanchamayo en el año 2021*. Universidad César Vallejo : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84819>
- Portocarrero, L. F. (2022). El liderazgo en la administración pública peruana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 06(02), 4081-4101. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2151
- Ramos Cornejo, J. J.-R.-V. (2022). La gestión por procesos, predictor de la administración de recursos humanos para el servicio educativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación*,

- Investigación y Publicación (POCAIP)*, 07(01), 393-411.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/528>
- Ríos, F. B. (2022). Crítica al concepto de liderazgo en la teoría administrativa norteamericana. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 11(21), 31-52.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ricea.v11i21.182>
- Robles Bardales, J. M. (2022). Proceso de elaboración de instrumentos en la gestión administrativa de una universidad peruana. . *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 06(04), 770-783.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2620
- Rodríguez, M. G. (01 de 09 de 2022). *Teorías y enfoques gerenciales y su aplicación al campo educativo*. UCAB:
<https://saber.ucab.edu.ve/handle/123456789/239>
- Rojas Taira, O. T. (2022). *Control gubernamental y administración de recursos en instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud de las Fuerzas Armadas, 2020*. Universidad César Vallejo:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/84116>
- Tantalean Tapia, I. O. (2022). La naturaleza de la empresa Su teleología desde los Ciencias de la Administración, el Derecho y la Economía. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 52(136), 262-287.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-38862022000100262&script=sci_arttext
- Tejada Collantes, K. G. (2022). *La administración clásica en el desempeño docente en la IE Innova Schools-Región 4-Lima y provincia 2020*. universidad mayor del Perú: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/18729>
- Velandia Sanabria, F. S. (2022). *Auditoría y control fiscal posterior a la utilización del mecanismo de urgencia manifiesta*. Universidad Antonio Nariño:
<http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/7271>

9 APENDICES

Apéndice 1 Diseño Cuestionario.

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICACIOND E FALENCIAS EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE NORGAS

radiovidacolombia@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

1-¿Se realiza un control sistemático del inventario de productos de gas?

- Sí
- No
- Medianamente

2- ¿Existen discrepancias entre los registros de inventario y la cantidad física disponible?

- Sí
- No
- Medianamente

3- ¿Se lleva a cabo un seguimiento regular de los niveles de inventario para evitar posibles faltantes o excedentes?

- Sí
- No
- Medianamente

4- ¿Se generan y revisan las facturas a los clientes de manera precisa y oportuna?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Nunca

5- ¿Han sido identificados errores en las facturas emitidas a los clientes?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Nunca

6- ¿Cómo se manejan las discrepancias o reclamaciones relacionadas con las facturas?

- PQRS- área de facturación- contabilidad-respuesta cliente
 - Área de facturación- contabilidad-respuesta cliente
 - PQRS-Área de facturación-respuesta cliente.
 - Contabilidad-respuesta cliente
-

7- ¿La información de los clientes se registra y actualiza regularmente en la base de datos?

- Si, se actualiza
- Medianamente de actualiza
- Bajamente se actualiza
- Nada se actualiza

8- ¿Existe un proceso eficiente para gestionar solicitudes y quejas de clientes?

- Si, existe
- Medianamente existe
- Bajamente existe
- No existe

9- ¿Se realizan encuestas de satisfacción del cliente de manera regular?

- Si, se realizan
- Medianamente se realizan
- Bajamente se realizan
- No se realizan

10- ¿Se realiza un seguimiento detallado de los gastos administrativos?

- Si, se realizan
 - Medianamente se realizan
 - Bajamente se realizan
 - No se realizan
-

11- ¿Cuál cree que es el área específica donde se observan gastos excesivos o innecesarios?

- Talento Humano
- Área Técnica
- Área de las Tecnologías
- Área Administrativa
- Área de mercadeo
- Área contable y de facturación.
- Área logística y de transporte.

12- ¿Se lleva a cabo una revisión periódica de los presupuestos y se ajustan según sea necesario?

- Si se realizan
- Medianamente se realizan
- Bajamente se realizan
- No se realizan

13- Califique de 1 a 5 siendo 1 no la realizan y 5 la realizan en su totalidad ¿La empresa cumple con todas las normativas y regulaciones en el sector de comercialización de gas?

- | | | | | | | |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| No la realizan | <input type="radio"/> | La realizan en su totalidad |

14- Califique de 1 a 5 siendo 1 no la realizan y 5 la realizan en su totalidad ¿Se realizan auditorías internas para evaluar el cumplimiento normativo de manera regular?

- | | | | | | | |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| No la realizan | <input type="radio"/> | La realizan en su totalidad |

15- ¿Se tienen identificadas y documentadas todas las obligaciones legales y normativas relevantes?

- Totalmente identificadas
- Parcialmente identifica
- Bajamente identificadas
- Nada identificadas

16- ¿Se utilizan de manera efectiva las tecnologías de la información en el área administrativa?

- Totalmente se utilizan
- Parcialmente se utilizan
- Bajamente se utilizan
- Nada se utilizan

17- ¿Existen desafíos o problemas recurrentes con los sistemas informáticos utilizados?

- Totalmente existen
- Parcialmente existen
- Bajamente existen
- No existen

18- ¿Se proporciona capacitación continua a los empleados para maximizar el uso eficiente de las herramientas tecnológicas?

- Si se proporciona
 - Parcialmente se proporciona
 - Bajamente se proporciona
 - No se proporciona
-

19- ¿La gestión de la comunicación interna es efectiva dentro del área administrativa?

- Totalmente Efectiva
- Medianamente Efectiva
- Bajamente Efectiva
- Nada Efectiva

20- ¿Han sido identificados problemas de comunicación que afecten la eficiencia?

- Totalmente Identificados
- Medianamente Identificados
- Bajamente Identificados
- Nada Identificados

21- ¿Existen canales formales para recibir retroalimentación de los empleados sobre la gestión administrativa?

- Totalmente Existen
- Medianamente Existen
- Bajamente Existen
- No Existen

22- ¿Se realiza una evaluación del desempeño regular para identificar áreas de mejora?

- Totalmente se realizan
- Medianamente se realizan
- Bajamente se realizan
- No se realizan

23- ¿Existe un plan de contingencia en caso de interrupciones en la cadena de suministro de gas?

- Totalmente Existen
- Medianamente Existen
- Bajamente Existen
- No Existen

24-¿Cómo se abordan las emergencias y situaciones imprevistas en el área administrativa?

- Se posee plan de contingencia
- Se acude a los jefes inmediatos o directivos
- No se posee unas acciones en caso de emergencia.

25- ¿Existe un proceso formal para identificar y abordar áreas de mejora en el área administrativa?

- Si existe
- Medianamente existe
- Bajamente existe
- Nada existe

Fuente: Propia de autores.

