UNIVERSIDAD
Privada
DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN

XIV JORNADAS DE INVESTIGACION DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

SEPTIEMBRE–DICIEMBRE 2024
ESCUELA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Belmarys Coromoto Ocando. Análisis de la Administración de Operaciones de Servicio de A.S. 26, Maracaibo C.A. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Administración de Empresas. Maracaibo 2024.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar la administración de operaciones de servicio de A.S. 26 Maracaibo, C.A., sustentado por autores como González (2017), Martín y Díaz (2016), Rodríguez (2021) y Tordecillas (2017). La investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva y de campo, con un diseño no experimental, transaccional o transversal descriptivo. La población se consideró finita, compuesta por diez (10) empleados de A.S. 26 Maracaibo, C.A. Como técnica de observación, se implementó una encuesta, utilizando un cuestionario conformado por cincuenta y siete (57) preguntas con cinco alternativas de respuesta de selección simple, valorado bajo el juicio de tres (3) expertos de la Escuela de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Los resultados obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva. En este proceso, se evidenció la necesidad de mejorar la capacitación del personal, optimizar la comunicación interna, revisar las estrategias de marketing y establecer un esquema claro para la planificación de recursos. Se recomendaron acciones específicas para abordar estas áreas de mejora. En primer lugar, se sugiere implementar un programa de capacitación continua que incluya el uso de plataformas como Moodle para facilitar el aprendizaje. Además, se propone mejorar la comunicación interna mediante herramientas como Slack o Microsoft Teams. También se recomienda realizar un análisis exhaustivo de las estrategias de marketing actuales, utilizando software como Google Analytics para monitorear el comportamiento del cliente. Por último, se aconseja desarrollar un manual de procedimientos para la planificación de recursos, incluyendo criterios claros para la subcontratación y auditorías periódicas con proveedores.

Palabras claves: administración, operaciones, servicio, capacitación, comunicación.