RELACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA CHURROLANDIA DULCERÍA F.C. DE CORO, ESTADO FALCÓN

Autora: Maggybelena Colina

RESUMEN

La investigación que se presenta tiene como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de coro, Estado Falcón. La investigación fue no experimental, de campo y de nivel correlacional. La técnica a utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado de catorce (14) ítems, según la escala de Likert. Para la validez del instrumento se consultó la opinión de tres expertos y para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto, cuyos resultados fueron ajustados a través del coeficiente de Alfa de Cronbach que arrojo un valor de 0,796, demostrando un nivel de alta confiabilidad del instrumento. Los resultados demostraron a través de la variable gestión administrativa y la dimensión elementos de la gestión administrativa que los indicadores planeación, organización, dirección y control tienen debilidades. Con relación a la variable calidad de servicio, los indicadores cortesía y comunicación, resultaron con tendencia regular y el indicador comprensión fue negativo. Se logró determinar el coeficiente de correlación de Pearson (rxy), el cual resulto igual 0,94, lo cual indica una correlación positiva alta entre las variables gestión administrativa y a la calidad de servicio; demostrándose que si la gestión administrativa, mejora la calidad de servicio también mejora.

Descriptores: Relación – Gestión Administrativa – Calidad de Servicio.

SUMMARY

The research presented aims to establish the relationship between administrative management and the quality of service of the company Churrolandia Dulcería F.C. choir, Falcón State. The research was non-experimental, field and correlational level. The technique used was the survey and the data collection instrument was the structured questionnaire of fourteen (14) items, according to the Likert scale. For the validity of the instrument, the opinion of three experts was consulted and for reliability a pilot test was applied, whose results were adjusted through the Cronbach's alpha coefficient, which yielded a value of 0.796, demonstrating a high level of reliability of the instrument. The results showed through the administrative management variable and the administrative management elements dimension that the planning, organization, direction and control indicators have weaknesses. Regarding the quality of service variable, the courtesy and communication indicators showed a regular trend and the understanding indicator was negative. The Pearson correlation coefficient (rxy) was determined, which was equal to 0.94, which indicates a high positive correlation between the variables administrative management and quality of service; demonstrating that if the administrative management improves the quality of service it also improves.

Descriptors: Relationship - Administrative Management - Quality of Service.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones empresariales, están siendo sometidas a grandes cambios y más específicamente dentro de su área de la gestión administrativa; los cambios globales han incidido directamente en las funciones de dicha área ya que las han llevado a asumir nuevos retos y a tomar nuevas posturas ante los avances científicos y tecnológicos que son los protagonistas de esta nueva era de globalización y transculturización. Entre los aportes importantes que ha brindado el proceso de globalización junto con los avances tecnológicos de este nuevo tiempo, se encuentran los llamados sistemas de información; los que aportan a las organizaciones estrategias innovadoras de gestión administrativa y control de la información que se maneja dentro de cada organización y que son de gran utilidad e importancia para las mismas.

En concordancia con lo último expresado, es necesario poner en marcha un conjunto de estrategias para desarrollar al máximo las habilidades del talento humano, en cuanto a una adecuada planificación, organización, dirección y control, procesos administrativos que se traducen en una mayor eficiencia y calidad del producto o servicio prestado por los trabajadores. La calidad es una actitud y esta a su vez es un valor cultural que antecede a la conducta, Quijano citado por Requena (2007) sostiene que "un comportamiento para la calidad supone un compromiso personal de cada individuo hacia la creencia de que la calidad es la base de ventaja competitiva"(p.11). De allí la necesidad de esta investigación, que tiene la finalidad de establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón.

Estructural, el estudio se presenta en base a cinco capítulos. El Capítulo I, consta del planteamiento del problema, el cual enfoca de manera detallada la situación que lleva a la investigación, el objetivo general determina la intención y los específicos, cada uno de los aspectos necesarios para consolidar el propósito del estudio, la justificación señala el para qué y el porqué del estudio, avalando la importancia del mismo, la delimitación muestra el ámbito espacial, temporal, temático requerido en la investigación.

El Capítulo II, está conformado por el marco teórico, el cual incluye los

aspectos que sustentan la temática abordada, como las investigaciones previas donde se citan estudios pertinentes a la misma, y seguidamente, se exponen las bases teóricas y el sistema de variables, en lo que respecta a las bases teóricas, son postulados y basamentos relacionados con la temática.

El Capítulo III, contiene el marco metodológico, donde se hace referencia al tipo y diseño de investigación, a la población, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, donde se agrupan las informaciones necesarias para realizar la investigación. Posteriormente se encuentra la validez y confiabilidad, utilizadas para describir el medio que se utilizará para darle veracidad a los ítems del instrumento, más indica el nivel de consistencia del mismo. De igual forma aparece expresado el procedimiento o fases a seguir para llevar a cabo la investigación. En Capítulo IV contempla los resultados obtenidos en la presente investigación y su tratamiento estadístico.

En el capítulo V se muestran las conclusiones y recomendaciones derivadas del flujo de información obtenida en los resultados, haciendo especial mención en los aspectos resaltantes del estudio y las correcciones correspondientes a objeto de introducir los cambios organizacionales, para mejorar la calidad de servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro. Y finalmente se encuentran las referencias bibliográficas y los anexos del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En el presente capitulo se desarrolla todo lo relacionado al problema de investigación para Arias (2012) expresa "Un problema de investigación es una pregunta o interrogante sobre algo que no se sabe o que se desconoce, y cuya solución es la respuesta o el nuevo conocimiento obtenido mediante el proceso investigativo" (p.39). En el presente capítulo se plantea el problema objeto de estudio, la formulación del problema, el objetivo general y los específicos, la justificación e importancia y los aspectos que delimitan el alcance del mismo.

Planteamiento del Problema

En los últimos tiempos, dada la coyuntura política, económica y social que se vive a nivel mundial, con el fenómeno de la globalización, se han generado cambios sustanciales en las instituciones para ejecutar las operaciones y uno de

ellos es la complejidad de los recursos necesarios como capital, tecnología, actividades de apoyo y especialmente referente al recurso humano, pues se intensifica la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas indispensable para mantener la competitividad de la organización. De esta manera, se puede garantizar que los recursos humanos, financieros y tecnológicos sean eficientemente utilizados y que las personas representen la diferencia competitiva que mantiene y promueve el éxito de las organizaciones.

Ahora bien, para alcanzar esos éxitos en las organizaciones, es necesario contar con una gestión administrativa eficiente. Al respecto la gestión administrativa, según Storner, Freman y Gilbert (1996) "es una especialidad que trata de las cuestiones referentes al tiempo y a las relaciones humanas que se presentan en las organizaciones". Por lo tanto, la gestión administrativa es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones les sirven a las personas que afectan. El éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida, de sus gerentes. Si los encargados de gestión administrativa realizan debidamente su trabajo y toman en cuenta los conocimientos, habilidades y actitudes del talento humano, seguramente las organizaciones alcancen sus metas.

En referencia a lo anterior, Dessler, citado por García (2012) afirma que "el talento humano representa una ventaja competitiva, cuando la fuerza de trabajo está comprometida y posee las competencias laborales necesarias para que la organización alcance sus metas"(p.9). Al respecto, en base a las consideraciones de estos últimos autores, el talento humano deben tomarse en cuenta a través de la retribución y recompensa, aspectos relacionados con las condiciones ambientales, considerando la disciplina e incorporando tanto la higiene-seguridad como un entorno que incluya una infraestructura acorde a las labores; asegurándose además, de proporcionar condiciones psicológicas que faciliten el desempeño a través de la mejora de la calidad de vida y las relaciones laborales.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, Deming en sus catorce punto en referencia a la calidad, subraya, que la misma, es un enfoque holístico de la administración que demanda un

entendimiento íntimo del proceso, de la delicada interacción de los materiales, las máquinas y de las personas, todo lo cual determina la productividad, la calidad y la ventaja competitiva (Bateman, 2005, p.280).Por lo tanto, la calidad es una actitud y esta a su vez es un valor cultural que antecede a la conducta, un comportamiento para la calidad supone un compromiso personal de cada individuo hacia la creencia de que la calidad es la base de la ventaja competitiva, en consecuencia la calidad de los servicios depende de las actitudes y conductas que se traducen en un comportamiento de todo el personal que labora en una empresa.

Con relación a la calidad de servicio, Requena (2007), considera "la calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía"(p. 12). Por tal motivo, la calidad de servicio no es fácil de conceptualizar pues se entiende que está sujeto a una serie de valores subjetivos, pero entendemos que está directamente relacionado con la percepción que tiene el cliente de un servicio en particular. La calidad de servicio, que se extiende a la excelencia en el servicio al cliente y atención al cliente, garantiza la supervivencia de la empresa en un medio competitivo e incluso puede significar su liderazgo, por lo que la satisfacción del cliente es clave del éxito comercial.

Tal como se ha visto, en aquellas empresas en las cuales su producto es un servicio que se presta, la calidad no puede medirse matemáticamente y dependerá casi exclusivamente de la percepción del cliente, por lo que una efectiva interacción entre el cliente y la empresa se hace más necesaria que nunca. En este caso, el producto depende de un accionar de la empresa, no es un producto concreto, por lo que la estandarización de su calidad es imposible y deberá adaptarse en el tiempo a las necesidades del cliente.

Desde esta perspectiva, el cliente es el punto vital para cualquier empresa, por lo que conocer a fondo las necesidades y encontrar una mejor manera de satisfacerla con prácticas adecuadas debe ser el reto de las organizaciones modernas, por consiguiente, el servicio al cliente debe surgir a partir de la comunicación con el mismo a fin de cubrir sus expectativas y necesidades. En ese sentido, es importante que todo sistema de

atención cliente, exista la continua motivación a través de programas de incentivo al capital humanos que realiza sus labores, la cual sirve de impulso para la realización de las tareas asignadas en su respectivo puesto de trabajo, garantizando los niveles de equilibrio económico y productividad de la organización, en consecuencia las empresas del sector privado, como la organización objeto de estudio, deben monitorear continuamente a los clientes y evaluar la satisfacción de los mismo, con respecto a la calidad del servicio y los requerimientos exigidos.

No obstante, las opiniones expresadas y la importancia de las mismas para el éxito empresarial, existen todavía empresas del sector privado, que escasamente aplican estrategias de la gestión administrativas para mejorar la calidad del servicio, por consiguiente presenta ciertas dificultades para lograr los resultados esperados, como es el caso de Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón, el cual presta un servicio de lunes a domingo en horario vespertino y nocturno.

La empresa antes mencionada, se dedicada a la producción y venta de "Churros" con materia única y original, con el objetivo de deleitar a los clientes con un sabor único, agradable y de alta calidad. Fue creada el 25 de octubre del 2012 en la Ciudad de Coro, Estado Falcón, municipio Miranda, parroquia San Gabriel. Cabe destacar que la historia de la marca tiene una base sólida, ya que fue creada en un núcleo familiar, Churrolandia Dulcería F.C. surgió mediante un acuerdo de crear una empresa innovadora. Un integrante de la familia llamado Rigoberto Jordán, propuso la producción y venta de "churros". Así mismo la producción comenzó con la elaboración de los Churros, con azúcar, arequipe y chocolate la cual tuvo éxito, que hoy en día aun lo siguen haciendo. No cabe duda que sus churros satisfacen los paladares de cientos de personas.

Ahora bien, sobre la base de una entrevista realizada por la investigadora a los trabajadores de la organización objeto de estudio, las deficiencias mencionadas tiene su causa principal en la ausencia de una adecuada gestión administrativa, no existe planes de trabajo diarios, el área de trabajo presenta desorganización en espacio físico, pero también en cuanto las funciones de los trabajadores, el talento humano que labora está desmotivados e insatisfechos y no existe control efectivo de los ingresos y egresos de

los recursos financieros de la empresa. Todo esto afecta en forma negativa las dimensiones importantes de la calidad de servicio como la confiabilidad, destrezas y conocimientos profesionales para prestar un buen servicio, cortesía y buena comunicación que debe existir con los clientes internos y externos.

En correspondencia con lo anterior, es conveniente establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón y en función de este resultado presentar las acciones y sugerencias que mejoren la calidad de servicio de la empresa, para ubicarse en los niveles de excelencia del mundo actual de los negocios.

Formulación del Problema

Atendiendo a la problemática antes mencionada y a objeto de establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual relacionada con la gestión administrativa de empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón?

¿Cómo es la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón?

¿Cómo es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón.

Objetivos Específicos

-Diagnosticar la situación actual relacionada con la gestión administrativa de empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón.

-Describir la calidad del servicio en la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón.

-Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón.

Justificación de la Investigación

La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base

para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Para lograr tal propósito, es necesario contar con la puesta en práctica de cuatros procesos claves que son la planificación o planeación, que está relacionado con la búsqueda de los objetivos, la organización, es decir distribuir en forma equilibradas las actividades laborales, la dirección y finalmente el control de los procesos de la empresa. Por lo tanto, esta investigación se justifica empresarialmente porque involucra la gestión administrativa, es decir busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos.

Desde el punto de vista social, la investigación se justifica porque al establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa, permite encontrar algunos aspectos que van mejorar el mejor funcionamiento de los procesos como los planes de trabajo, organización de las funciones de los trabajadores, así como aumentar la rentabilidad de la empresa con un adecuado control de recursos, que se reflejaran en mejores condiciones socioeconómicas para los trabajadores.

La investigación se justifica desde el punto de vista práctico, dado que la misma proporciona información valida, confiable, y estandarizada, con miras, a que dicha organización las acoja en busca de un mejoramiento significativo en el proceso administrativos de la empresa Churrolandia Dulcería de Coro. De la misma forma, con la información diagnosticada en este estudio, los gerentes de la empresa, podrán establecer las correcciones pertinente que el caso amerite y también se optimizaran las tomas de decisiones correctas y oportunas, que se reflejaran positivamente con una mejor calidad de servicio para los clientes.

En ese mismo orden de ideas, la investigación se justifica desde el punto de vista metodológico, tomando en cuenta que en el desarrollo de la misma se elaboró un instrumento de recolección de datos, cuyos resultados de su aplicación, servirán de base para futuras investigación relacionadas con las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Delimitaciones

Poblacional: El estudio estuvo comprendido por ocho(8) trabajadores, que laboran en la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón.

Geográfica: La investigación se realizó Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón., ubicada en la Av. Buchivacoa con Av. Pinto Salinas.

Temporal: La presente investigación se desarrolló en el periodo comprendido entre el mes de enero 2019- mayo 2019.

Temática: Este estudio estuvo orientado a establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón. Consideradas para este estudio con dos variables, que fueron la gestión administrativa y calidad de servicio; en referencia a la gestión administrativa está sustentada en autores como Langrod (2015), Leonard (2001), Argandoña (2012), Reyes (2012), entre otros, por su parte, la variable calidad de servicio se apoyó en la fundamentación teórica de Berry y otros (2006), Bateman(2012), Gutiérrez (2010), entre otros.

Alcance

El trabajo de investigación permitirá establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón, siendo su alcance final, las conclusiones y recomendaciones, estas últimas tendrán la responsabilidad los gerentes y propietarios de la empresa de su implementación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capitulo se presentan los trabajos de investigación que servirán de antecedentes para el presente estudio, así como el desarrollo de las bases teórica y conceptuales, sistema de variables, en ella se refleja desde el concepto de gestión administrativa y calidad de servicio, también teorías generales hasta llegar al sistema de variable y su operacionalización.

Antecedentes de la Investigación

Se realizó una revisión de diversos estudios sobre las variables Estrategias Organizacionales y Desarrollo del talento humano, habiendo recopilado los siguientes aspectos relevantes a la temática.

Viloria (2018) presentó ante la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt, su trabajo especial de grado a nivel de Maestría de Gerencia de Financiera titulado: Estrategias de control financiero para mejorar el proceso administrativo en la Oficina de

Gestión Administrativa de la Zona Educativa del Estado Falcón. La presente investigación estuvo enmarcada en un diseño de investigación no experimental, del tipo de campo, nivel descriptivo, la Investigación tiene como objetivo proponer estrategias de control financiero para mejorar el proceso administrativo en la Oficina de Gestión Administrativa de la Zona Educativa del Estado Falcón.

La muestra se consideró igual a la población de diez (10) personas, para la recolección de la información se aplicó un instrumento tipo encuesta el instrumento aplicado estuvo constituido por 20 ítems con 5 alternativas de respuestas según la escala de Likert de excelente, muy buena, buena, regular y deficiente, dirigidas al personal antes mencionado. Para la validez del instrumento se consultó la opinión de tres expertos y para la confiabilidad se realizó una prueba piloto, cuyos resultados fueron ajustados a través del coeficiente de Alfa de cronbach que arrojo un valor de 0,796, demostrando un nivel de alta confiabilidad del instrumento.

Con respecto a los resultados, se determinó que la Oficina de Gestión Administrativa de la Zona Educativa del Estado Falcón, no realiza una planificación financiera conforme a los objetivos propuestos, tampoco se efectúa oportunamente el análisis financiero, no realizan los registros financieros, no aplican indicadores para evaluar la gestión financiera, no se toma acciones correctivas del desempeño de los trabajadores en la realización de las operaciones financieras, no cuenta una estructura organizativa actualizada para alcanzar los nuevos objetivos propuestos. En la organización en estudio no existen políticas de control actualizadas para el cumplimiento del proceso administrativo.

El antecedente mencionado constituye un valioso aporte para el desarrollo del presente estudio debido a que refiere sobre un sistema de control de gestión para los procesos administrativos, tomando en consideración que la gestión de los procesos administrativos o gestión administrativa como también se le denomina, constituyen elementos detectores de fallas y deviaciones operativas, que deben ser corregidas para garantizar la mayor efectividad en el servicio que presta en la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón.

Mora (2016), realizo una investigación a nivel maestría de gerencia de recursos humanos en la UNERMB. Con objetivo de Proponer Estrategias Organizacionales de

gestión del talento humano para optimizar la calidad del servicio. Caso: MILHOJAS CAFÉ C.A, del Municipio Miranda Estado Falcón. La presente investigación estuvo enmarcada en la modalidad de estudio descriptivo y proyecto factible, con un diseño de campo no experimental y transeccional, la finalidad de la investigación es proponer estrategias organizacionales de gestión del talento humano para optimizar la calidad del servicio de la empresa MILHOJAS CAFÉ C.A, del municipio Miranda estado Falcón. La muestra se consideró igual a la población de veinte y cuatro trabajadores.

Para la recolección de la información se aplicó un instrumento tipo encuesta el instrumento aplicado estuvo constituido por 20 ítems con 5 alternativas de respuestas según la escala de Likert, dirigidas al personal antes mencionado. Para la validez del instrumento se consultó la opinión de tres expertos y para la confiabilidad se realizó una prueba piloto, cuyos resultados fueron ajustados a través del coeficiente de Alfa de cronbach que arrojó un valor de 0,856.

Los resultados de este estudio reflejaron que existe un desconocimiento de misión y visión, la selección del personal no se hace en base a los conocimientos y habilidades del cargo y tampoco los trabajadores son integrado a la organización, nunca existe un programa de capacitación y seguridad, existe debilidades en la cortesía para los atender a los cliente, y los empleados al atender a los clientes nunca comprenden sus necesidades de servicio. Se concluye que hay que diseñar las estrategias organizacionales de gestión del talento humano para optimizar la calidad del servicio de la empresa MILHOJAS CAFÉ C.A, del municipio Miranda estado Falcón.

Como puede notarse, esta investigación está enmarcada en el tema de la calidad de servicio en una empresa privada que presta servicio de alimentación en el estado Falcón, por lo tanto, el estudio de Mora brinda valiosos aportes ya que el instrumento utilizado sirvió de guía para fortalecer metodológicamente el presente estudio.

Colina (2014), realizo una investigación en Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt a nivel maestría titulada Gestión del talento humano y calidad del servicio de atención al público en la división de personal en la zona educativa Falcón, la presente investigación tiene como objetivo general, establecer la influencia de la gestión del talento

humano en la calidad de servicio de atención al público en la división de personal en la Zona Educativa Falcón. La investigación fue de tipo descriptivo, de campo.

La población objeto de estudio estuvo conformada por todos los funcionarios que integran la División, que representan un total de veintiséis (26) personas a las cuales se les aplico un cuestionario estructurado por dieciocho (18) ítems organizados de acuerdo a los indicadores del estudio, con opciones múltiples de respuestas cerrada totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Los resultados indican que en la División no se realiza el proceso de reclutamiento y selección de manera adecuada. No se integra al nuevo personal a la cultura y contexto de la División. El personal no es recompensado por su desempeño. No se capacita al personal a través. Entre las recomendaciones se tiene: Abastecer a la División con el personal necesario y capacitado. Implementar talleres, foros, seminarios para capacitación del personal y realizar evaluaciones y seguimiento del desempeño del personal. Motivar e incentivar al personal en la construcción de una cultura de servicio.

Esta investigación brinda grandes aportes a la investigación en desarrollo y tiene bastante similitud en lo referente a la variable de calidad de servicio, de igual forma la población y la muestra del estudio de Colina es bastante parecida a la investigación en proceso, es decir de veinte seis (26) y veinte cuatro respectivamente.

Todos los trabajos de investigación antes referidos, son trabajos de grado relacionados con las variables objeto de estudio, para las cuales los aportes obtenidos fueron altamente valiosos en lo que respecta a la orientación para el enfoque teórico de la presente investigación, así como los autores más destacados y expertos en gestión admistrativas y calidad de servicio. Del mismo modo, ubicaron a la investigadora en elementos relacionados con la metodología de investigación, el tratamiento para la recolección de datos y otros aspectos formales requeridos por los trabajos de grado.

Bases Teóricas

Las bases teóricas están conformadas por un conjunto de definiciones construidas por el investigador, mediante la revisión bibliográfica, electrónica consultada, con la finalidad de sustentar el tema

de estudio. Según Arias (2012) las bases teóricas "Implican un desarrollo amplio de los conceptos o proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado" (p. 107). Para el autor, las bases teóricas tienen que ver con las diversas definiciones, opiniones y teorías consultadas por el investigador para comprender de una manera más clara el problema planteado, logrando así los resultados deseados.

Gestión Administrativa

Leonard (2001) explica que administración es la acción de administrar (del latín Administratio – ONIS), acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es "la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles". "Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos".

Meigs y Larsen, (2004) definen el acto de administrar como planeación, organización, dirección y controlar. Las funciones que administración es la acción de administrar (del latín Administratio – ONIS), acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es "la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles". "Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos".

Argandoña (2012) un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en "Preveer, organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres". Por su parte, Chiavenato (2004) expresa "La palabra administración proviene del latín ad (hacia, dirección, tendencia,) y minister (subordinación u obediencia), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro." Es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".

Por lo consiguiente, se puede decir que la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la

misma. En conclusión se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente, un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas.

Proceso de la Gestión Administrativa

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible (Brever, 2011). Para que el proceso administrativo llevado a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, entre otros.

La técnica de planeación y la organización son partes fundamentales en el proceso ya que ahí radica la complejidad del método que se utilice pues al ser los pasos con más cantidad de deberes se vuelve un poco más complicado tener el control, pero en estos pasos existen más sub-categorías que no deben permitir que el procedimiento se salga de control, esto quiere decir que cada parte tiene una función específica y que si hubiera alguna falla en cualquiera de estos pasos sería difícil lograr un procedimiento limpio y (Rodriguez-Peña herrera, 2000)

Para una buena gestión pública es prioritario conocer y aplicar el proceso administrativo que implica planificar, organizar, dirigir y controlar adecuadamente la orientación para el trabajo de dirección y liderazgo, es muy importante en el proceso de gestión pública moderna en sí el Modelo de gestión concentra la atención en el resultado de cada uno de los procesos que realiza la Organización, en lugar de las tareas o actividades individuales.

Elementos de la Gestión Administrativa

Reyes (2012) define el acto de administrar como planeación, organización, dirección y controlar. Las funciones engloban los elementos de la administración. Estos mismos elementos constituyen el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es

decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, dirección y control, como actividades administrativas esenciales. A continuación se describe dichos elementos.

Planeación

La planeación, consiste en saber qué se va a hacer por anticipado, cuál va a ser la dirección que se va a tomar para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente. ¿Qué se desea conseguir (objetivos)? ¿Qué se va a hacer para alcanzarlo? ¿Quién y cuándo lo va a hacer? ¿Cómo lo va a hacer (recursos)? La planeación trata de crear un futuro deseado. Esta etapa abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades; establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes (Alvarado, 2012).

Charry-Rodríguez (2013) Afirma que planificar abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.

Elementos de la planeación

Los propósitos: Las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente un grupo social.

La investigación: Aplicada a la planeación la investigación consiste en la determinación de todos los factores que influyen en el logro de los propósitos, así como de los medios óptimos para conseguirlos.

Los objetivos: Representan los resultados que la empresa desea obtener, son fines para alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico.

Las estrategias: Cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.

Políticas: Son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos

generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten dentro de una organización.

Programas: Son esquemas en donde se establece, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Presupuestos: Son los planes de todas o algunas de las fases de actividad del grupo social expresado en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de la realización de dicho plan.

Procedimientos: Establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.

Organización

La organización es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar. Es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos. Chacón, (2002) explica que organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Organizar incluye determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

Elementos de la organización

División del trabajo: Para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas. La primera; (jerarquización) que dispone de las funciones del grupo social por orden de rango, grado o importancia. La segunda; (departamentalización) que divide y agrupa todas las funciones y actividades, en unidades específicas, con base en su similitud.

Coordinación: Es la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo de los objetivos.

Dirección

La dirección es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos. Se ejerce a través de tres subfunciones que son liderazgo, la motivación y la comunicación.

Charry-Rodríguez (2013) dice que la dirección es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

Elementos de la Dirección

Toma de decisiones: Significa la elección de un curso de acción o alternativa. Al tomar decisiones es necesario antes de evaluar las alternativas, definir y analizar el problema, para posteriormente aplicar la decisión o alternativa que mejor se sugiera.

Integración: Al igual que en la toma de decisiones, también existe un proceso para la adecuada integración en cuanto al personal se refiere, este proceso inicia con el reclutamiento u obtención de los candidatos que aspiran a un puesto determinado, en seguida se introducirán, o dicho en otras palabras, se les ambientará; para finalmente capacitarlos en el desarrollo de las funciones que habrán de realizar.

Motivación: La motivación es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más compleja, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo, de acuerdo a normas o patrones de conducta esperados.

Comunicación: La comunicación en cualquier grupo que se trate, es de vital importancia ya que involucra a los individuos no solo en su papel de comunicadores, sino en el buen uso que a la información se le da.

Supervisión: Consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente.

Control

El control es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados (planeados) con el fin de buscar la mejora continua. Carrasco (2011) sostiene que el control es la actividad de seguimiento encaminada a corregir las desviaciones que puedan darse respecto a los objetivos. El control se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las previsiones y las consiguientes realizaciones y la valoración de las desviaciones habidas respecto de los objetivos. El control, pues, contrasta lo planeado y lo conseguido para desencadenar las acciones correctores, que mantengan el sistema regulado, es decir, orientado a sus objetivos.

Elementos del control

Establecimiento de estándares: Es la aplicación de una unidad de medida, que servirá como modelo, guía o patrón con base en lo cual se efectuará el control.

Medición de resultados: La acción de medir la ejecución y los resultados, puede de algún modo modificar la misma unidad de medida.

Corrección: La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones en relación con los estándares.

Retroalimentación: El establecimiento de medidas correctivas da lugar a la retroalimentación; es aquí en donde se encuentra la relación más estrecha entre la planeación y el control.

En fin los elementos de la gestión administrativa sirven para garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades con respecto a este tema, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo. Como complemento imprescindible no se puede ignorar el hecho de que en la actualidad para lograr el desarrollo de ciertos elementos mencionados, el responsable de la gestión administrativa de cualquier entidad debe disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma. A continuación mediante la figura 1 se establecen los elementos de la Gestión administrativa antes descritos:



Figura 1. Elementos de la Gestión administrativa
Fuente: (Herrera, 2015)

La gestión administrativa trabaja en conjunto con otros departamentos, asegurando de esta forma un desarrollo exitoso en las actividades pertinentes, además de impulsar una organización más eficiente, asimismo, este proceso busca que el empresario sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todos que involucrándose en todos los procesos de la cadena productiva. Para ello él debe adquirir

compromisos profundos, ya que él es el principal responsable de la ejecución del proceso y la más importante fuerza impulsadora de su empresa.

Para llevar a cabo este proceso tanto en un departamento determinado como en toda organización pública o también privada, se debe tomar en consideración que dicho proceso debe ser: económico, es decir, debe requerir menos esfuerzo que el beneficio que aporta; y acumulativo, que la mejora que se haga permita abrir las posibilidades de sucesivas mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado.

Calidad

La calidad Según Bateman (2012), es "la excelencia de un producto, lo cual incluye su atractivo, su carencia de defectos, la integridad y la confiabilidad a largo plazo"p.12). Por lo tanto, va allá de los bienes físicos que los clientes compran, la calidad en el servicio es vital, facilitarle las cosas a los clientes es una dimensión de calidad, en efecto atender las demás necesidades de los clientes crea mayor calidad percibida.

Por su parte Deming citado por Gutiérrez (2010), luego de desarrollar sus catorce punto sobre la calidad, afirma la "Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará"(p.32). De lo expresado por los dos autores, se puede sintetizar diciendo que la calidad es cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.

La calidad del servicio

La calidad del servicio según Berry y otros (2006.p.27), la definen como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, tales como cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos entre otros, los cuales son evaluados por los clientes en relación, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por tanto, un servicio de calidad no es solo ajustarse a las especificaciones, sino más bien ajustarse a los requerimientos del cliente.

Sobre la base de las consideraciones anteriores y bajo el criterio del mismo autor, se tiene que la calidad de servicio es tanto realidad como percepción, es decir las opiniones que emiten el cliente sobre la calidad de servicio depende de

cómo perciben los clientes la realización del servicio en contraste con sus expectativas. De acuerdo a esto la calidad del servicio, desde la óptica de las percepciones de los clientes puede ser definida como calidad percibida, la cual equivale a la amplitud de diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, en términos matemáticos seria de la siguiente manera:

Calidad percibida= Calidad Real – Calidad esperada

Dimensiones de la calidad del servicio

Una vez definido las expectativas del cliente, es conveniente analizar los elementos que influyen en el proceso de prestación del servicio, bajo la percepción de los clientes, para Berry, Leonad y otros (2006, p.46), existen seis dimensiones de la calidad del servicio que más perciben los clientes y que se han convertido en criterios generales para evaluar el servicio en cada uno de los momentos suscitados. En ese sentido, la primera dimensión son, los elementos tangibles, es decir la parte visible de la oferta de servicio (apariencia de las instalaciones físicas, equipos, capital humano, materiales entre otros), la segunda y tercera dimensión, es la confiabilidad y la capacidad de respuesta o responsabilidad.

En ese mismo orden de ideas, está la cuarta dimensión que se refiere a la seguridad (la profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad física), otro elemento a considerar es el precio y finalmente la empatía en el cual están implícitos indicadores como accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario. Es importante destacar que para los efectos de esta investigación, se consideran las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en virtud de estas están directamente relacionadas con el talento humano de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro.

Elementos tangibles

Los elementos tangibles, son la parte visible de la oferta del servicio, se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, esto influye en la percepción de la calidad de servicio directamente o dando una idea del mismo.

Confiabilidad

Como su nombre lo indica y así lo expresa Berry, Leonad y otros (2006, p.46), es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y

cuidadosa, esto implica que se deben cuidar todos los detalles a objeto de darle cumplimiento a la promesa de servicio y una prestación sin errores.

Capacidad de respuesta o responsabilidad

Está dirigido a tener toda la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, es tener el deseo de servir oportunamente, de tal manera de hacerle ver al cliente que la organización se le quiere y aprecia.

Seguridad

Se refiere a que los conocimientos, atención y habilidades mostradas por los empleados, inspiren credibilidad y confianza, la seguridad es la cortesía unida a la erudición en el trabajo, es el resultado de asignar al cargo la persona adecuada, competente y con las fortalezas personales necesarias. Dentro de la seguridad se incluye:

La profesionalidad: Se entiende como profesionalidad, aquellas personas que poseen las destrezas requeridas y el conocimiento del proceso de prestación en la ejecución del servicio.

La cortesía: Se define como la atención, consideración, respecto y amabilidad del personal de contacto, es decir el talento humano más cercano al cliente o también llamado la línea del frente.

La credibilidad: Este aspecto se refiere al criterio que tiene el cliente, en el sentido que crea en la veracidad y honestidad del servicio que se le suministra.

La seguridad física: Este indicador significa para el cliente la inexistencia de peligros y riesgos, aquí se puede incluirse las dudas o incertidumbre que pueda tener el cliente sobre el servicio.

Empatía

Para los efectos de calidad de servicio, Berry, Leonad y otros (2006, p.46), la definen como la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, es deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la repuesta más adecuada, la empatía incluye:

La accesibilidad: Como su nombre lo indica, está relacionado con la facilidad del servicio, que el mismo no tenga obstáculos, por lo tanto será alcanzable a la disposición del cliente.

La comunicación: Esta definición desde el punto de vista de calidad de servicio, tal como expresa Berry, Leonad y otros (2006, p.46) está relacionado con mantener

informados al cliente en relación a su solicitud, para ello debe utilizar un lenguaje que puedan entender, de igual manera debe tener la capacidad de escuchar con atención.

La comprensión del cliente: Consiste en hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades, es decir tener la capacidad de entender cada una de las situaciones que vive el cliente en ese momento e internalizarla como si fueran propias de la persona que atiende el servicio.

El precio

Para Sabino (2012, p.190), el precio es la cantidad de dinero dada a cambio de una mercancía o servicio, el precio es el valor de un bien expresado en términos monetarios, es decir se refiere al costo en dinero que el cliente debe pagar para recibir el servicio ofertado, es la relación calidad/ precio.

Beneficios de la calidad de servicio

La calidad del servicio es una prioridad para las organizaciones, de tal manera que debe ser el centro de estrategias en las empresas de servicio como Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, con el fin de diferenciarse y obtener eficiencia en los costos, por el crecimiento de la participación en el mercado, la calidad de servicio es una estrategia de beneficio para un negocio dedicado a la prestación de servicio, los beneficios de la calidad desde la opinión de Berry, Leonad y otros (2006, p.46), está la mayor lealtad de los clientes, repetición de negocios, vulnerabilidad reducida a la guerra de precios, habilidades para disfrutar de unos precios relativamente más alto sin que afecte la participación en el mercado, costos de mercado inferiores y crecimiento de la participación en el mercado.

Identidad Organizacional

Misión

Satisfacer y deleitar el paladar de la clientela con un sabor único y agradable para que puedan endulzar sus días, ofreciendo un producto con la más alta calidad, y además con la buena atención de nuestros empleados, donde se sobrepasen las expectativas de nuestros clientes.

Visión

Ser la mejor dulcería a nivel municipal y regional, reconocida y preferida por todos, como un grupo de trabajo original, profesional y sólido, además, de administrar adecuadamente nuestros recursos, para llegar así, a ser una empresa altamente productiva, innovadora y dedicada a la satisfacción de los

consumidores, estableciendo una cadena célebre.

Valores

Se rige bajo los siguientes valores con el fin de lograr un buen desenvolvimiento de las actividades que realiza la empresa. En ese sentido los valores son autonomía, corresponsabilidad, coordinación, cooperación, solidaridad, transparencia, honestidad, humanismo, ética y responsabilidad.

Sistemas de Variables

Variable: Gestión administrativa

Definición conceptual: Es un proceso que contiene las cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos (Langrod, 2010).

Definición operacional: Se definirá operacionalmente a partir de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de recolección de datos de catorce (14) ítems, con la dimensión elementos de la gestión administrativa, con sus respectivos indicadores tal como se muestra en la tabla1.

Variable: Calidad del servicio

Definición Conceptual: un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, tales como cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos entre otros, los cuales son evaluados por los clientes en relación, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas (Berry y otros, 2006,p.27).

Definición Operacional: Es una serie de elemento que garantizan la calidad del servicio, los cuales serán evaluados a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón. , el instrumento contiene una sola dimensión, que es atención las dimensiones de la calidad de servicio y sus correspondientes indicadores como confiabilidad, responsabilidad profesionalidad entre otros, tal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Objetivo General: Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón.

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems
Gestión administrativa	Elementos de la gestión administrativa	Planeación	1,2
		Organización	3,4
		Dirección	5,6
		Control	7,8
Calidad de servicio	Dimensiones de la calidad de servicio	Confiabilidad	9
		Responsabilidad	10
		Profesionalidad	11
		Cortesía	12
		Comunicación	13
		Comprensión	14

Fuente: Elaboración propia (2019)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo abordará los aspectos metodológicos que guio esta investigación, los cuales comprenderán el diseño, tipo, nivel, modalidad, identificación de la población, tipo y tamaño de la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y la validez y confiabilidad. La definición del diseño, tipo, nivel – modalidad, población y muestra de la investigación; se realizará conforme a la taxonomía expuesta por Palella y Martíns (2015, pag.84-105).

Diseño de la investigación

El diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para los efectos de esta investigación el diseño fue no experimental; el cual es definida por Palella y Martins (ob.cit), como aquella donde se realiza "sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para analizarlo" (p.87).

Describir la calidad del servicio en la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón.

En base a las consideraciones anteriores, la investigación fue de diseño no experimental; dado que, la investigadora diagnosticó la situación actual de la gestión administrativa y la descripción de la calidad de servicio en la empresa Churrolandia Dulceria F.C de Coro, Estado Falcón, sin ejercer influencia sobre los hechos que acontecen; ni intentar modificar la realidad de las variables objeto de estudio al momento de recoger la información, es decir; que no se lleva a cabo ningún experimento, ni tampoco se manipula el comportamiento del fenómeno estudiado.

Tipo de investigación

El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va realizar

orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios. Para los efectos del estudio la investigación fue de campo, la cual según Palella y Martins (ob.cit) consiste en la "recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su estado natural" (p.88).

Por su parte, Arias (2012), expresa que la investigación de campo "consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna". (p. 31). Por lo tanto, los datos de interés se recogieron en forma directa de la realidad donde se desarrolla la problemática objeto de estudio que es la situación actual de la gestión administrativa y la descripción de la calidad del servicio en la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón.

Nivel de investigación

El nivel de investigación, tal como lo plantea Arias (2006), se refiere "al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno" (p.23). La investigación fué del nivel correlacional al contener dos variables, en las que se establece la asociación entre las entre las variables gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio.

En referencia la investigación correlacional, Arias (2006), afirman que la misma, persigue "determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación" (p.25). Esta investigación se aplica en situaciones complejas en que importa relacionar variables, pero en las cuales no es posible el control experimental; permite medir e interrelacionar múltiples variables simultáneamente en situaciones de observación naturales.

En este sentido la presente investigación estuvo dirigida a determinar la determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón, permitiendo alcanzar la consecución de los objetivos planteados en el estudio, como es establecer el tipo de relación que hay entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Churrolandia Dulcería.

Población y muestra

Población

La población para Hernández, Fernández y Batista (2010), es "el conjunto de todos los casos que concuerdan con otras series de especificaciones. Debiendo situarse, claramente en torno a sus características de contenido lugar en el tiempo", para los efectos de la investigación la población estuvo conformada por un numero finito de elementos establecidos por ocho (8) trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón, distribuida de la siguiente manera:

Tabla 2
Distribución de la población

Descripción de Cargos	Cantidad de Personas
Área administrativa Financiera	03
Área atención al cliente	02
Trabajadores de cocina	03
Total	**8**

Fuente: Elaboración propia (2019).

Muestra

Para Arias (ob.cit), la muestra representa "un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible"(p.83). En la presente investigación, se aplicó el criterio señalado por el citado autor, quien plantea que "si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad no será necesario extraer una muestra". En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo. Para este caso específico se encuestó a los ocho (8) trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón, que prestan su servicio en esta organizacion.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Una vez seleccionado el diseño de investigación y la muestra adecuada según el estudio desarrollado, se procedió a recolectar los datos pertinentes de la investigación, mediante la utilización de técnicas e instrumentos, aplicados para obtener la información necesaria. Un instrumento es aquello que se emplea para recoger y almacenar información, es decir es un medio que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributo que posee cada variable.

En cuanto a la técnica a utilizada fue la encuesta a través del cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado en forma directa a la población seleccionada. Cabe señalar, que para Arias (ob.cit) define la encuesta como "una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo

o muestra se sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular" (p.72); mientras que el cuestionario es considerado por Balestrini (2007), "como un medio de comunicación escrito entre el encuestador y el encuestado, que facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación"(p.138).

A tal efecto, se utilizó el instrumento del cuestionario tipo escala Likert el cual contempla catorce (14) ítems, con cinco alternativas de respuestas, cada una de ellas se les asignó un valor numérico siendo estas: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). Partiendo de lo expuesto, por medio de este instrumento se buscó medir el grado de actitud que tienen los encuestados en relación a la variable de estudio. De acuerdo a lo planteado, Hernández, Fernández y Batista (2008), que define el instrumento tipo Likert como "un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco, o siete categorías, este instrumento es utilizado cuando se procure medir actitudes en los sujetos objeto de investigación" (p.341). En ese sentido, para los efectos del estudio se utilizó el siguiente Baremos:

Tabla 3

Barremos de confiabilidad

Siempre	Casi siempre		Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
5	4		3	2	1

Fuente: Adaptación de la autora con referencia a Hernández, Fernández y Batista (2006, p.349)

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

La validez, en términos generales, describe el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir según Hernández, Fernández y Batista (2006), es importante tomar en cuenta los diferentes tipos de validez. En cuanto a la validez de contenido puede decir que se refiere al grado en que el instrumento refleja el dominio específico de contenido de lo que se mide. Según Hernández et al.(2006, p.277), es el grado en que la medición representa al concepto o variable medida.

La validez de criterio según el mismo autor establece la validez de un instrumento de medición al compararla con algún criterio externo que pretende medir lo mismo y la validez de constructo, partiendo que esta es una variable medida y que tiene lugar dentro de una hipótesis, teoría o un esquema teórico.

En el caso específico de esta investigación, se validó el

cuestionario a través de la técnica de juicio de tres expertos. Para ello se diseñó un formato dirigido para medir la validez de las preguntas que conforman el instrumento, y fue presentado a los expertos. Los mismos tuvieron la oportunidad de hacer las correcciones que consideraran oportunas en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos en los que estimaran necesario realizar mejoras. Es importante destacar que las observaciones y sugerencias de los expertos, permitió la validación del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento está determinada por la posibilidad de establecer el mínimo margen de error en su aplicación, para Hernández, et al. (2006, p.288), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. En tal sentido, existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. La mayoría de estos coeficientes pueden oscilar entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y el coeficiente con valor uno representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la medición.

Hernández, Fernández y Batista (2003) indican que "la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados" (p.243). Para la ejecución del procedimiento metodológico, se aplicó una prueba piloto en una organización similar, que presente las mismas características de los demás sujetos de la población. Para hallar el "Coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach" se procedió de la siguiente manera:

a) Codificación de las respuestas; transcripción de las respuestas en una matriz de tabulación de doble entrada con el apoyo del programa estadístico SPSS versión 21.

b) Cálculo del Coeficiente de Alfpha de Cronbach.

c) Interpretación de los valores tomando en cuenta la escala sugerida por Palella y Martins (2015, p.162), tal como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

RANGO	MAGNITUD
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

Fuente: Adaptación de la autora con referencia a Palella y Martins (2015, p.162)

El cálculo del coeficiente se realizará con el modelo Alfa de Cronbach, que se aplicará para determinar la consistencia interna en instrumentos cuyos ítems o apartes tienen más de dos alternativas de respuestas, es decir son preguntas "policotomicas". Con la aplicación del Programa Estadístico Computarizado IBM - S.P.S.S - STATISTICS. Versión 21. El resultado obtenido del coeficiente de Alfa de Cron Bach a través de la aplicación del paquete estadístico SPSS, fue de 0,796, representado una confiabilidad alta, tal como aparece en la tabal 4 de Palella y Martin, (2015:162).

Técnicas y Análisis de Datos

Una vez recopilados los datos, se procedió a su decodificación, empleándose la técnica de análisis estadístico de tipo cualitativo y cuantitativo, donde se realizó el análisis y comparación, en base a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento. Para efectos de analizar la información se hizo una presentación de la misma a través de la estadística descriptiva haciendo uso de tablas de frecuencias, porcentajes, gráficos y figuras, a través de la postura positivista. En relación con lo anterior, Arias (2006) afirma: "en lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis- síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados" (p.111).

Coeficiente de correlación de Karl Pearson

Dado dos variables, la correlación permite hacer estimaciones del valor de una de ellas conociendo el valor de la otra variable. Los coeficientes de correlación son medidas que indican la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan. Son números que varían entre los límites +1 y -1. Su magnitud indica el grado de asociación entre las variables; el valor r = 0 indica que no existe relación entre las variables; los valores 1 son indicadores de una correlación perfecta positiva (al crecer o decrecer X, crece o decrece Y) o negativa (Al crecer o decrecer X, decrece o crece Y). Las variables utilizadas en la investigación son las siguientes: X

(Gestión Administrativa), Y (Calidad de Servicio).

Cada variable fue estudiada de acuerdo a las dimensiones generadas por cada una de ellas, reflejándolas en un cuestionario contenido de 14 ítems para los cuales se obtuvieron unos puntajes de respuestas por persona encuestada. Dichos puntajes son mostrados en la tabla 16.

Luego se correlacionan las variables, por aplicación de fórmulas de Pearson:

rxy=(n*∑▒ ⟦ xy-∑▒ ⟦ x*∑▒y ⟧ ⟧)/(√([n*∑▒x^(2) -(∑▒x^2)]) *[n*∑▒y^(2) -(∑▒y^2)])

Donde:

N: Numero de sujetos

X: Suma total de los valores de X

Y: Suma total de los valores de Y

∑▒xy: Resultado de sumar el producto de cada valor de X por su correspondiente valor Y

rxy=(∑▒xy)/√((∑▒x^2) (∑▒y^2)) (Formula de correlación Pearson resumida)

Es conveniente destacar que con el resultado obtenido de la aplicación de la formula correlación de Pearson, luego se pasa a ubicar en la tabla 5 de Suarez (2014) y se obtiene el significado de coeficiente de correlación.

Tabla 5

Valores y significado de Coeficientes de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Suarez (2014)

Procedimiento de la investigación

Una vez planteado y delimitado el tema de investigación y teniendo como base los soportes teóricos que permitieron desarrollar el estudio, se procedió a ejecutar las siguientes actividades con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos:

Fase I. Revisión Bibliográfica y Documental:

En esta fase se revisó la bibliografía actualizada que guarda relación con la gestión administrativa y calidad de servicio, en función de

preparar la fundamentación teórica del planteamiento del problema, antecedentes y bases teóricas que guardaron relación con la investigación. Todo esto para abrir el camino para alcanzar el objetivo general que estuvo orientado a determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, para tal fin se realizó visitas a las bibliotecas, consultas por internet y lectura de revistas científicas.

Fase II. Trabajo de campo:

En esta segunda fase, estuvo relacionado con la visita realizada a la empresa, de igual forma en esta fase se obtuvo información relevante de la investigación como ubicación geográfica de la empresa, misión, visión, valores y cantidad de trabajadores, de igual forma se hace la notificación de la realización de la investigación y se solicita la colaboración para ejecución de la misma, en esta fase también está implícita el diseño y aplicación del instrumento, el cual permitió recolectar la información valiosa que fue objeto de análisis.

Fase III. Análisis de Datos:

En esta tercera fase, consistió en analizar los datos y resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, para ello se utilizara la estadística descriptiva, es decir las frecuencias de la respuesta y sus respectivos porcentajes, para llevar a cabo estas actividades se realizó a través de software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) y posteriormente se procedió a su respectivo análisis. También en esta fase se determinó la correlación entre las variables estudiadas, la misma se realizó por la fórmula de correlación de Pearson

Fase IV. Conclusiones y recomendaciones:

En esta fase, se describieron las conclusiones a las cuales se llegó durante todo el proceso de investigación, y se establecieron las recomendaciones pertinentes, todo esto en correspondencia con los análisis y resultados obtenidos en la fase anterior.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento que permitió recolectar información relacionada con una investigación orientada a establecer la relación entre la gestión administrativa y la

calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón. En ese sentido el instrumento aplicado estuvo constituido por 14 ítems con 5 alternativas de respuestas según la escala de Likert, las cuales fueron siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, en el mismo los encuestados seleccionaron una sola respuesta de las alternativas presentes para cada ítem.

En correspondencia con lo anteriormente expresado, los datos recolectados fueron ordenados, procesados, tabulados e interpretados mediante las técnicas estadísticas descriptivas para representar las tablas de frecuencias y porcentaje, además de los gráficos o figuras de los indicadores tal como se estableció en el cuadro de Operacionalizacion de la variable. En función de esto a continuación se presenta la tabla y gráficos de cada una de las dimensiones e indicadores de las variables.

Variable: Gestión administrativa

Dimensión: Elementos de la gestión administrativa

Indicador: Planeación

Ítem 1: En la empresa Churrolandia Dulcería establecen las metas y objetivos en forma clara y precisa.

Ítem 2: En la empresa Churrolandia Dulcería se elabora los planes de acción de forma racional y objetiva.

Tabla 6
Planeación

Items	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	5	62	3	38	0	0	0	0
2	0	0	2	25	4	50	2	25	0	0

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, elaboración propia (2019).

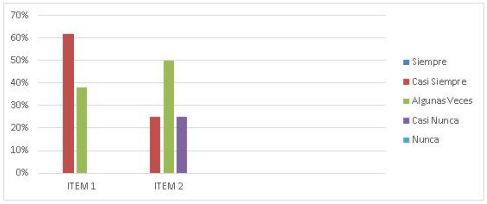


***Figura* 2: Planeación. Fuente**: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, elaboración propia (2019).

En la figura 2, aparecen simplificados los datos del ítem 1 y 2; en lo concerniente al ítem 1, el mismo arrojó que el 62% de los encuestados, dijeron que casi siempre en la organización establecen las metas y objetivos en forma clara y precisa, mientras el 38% se inclinó por decir algunas veces. En condiciones similares están los resultados del ítem 2, tomando en cuenta que 50% de trabajadores consideraron que algunas veces en la empresa Churrolandia Dulcería se elabora los planes de acción de forma racional y objetiva, 19% casi siempre y 9% casi nunca.

De las consideraciones anteriores se infiere que el indicador planeación es de tendencia regular, tomando

en cuenta que las alternativas de respuesta algunas veces obtuvo el mayor valor porcentual en promedio con el 44%, esto indica que la planificación que se lleva a cabo en la empresa Churrolandia Dulceria, es de forma irregular, siendo esto una debilidad institucional. Este resultado está en dirección contraria de lo expresado por Munich y García (2004) quien expresa que la planificación es "la determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro" (p.57).

Indicador: Organización

Ítems 3: Los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, conoces la estructura organizativa donde laboran.

Ítems 4: Conoces usted, las tareas específicas de tu empresa Churrolandia Dulcería.

Tabla 7
Organización

Item	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
3	0	0	2	25	5	62	1	13	0	0
4	0	0	3	37	4	50	1	13	0	0

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, elaboración propia (2019).



***Figura 3*: Organización. Fuente**: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, elaboración propia (2019).

La figura 3, muestra los resultados del ítems 3 y 4, en referencia al ítem 3, el mismo reflejó que el 62% de los encuestados afirmaron que algunas veces en la organización conocen la estructura organizativa donde laboran, 25% casi siempre y 13% casi nunca. Con respecto al ítem 4, los resultados fueron similares, dado que 50% de consultados manifestaron que algunas veces conocen las tareas de específicas de adscripción, 37% casi siempre y 13% casi nunca. De los resultados anteriores se evidencia que el indicador organización reflejo un nivel de debilidad empresarial; aspecto contrario al criterio expresado por Madrigal (2006), quien al referirse a la función de la organización, considera que "es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una institución con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos y

humanos en la realización de los fines que se persiguen"(p.164).

Indicador: Dirección

Ítem 5: Existe motivación para realizar las tareas asignadas en la empresa Churrolandia Dulcería.

Ítem 6: Existen canales de comunicación cónsonos con las realidades de la empresa Churrolandia Dulcería.

Tabla 8
Dirección

Ítem	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
5	0	0	2	25	4	50	2	25	0	0
6	0	0	2	25	4	50	2	25	0	0

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, elaboración propia (2019).



***Figura* 4: Dirección. Fuente**: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, elaboración propia (2019).

La figura 4, contiene los resultados del ítem 5 y 6, iniciando el análisis con el ítem 5, el mismo reflejó que el 75% de los encuestados manifestaron que algunas veces y casi nunca existe motivación para realizar las tareas asignadas en la empresa Churrolandia Dulceria y 25% respondieron casi siempre. A su vez en ítem 6, los trabajadores opinaron en un 50% que algunas veces existen canales de comunicación cónsonos con las realidades de la empresa Churrolandia Dulceria, 25% respondieron casi siempre y 25% dijeron casi nunca, esto refleja que la organización objeto de estudio presenta debilidades en cuanto a las funciones administrativas de dirección; tomando en cuenta que el 75% en promedio de los encuestados opinaron que algunas veces y casi nunca existe motivación para realizar las tareas asignadas y canales de comunicación cónsonos con las realidades de la empresa.

Los resultados antes mencionados no están en correspondencia con lo planteado por Koontz y Weihrich (2012), quien considera que "la dirección, es la función gerencial de dirigir procesos mediantes el cual se influye en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo" (p.414). Por lo tanto, la función de la dirección se relaciona directamente con la manera por la cual el objetivo o los objetivos deben alcanzarse, por medio de la actividad de las personas que componen la organización.

Indicador: Control

Ítem 7: Se monitorea el rendimiento del talento humano de la empresa Churrolandia Dulcería.

Ítem 8: Existe la revisión de las acciones ejecutadas por los gerentes de la empresa Churrolandia Dulcería

Tabla 9
Control

Ítem		Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7		0	0	2	25	6	75	0	0	0	0
8		0	0	2	25	5	62	1	13	0	0

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, elaboración propia (2019).

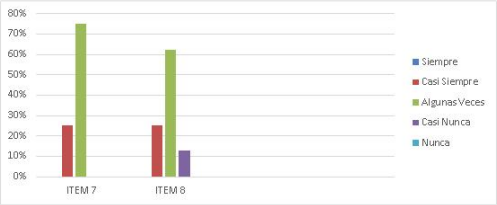


***Figura* 5: Control. Fuente**: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, elaboración propia (2019).

En la figura 5, contiene los resultados del ítem 7 y 8, iniciando el análisis con el ítem 7, el mismo reflejó que el 75% de encuestados, dijo que algunas veces en la organización se monitorea el rendimiento del talento humano y 25% casi nunca. A su vez en ítem 8, los trabajadores opinaron en un 62% que algunas veces existe la revisión de las acciones ejecutadas por la empresa Churrollandia Dulceria, 25% opinó casi siempre y 13% casi nunca. De las consideraciones anteriores se tiene que el indicador control tiene debilidades, dado que la alternativa de respuesta algunas veces, obtuvo el mayor valor porcentual en promedio con el 69%, por lo que se puede inferir, que en la organización no se monitorea el rendimiento del talento humano y no se realiza las revisiones de las acciones ejecutadas de forma adecuada, por lo tanto, estos resultados van en sentido contrario de lo expresado por Bateman y Sneel (2004) quien afirma que " los gerentes deben encontrar la manera de controlar lo que pasa en sus organizaciones, trátese de asegurar la creatividad, mejorar la calidad y reducir los costos"(p.490).

Variable: Calidad de servicio

Dimensión: Dimensión de la calidad

Indicador: Confiabilidad

Ítems 9: En la empresa Churrolandia Dulcería, se ofrece el servicio confiable y sin errores

Tabla 10
Indicador Confiabilidad

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9	1	13	4	50	3	37	0	0	0	0

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, elaboración propia (2019).



***Figura* 6: Confiabilidad. Fuente**: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, elaboración propia (2019).

En la tabla 10 y figura 6, se muestra el resultado del ítems 9, que expresa que el 13% de los trabajadores siempre ofrecen el servicio confiable y sin errores, 50% casi siempre y 37% algunas veces son de la idea que nunca en la organización se ofrece el servicio confiable y sin errores. Este indicador tiene un comportamiento positivo, si se suma la alternativa siempre y casi siempre totaliza un 63%, que un nivel porcentual aceptable. Por tal razón está en la misma dirección de lo planteado Berry, Leonad y otros (2006,p.46) "es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa", es decir hace referencia a la ausencia de errores en las actividades realizadas.

Indicador: Responsabilidad

Ítems 10: El personal de Churrolandia Dulcería, actúa con rapidez y prontitud en el servicio al cliente

Tabla 11
Responsabilidad

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	1	13	4	50	3	37	0	0	0	0

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, elaboración propia (2019).



***Figura* 7: Responsabilidad. Fuente**: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, elaboración propia (2019).

En la tabla 11 y figura 7, de manera particular en el ítems 10, se presenta que el 13% de los trabajadores respondieron que siempre el personal de Churrolancia Dulcería actúa con rapidez y prontitud en el servicio al cliente, 50% casi siempre y 37% algunas veces. Este indicador al igual que el anterior tiene un comportamiento positivo, si se suma la alternativa siempre y casi siempre totaliza un 63%, que es un rango aceptable, por lo tanto los trabajadores cumplen con su responsabilidad, la cual es definida por Bateman y Snell (2009,p.297) como "la asignación de una tarea

que debe llevar a cabo un empleado"

Indicador: Profesionalidad

Ítems 11: El servicio que presta el personal Churrolandia Dulcería se realiza con profesionalismo y buena destreza.

Tabla 12

Profesionalidad

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
11	1	13	4	50	3	37	0	0	0	0

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulceria, elaboración propia (2019).



***Figura* 8: Profesionalidad. Fuente**: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulceria, elaboración propia (2019).

Como se puede evidenciar en la tabla 12 y figura 8, el ítems 11, arrojo que el 13% de los trabajadores respondieron que siempre el servicio se realiza con profesionalismo y buena destreza, 50% casi siempre y 37% algunas veces. El resultado anterior demuestra que el indicador tiene un tendencia positiva, si se suma la alternativa siempre y casi siempre totaliza un 63%, el cual está en un rango aceptable y coincide con lo publicado por ABC Negocios (2015, p.1) "el termino profesionalismo se utiliza para describir a todas aquellas prácticas, comportamiento y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respecto, la mesura, la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeñe"

Indicador: Cortesía

Ítems 12: Los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, al momento de atender al cliente lo hacen con cortesía.

Tabla 13
Cortesía

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	1	13	3	37	4	50	0	0	0	0

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulceria, elaboración propia (2019).



***Figura* 9: Cortesía. Fuente**: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulceria, elaboración propia (2019).

Como se puede evidenciar en la taba 13 y figura 9, el ítems 12, arrojo que el 13% de los trabajadores respondieron que siempre los empleados al momento de atender al cliente lo hacen con cortesía, 37% casi siempre y 50% algunas veces. El resultado anterior demuestra que el indicador tiene un tendencia regular, en virtud de que alternativa a veces es de 50%, el cual amerita ser

atendida con prontitud, por lo planteado Berry, Leonad y otros (2006, p.46) que considera la cortesía como "la atención, consideración, respecto y amabilidad del personal de contacto".

Indicador: Comunicación

Ítems 13: Los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, mantienen bien informados a los clientes con respecto a su solicitud.

Tabla 14

Comunicación

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
13	1	13	3	37	4	50	0	0	0	0

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulceria, elaboración propia (2019).



***Figura* 10: Comunicación. Fuente**: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulceria, elaboración propia (2019).

Como se puede evidenciar en la tabla 14 y figura 10, el ítems 13, arrojo que el 13% de los trabajadores respondieron que siempre los empleados mantienen bien informados a los clientes con respecto a su solicitud, 37% casi siempre y 50% algunas veces. El resultado anterior demuestra que el indicador se mantiene ligeramente en un rango regular de 50%, en virtud de que la alternativa algunas veces se ubicó en 50%, por consiguientes, se debe realizar un monitoreo y control continuo, a objeto de minimizar cualquier debilidad que perturbe el proceso de comunicación, debido a la importancia y el propósito que esta debe tener para las organizaciones, como lo afirma Koontz y Weihrich (2012,p.484) " el propósito de la comunicación en una empresa es disponer de información para actuar en los procesos de cambios o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa".

Indicador: Comprensión

Ítems 14: Los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, al atender a los clientes comprende sus necesidades de servicio.

Tabla 15
Comprensión

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	0	0	3	37	4	50	1	13	0	0

Fuente: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulceria, elaboración propia (2019).



***Figura* 11: Comprensión. Fuente**: Cálculos basados en las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulceria, elaboración propia (2019).

En la tabla 14 y figura 11, se tiene que el ítems 14, arrojo que el 41% de los trabajadores al atender a los clientes casi siempre comprenden sus necesidades de servicio, 50% algunas veces y 13% casi nunca. El resultado anterior demuestra que el indicador comprensión tiene una proyección de carácter negativa, en virtud de que la alternativa algunas veces y casi nunca tienen una sumatoria de 63%, por lo tanto, tal situación debe corregirse, tomando en consideración que la comprensión está orientada al esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades, de tal manera que tenga la capacidad de entender cada una de las situaciones que vive el cliente en ese momento (Berry, Leonad y otros 2006,p.46).

Determinación del Coeficiente de correlación de Karl Pearson

Variable de la investigación:

X: Gestión Administrativa

Y: Calidad de Servicio

Cada variable fue estudiada de acuerdo a las dimensiones generadas por cada una de ellas, reflejándolas en un cuestionario contenido de 20 ítems, el cual contempla cinco (05) opciones de respuestas para cada requerimiento de la información solicitada a través del instrumento, las cuales se indican a continuación: (5) Siempre, (4) Casi Siempre (3) Algunas Veces (2) Casi Nunca (1) Nunca, para los cuales se obtuvieron unos puntajes de respuestas por persona encuestada. Dichos puntajes son mostrados en la Tabla 16.

Luego se correlacionan las variables, por aplicación de fórmulas de Pearson:

rxy=(n*∑▒ ⟦ xy-∑▒ ⟦ x*∑▒y ⟧ ⟧)/(√([n*∑▒x^(2) -(∑▒x^2)]) *[n*∑▒y^(2) -(∑▒y^2)])

Donde:

N: Numero de sujetos

X: Suma total de los valores de X

Y: Suma total de los valores de Y

∑▒xy: Resultado de sumar el producto de cada valor de X por su correspondiente valor Y

rxy=(∑▒xy)/√((∑▒x^2) (∑▒y^2)) (1)

$\bar{x}$ $\bar{y}$

x*=X- X, y*=Y -Y

Tabla 16
Puntajes obtenidos de las variables en estudio

Items	Variable X: Gestión Administrativa	5	4	3	2	1
1	En la empresa Churrolandia Dulcería establecen las metas y objetivos en forma clara y precisa.	0	5	3	0	0
2	En la empresa Churrolandia Dulcería se elabora los planes de acción de forma racional y objetiva.	0	2	4	2	0
3	Los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, conoces la estructura organizativa donde laboran.	0	2	5	1	0
4	Conoces usted, las tareas especificas de tu empresa Churrolandia Dulcería.	0	3	4	1	0
5	Existe motivación para realizar las tareas asignadas en la empresa Churrolandia Dulcería.	0	2	6	0	0
6	Existen canales de comunicación cónsonos con las realidades de la empresa Churrolandia Dulcería.	0	2	4	2	0
7	Se monitorea el rendimiento del talento humano de la empresa Churrolandia Dulcería.	0	2	6	0	0
8	Existe la revisión de las acciones ejecutadas por los gerentes de la empresa Churrolandia Dulcería.	0	2	5	1	0
Totales		0	20	37	7	0

Items	Variable Y: Calidad de Servicio	5	4	3	2	1
9	En la empresa Churrolandia Dulcería, se ofrece el servicio confiable y sin errores	1	4	3	0	0
10	El personal de Churrolandia Dulcería, actúa con rapidez y prontitud en el servicio al cliente	1	4	3	0	0
11	El servicio que presta el personal Churrolandia Dulcería se realiza con profesionalismo y buena destreza.	1	4	3	0	0
12	Los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, al momento de atender al cliente lo hacen con cortesía.	1	3	4	0	0
13	Los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, mantienen bien informados a los clientes con respecto a su solicitud.	1	3	4	0	0
14	. Los trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería, al atender a los clientes comprende sus necesidades de servicio.	0	3	4	1	0
Totales		4	21	21	1	0

X	0	20	37	7	0(excluido)	$\sum x = 64$
Y	4	21	21	1	0(excluido)	$\sum y = 47$

x	y	$x* = X - \bar{X}$	$y* = Y - \bar{Y}$	$x*^2$	$y*^2$	$x* y*$
0	4	-16	-7,75	256	60	124
20	21	18	9,25	324	86	167
37	21	21	9,25	441	86	194
7	1	-9	-10,75	81	116	97
$\sum x = 64$	$\sum y = 40$			1102	348	582

Aplicando la formula (1), se tiene que la correlación es:

rxy = 0,94(Correlación positiva alta)

Para lo efecto de la investigación el resultado de coeficiente de correlación de Pearson (rxy) fue igual a 0,94, lo cual indica una correlación positiva alta entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la tabla 5 de Suarez (2014), por lo que se evidencia que si la gestión administrativa mejora y aumenta, la calidad de servicio mejora y aumenta, de la misma forma si la gestión administrativa disminuye, la calidad de servicio también disminuye, es decir la variable gestión administrativa es directamente proporcional a la calidad de servicio. Otro aspecto interesante en el estudio es al determinar la variación entre las variables, la cual se obtiene al elevar al cuadro el valor del coeficiente, es decir (rxy)2=0,94, cuyo resultado es 88% el valor expuesto indica que la gestión administrativa representa ese porcentaje de la variación en la

calidad de servicio(Hernández y otros,2010, p.313).

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó con el trabajo de investigación, así como las recomendaciones que la investigadora considere pertinentes para solucionar el problema planteado.

CONCLUSIONES

A continuación se presenta las conclusiones a las que llego la autora de la investigación, tomando como base los resultados alcanzados de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de empresa Churrolandia Dulcería. En ese sentido, una vez analizados los resultados obtenidos en correspondencia con los objetivos de la investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

El primer objetivo específico: Diagnosticar la situación actual relacionada con la gestión administrativa de empresa Churrolandia Dulcería F.C. de coro, Estado Falcón. Se logró evidenciar a través de la variable gestión administrativa y la dimensión elementos de la gestión administrativa que los indicadores planeación, organización, dirección y control tienen debilidades. Esto significa que en la empresa Churrolandia Dulcería, la planificación que se realiza no es la adecuada, en virtud que el establecimiento de las metas y objetivos no son clara y precisa y se ejecutan de forma irregular. En cuanto al indicador organización, se determinó que los trabajadores poco conocen la estructura organizativa y las tareas específicas de su área de adscripción.

En cuanto al indicador dirección, la investigadora es del criterio que la organización objeto de estudio presenta debilidades en cuanto a las funciones administrativas de dirección; tomando en cuenta que la gran mayoría de los encuestados opinaron que algunas veces prevalecen estrategias de motivación para realizar las tareas asignadas y canales de comunicación cónsonos con las realidades de la institución. Con relación al indicador control, también reflejo debilidades, dado que la alternativa de respuesta algunas veces, obtuvo el mayor valor porcentual en promedio, por lo que se puede inferir, que en la organización no se monitorea el

rendimiento del talento humano y no se realiza las revisiones de las acciones ejecutadas de forma adecuada.

El segundo objetivo específico: Describir la calidad del servicio en la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de coro, Estado Falcón, se logró probar a través de las dimensiones de la calidad del servicio y los Indicadores Confiabilidad, responsabilidad y profesionalidad tienen un comportamiento positivo, sin embargo, existe un porcentaje bien significativo que dijo que algunas veces no sucede es esta manera. En referencia a los indicadores cortesía y comunicación, resultaron con tendencia regular, evidenciando una debilidad en la prestación de servicio de la empresa Churrolandia Dulcería. Finalmente el indicador comprensión, cuyo impacto de manera negativa, por cuanto los empleados al atender a los clientes expresaron que algunas veces y casi nunca comprenden sus necesidades de servicio.

El tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de coro, Estado Falcón. Para darle cumplimiento a este objetivo se logró determinar el coeficiente de correlación de Pearson (rxy), el cual resulto igual 0,94, lo cual indica una correlación positiva alta entre las variables gestión administrativa y a la calidad de servicio, por lo que se evidencia que si la gestión administrativa mejora y aumenta, la calidad de servicio mejora y aumenta, de la misma forma si la gestión administrativa disminuye, la calidad de servicio también disminuye, es decir la variable gestión administrativa es directamente proporcional a la calidad de servicio.

Otro aspecto interesante en el estudio es al determinar la variación entre las variables, la cual se obtiene al elevar al cuadro el valor del coeficiente, es decir (rxy)2=0,94, cuyo resultado es 88% el valor expuesto indica que la gestión administrativa representa ese porcentaje de la variación en la calidad de servicio.

RECOMENDACIONES

En correspondencia con las conclusiones anunciadas anteriormente, se presenta las recomendaciones en función de los diagnósticos de los objetivos específicos y el alcance del objetivo general, en esa dirección con estas acciones se pretende corregir las deficiencias detectadas en diagnóstico de la situación actual,

dentro de estas sugerencias están las siguientes:

Dar a conocer los resultados de la presente investigación a los gerentes de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de coro, Estado Falcón. En ese sentido, la investigadora hará una presentación virtual y presencial para dar a conocer los resultados de la presente investigación a los directivos y trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de coro, Estado Falcón, para que estén informados de la realidad existente y tome las acciones correctivas que el caso amerite.

Los gerentes y propietarios de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de coro deben realizar reuniones mensuales con los trabajadores para elaborar los planes de trabajo y establecer los objetivos del negocio, de igual manera debe presentar por escrito las funciones individuales de cada trabajador. En esa misma dirección, los gerentes y propietarios de la empresa deben implementar estrategias de motivación como bonos de productividad por atención al cliente, bono de eficiencia por rendimiento de jornadas laborales adicionales, establecer el reconocimiento del trabajador del mes, entre otras.

Implementar la evaluación de desempeño del talento humano en la empresa, diseñar y aplicar un programa de control administrativo financiero, de tal manera que permita monitorear en forma rápida y efectiva la entrada y salida de los ingresos financieros en forma diaria y de esta manera poder evaluar la rentabilidad de la empresa.

Realizar talleres y seminarios de forma virtual en los módulos de planificación y control de gestión, motivación al logro, comunicación organizacional, trabajo en equipo, dichos eventos está previstos para el segundo trimestre del año 2019.

Realizar talleres de formación y entrenamiento en los módulos de atención al cliente, calidad de servicio, preparación y manipulación de los alimentos, para mejorar los aspectos relacionados con indicadores de confiabilidad, responsabilidad, profesionalidad, cortesía y comunicación, los cuales ayudaran a optimizar la calidad de servicio y el crecimiento económico de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de coro, Estado Falcón. Dichos eventos están previstos para el segundo trimestre del año 2019.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Arias, A. (2012). El Proyecto de Investigación introducción a la

metodología científica. Sexta Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas. Venezuela.

Alvarado, J. (2012). El Control Interno de una Empresa Comercial. Guatemala: Prentice Hall.

Argandoña, M. (2012). Control Interno y Administración de Riesgo en la Gestión Pública. . Lima: Marketing Consultores S.A.

Balestrini, M. (2007). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. BL Consultores. Asociados. Caracas. Venezuela.

Bateman, T. y Snell, S. (2005). Administración. Un nuevo panorama competitivo. Sexta edición Editorial. McGraw- HILL INTERAMERICANA. S.A. México.

Bateman, T. y Snell, S. (2009). Administración un nuevo panorama competitivo. Octava edición. México. Editorial McGraw-Hill.

Berry, Leonad y otros (2006). Calidad Total en la gestión de servicio. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España.

Brever, C. A. (2011). "Política, Estado y Administración Publica". . Caracas, Venezuela: Editorial Ateneo.

Chacón, W. (2002). El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. Fulldocs.

Charry, J. A. (2013). El Control Interno en Diez Módulos en Entidades y Organismos del Estado. Medellín, Colombia.: Editorial Diké.

Charry-Rodríguez, J. (2013). El control interno y los principios de evaluación de gestión en las entidades del Estado. Bogotá, Colombia.: Editorial Asociación colombiana de administradores.

Chiavenato, I. (2004.). Introducción a la Teoría General de la Administración. España: Séptima Edición, McGraw-Hill/ Interamericana, editores.

Colina, M. (2014). Gestión del Talento humano y calidad del servicio de atención al público en la División de Personal en la Zona Educativa Falcón. Tesis de grado UNERMB.

Deming, W.E. (1989): Calidad, Productividad y Competitividad, Madrid: DÌaz de Santos.

Dessler, G. (2003). Administración de Personal. México. Editorial Pearson Educación S.A.

García, N. (2011). Estrategias organizacionales para el desarrollo y mantenimiento del talento humano en los Liceos de la Parroquia Coquivacoa. Tesis de Grado. LUZ.

Guerrero, A. (2008). "La Teoría de la Administración Pública". México: Editorial Harla México.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2003) Metodología de la Investigación. 3ª. Edición. Mc Graw-Hill Interamericana; México DF, México.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2006) Metodología de la Investigación. 4ª. Edición. Mc Graw-Hill Interamericana; México DF, México.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2008) Metodología de la Investigación. 5ª. Edición. Mc Graw-Hill Interamericana; México DF, México.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. 6ª. Edición. Mc Graw-Hill Interamericana; México DF, México.

Koontz y Weihrich. (2012). Administración una perspectiva Global y empresarial. 14ta.edicion. Editorial. McGraw- HILL INTERAMERICANA., S.A.México.

Langrod, G. (2010). "Tratado de Ciencia Administrativa". Ed. Instituto de Estudios Administrativos -Escuela Nacional de Administración Pública . Madrid-España.: s/n.

Leonard, W. (2001). Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa. . México: Editorial Diana.

Madrigal, B (2006). Habilidades Directivas. Primera edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Meigs, W., & Larsen, J. (2004). Principios de Auditoría. . México: Segunda Edición. México. Editorial Diana.

Mora (2016). Estrategias Organizacionales de gestión del talento humano para optimizar la calidad del servicio. Caso: MILHOJAS CAFÉ C.A, del Municipio Miranda Estado Falcón. TEG Maestría en Calidad y Productividad.

Munch, G. y García, J. (2004). Fundamentos de administración. 8va. Edición. Editorial Trillas.

Palella, S. Y Martins, F. (2010) Metodología de la investigación cuantitativa. 3ª edición. Editorial FEDUPEL. Caracas. Venezuela.

Palella, S. Y Martins, F.. (2015) Metodología de la investigación cuantitativa. 4ª edición. Editorial FEDUPEL. Caracas. Venezuela.

Requena, M. Y Serrano, G. (2007). Calidad de Servicio desde la Perspectiva de Clientes, Usuario y Auto – Percepción de Empresas de Captación de Talentos. Universidad Católica Andrés Bello

Reyes, H. J. (2012). "Política y Administración" . México.: Serie Praxis INAP.

Rodriguez-Peña Herrera, C. (2000). "El Proceso de Reforma Administrativa en el Ecuador". SeminarioLatinoamericano de Aspectos Administrativos de la Planificación. Santiago de Chile: ONU-CEPAL.

Stoner, J. Freeman, E. y Gilbert, D. (1996) Administración. Sexta Edición. México: Prentice Hall.

Viloria, D. (2018). Estrategias de control financiero para mejorar el proceso administrativo en la Oficina de Gestión Administrativa de la Zona Educativa del Estado Falcón. Tesis de post grado en la presentó ante la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt. Coro. Venezuela.