

Jetnifée José Chirinos-Piña

[DOI 10.35381/gep.v4i6.37](https://doi.org/10.35381/gep.v4i6.37)

Estrategias organizacionales y desempeño laboral

Organizational strategies and job performance

Jetnifée José Chirinos-Piña

jetn80@gmail.com

Universidad Politécnica Territorial Alonso Gamero, Santa Ana de Coro, Falcón
Venezuela

<https://orcid.org/0000-0001-5839-1583>

Recibido: 15 de septiembre 2021

Revisado: 10 de noviembre 2021

Aprobado: 15 de diciembre 2021

Publicado: 01 de enero de 2022

Jetnifée José Chirinos-Piña

RESUMEN

La investigación tuvo objetivo general proponer las estrategias organizacionales para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del Departamento académico de administración de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero Coro- estado Falcón. La investigación fue de diseño no experimental, de tipo de campo, nivel descriptivo y modalidad proyecto factible; la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, para la validez se consultó la opinión de tres expertos y para la confiabilidad se determinó a través del coeficiente de Alfa de cronbach que arrojó un valor de 0,790, demostrando un nivel de alta confiabilidad del instrumento. En cuanto a los resultados, se logró evidenciar a través de la variable estrategias organizacionales, dimensión filosofía organizacional, que el indicador visión presenta debilidad. Con respecto a la variable desempeño laboral, los indicadores actitud, conocimiento del trabajo, calidad, trabajo en equipo, tuvieron debilidades, que deben ser corregidas.

Descriptores: Estrategias; desempeño de un papel; administración; actitud laboral. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The general objective of the research was to propose the organizational strategies for the improvement of the work performance of the workers of the Academic Department of Administration of the Territorial Polytechnic University of Falcón Alonso Gamero Coro-state Falcón. The research was of non-experimental design, field type, descriptive level and feasible project modality; The technique was the survey and the instrument the questionnaire, for validity the opinion of three experts was consulted and for the reliability it was determined through the Cronbach's Alpha coefficient, which yielded a value of 0.790, demonstrating a high level of reliability of the instrument. Regarding the results, it was possible to show through the organizational strategies variable, organizational philosophy dimension, that the vision indicator shows weakness. Regarding the variable work performance, the indicators attitude, knowledge of work, quality, teamwork, had weaknesses, which must be corrected.

Descriptors: Strategies; performance of a role; administration; work attitude. (UNESCO Thesaurus).

Jetnifée José Chirinos-Piña

INTRODUCCIÓN

Muchos cambios sociales, económicos, políticos, religiosos y culturales están ocurriendo en el ámbito mundial, es por ello por lo que muchas organizaciones están ideando estrategias para ser cada día más productivas y rentables, objetivo que sólo se logra, con una adecuada gestión del talento humano. En este sentido, la frase que expresa que el talento humano es el principal activo de una compañía, ya no es un discurso, sino más bien una realidad ya que el valor agregado que aporta un buen empleado es hoy inclusive más importante que el capital físico o tecnológico que pueda poseer cualquier organización.

Al respecto Chiavenato (2011) establece “que las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Crecer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones” (p.4). Desde la óptica del autor, las organizaciones dependen directa e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos. De hecho, asume, que jamás existiría una organización sin el personal que le da vida y que necesita para alcanzar el éxito, por tal motivo las organizaciones deben orientar sus esfuerzos a diseñar e implementar estrategias organizacionales.

La estrategia organizacional, es uno de los mayores campos de estudio que mayor interés ha despertado, tanto en el mundo académico como en el mundo de los negocios. La importancia de la dirección estratégica radica en su vinculación directa con los resultados organizacionales. Este concepto de estrategia se destaca a nivel de negocios debido a que la empresa necesita una dirección de expansión y ámbito bien definidos, que los objetivos no solo satisfacen la necesidad y que se requieren reglas de decisión adicionales si la empresa quiere tener un crecimiento ordenado y rentable. En este sentido requiere de cambios rápidos y continuos en las tecnologías, sistemas de información, procesos organizativos y tendencias gerenciales, entre otros.

Jetnifée José Chirinos-Piña

Esta búsqueda de cambios ha impulsado a las organizaciones e instituciones a buscar mecanismos sostenibles en el tiempo, que les permitan marcar diferencia y les aporten ventajas competitivas. Bajo estas premisas, emergen con gran impulso las estrategias organizacionales y programas de cambio para gestionar el desarrollo del talento humano. En este orden de ideas, las estrategias organizacionales, de acuerdo a Chiavenato (2002) se refieren al “mecanismo que permite a la organización interactuar con el contexto ambiental”(p.53); de acuerdo a ello, la estrategia está condicionada por la filosofía organizacional (misión, visión, valores) y los objetivos principales, los cuales orientan el comportamiento organizacional dentro de una vertiente dinámica y competitiva, donde el único integrante capaz de racionalizar estos elementos es el capital humano.

Al efecto de forma complementaria, las estrategias organizacionales son el fundamento de una variable contextual que marca patrones de acción y decisión considerando tres elementos fundamentales, el Capital humano, que comprende las competencias laborales y el compromiso; el Capital estructural, integrado por la organización y la tecnología; finalmente el Capital relacional, que abarca la información, el conocimiento del entorno y la adaptación al cambio (Edvinsson y Malon, citado por García, 2011, p.9). En este sentido, los talentos humanos constituyen el eje central para el éxito, como un elemento capaz de actuar como acelerador o entorpecedor de los procesos de cambio, de modo que su esfuerzo resulta vital para el efectivo funcionamiento organizacional; por lo tanto, es esencial la gestión del talento humano. En donde el desempeño del talento humano, son un subsistema muy importante de este proceso (García 2012, p.9).

En esa misma dirección, se puede afirmar que el desempeño laboral es fundamental en las organizaciones, tal como lo expresa Chiavenato (2005), “el desempeño laboral, es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, lo que constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.369). Por lo tanto, el desempeño se puede definir en términos de actividades, motivación y del esfuerzo ejercido por una persona. En consecuencia, el personal motivado es aquel que va a contribuir a que su trabajo sea más efectivo, debido a que promueve la organización de situaciones en las

Jetnifée José Chirinos-Piña

cuales pueda desarrollar su potencial, debido a que al sentirse cómodo y a gusto con la labor que desempeña se incentiven a planificar actividades y estrategias con recursos variados, así como el fomento de un clima favorable.

De manera tal que la importancia del buen desempeño en los puestos de trabajo para el éxito de cualquier organización es un hecho aceptado y comprobado por una gran cantidad de investigadores, por lo tanto, el rendimiento en las organizaciones constituye uno de los mayores retos para quienes los dirigen. De allí que los gerentes deban buscar que los objetivos organizacionales se logren con la cooperación de todas las personas bajo su supervisión, con ello pueden garantizar el éxito de su organización, sea esta de vocación pública o privada.

En el caso particular de Venezuela, la situación no escapa de esta realidad, tomando en cuenta que los últimos años se ha visto afectada por un conjunto de factores de índole internos y externos (adelantos económicos, sociales, políticos, culturales, educativos y tecnológicos) que exigen cambios realmente significativos y han concebido nuevos retos para las organizaciones. En ese sentido esta, el Instituto Universitario de Tecnología de Coro creado en 1971, posteriormente Instituto Universitario de Tecnología Alonso Gamero establecido en la resolución N° 342 (7) de fecha 08/10/1980 publicada en la Gaceta Oficial N° 32086 del 09/10/1980, pasa a ser Universidad Politécnica Territorial de Falcón “Alonso Gamero” según decreto presidencial N° 1223 del 03 de noviembre de 2014 refrendada en gaceta oficial N° 40547 del 24/11/2014 producto del trabajo realizado por la comisión de modernización y transformación de la Politécnica por un periodo de cuatro (4) años, contando para la presente fecha con nueve (9) programas nacionales de formación en: contaduría pública, agroalimentación, informática, mecánica, construcción civil, química, electricidad, instrumentación y administración.

Aunque son muchos los avances consumados en búsqueda de la eficiencia de los servicios ofrecidos en la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero, el problema del desempeño laboral continúa siendo un inconveniente, a pesar de los esfuerzos realizados, los representantes de esta universidad reconocen que no escapan

Jetnifée José Chirinos-Piña

de ello. De acuerdo a información suministrada por los directivos del departamento de administración existen fallas en la ejecución de las actividades motivado principalmente a la centralización a nivel del básico, poca comunicación entre los miembros que conforman los equipos de trabajo, falta de iniciativa, salarios y remuneración no acordes a la inflación, ausencia de liderazgo y la falta de un manual de normas y procedimientos actualizado.

Aunado a esto, y por observación propia del investigador, se evidenciaron debilidades de capacitación en cuanto al el seguimiento y control de las políticas y programas, que permitan incrementar los aciertos y mejorar los errores, modificando resultados que permitan optimizar los procesos, garantizando una gestión que dé respuesta a las necesidades reales de la sociedad, de igual manera la ausencia de estadísticas actualizadas lo cual trae como consecuencia la escasez de evidencia que conllevan al desconocimiento y a obstaculizar el ejercicio de ciudadanía. En base a las consideraciones anteriores, surge esta investigación que tuvo como objetivo general proponer las estrategias organizacionales para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del Departamento académico de administración de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero Coro- estado Falcón.

METODOLOGÍA

Diseño de 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 es no experimental, la cual es definida por Palella y Martins (2010) 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).

Jetnifée José Chirinos-Piña

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 (2010) 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). El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho (Palella y Martins (2010, p.88).

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 será del nivel descriptivo, que según Palella y Martins (2010) el propósito de este nivel “es interpretar realidades de hechos. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos” (p.92). El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. Por otra parte, el estudio fue también transversal o transeccional porque los datos se recolectaron en solo momento y en un tiempo único. Su finalidad es la describir las variables y analizar su incidencia e interacción en un momento dado, sin manipularlas (Palella y Martins, 2010, p.94).

Modalidad de la investigación

La modalidad de la investigación fue proyecto factible, que consiste de acuerdo Palella y Martins (2010) “en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica” (p.97). Por su parte el manual de tesis de grado de especialización, maestría y tesis doctorales de la Universidad

Jetnifée José Chirinos-Piña

Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL; 2003), expresa que es “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos” (p.16).

Población y muestra

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 número finito de elementos establecidos por ocho (8) trabajadores de la empresa Churrolandia Dulcería F.C. de Coro, Estado Falcón.

Con relación a la muestra, Arias (2006), 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 por veintitrés (23) trabajadores del departamento académico de administración de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero Coro- estado Falcón, que prestan su servicio en esta organización.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez es definida por Hernández, Fernández, Batista (2010) como "el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir"(p. 346). Para ese proceso de validación del instrumento de recolección de datos, se consultó a tres (3) expertos, a quienes se les facilitó la estructura inicial redactada, este procedimiento será realizado a

Jetnifée José Chirinos-Piña

través de un formato o instructivo de validación de instrumentos de medición, el cual fue realizado por la autora de esta investigación, con el objeto que los expertos en las áreas pertinentes del conocimiento evalúen y den credibilidad y certifiquen cada uno de los ítems contentivos en el instrumento de medición aplicado.

En cuanto a la confiabilidad se mide a través de las herramientas estadísticas, la misma es conceptualizada por Hernández, Fernández, Batista (2010) señalan que la confiabilidad, es el "grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 242). Por su parte, Palella y Martin (2015), la definen como el "grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes" (p. 162). En ese sentido, para los efectos de la investigación, una vez considerada y acogidas las observaciones realizadas por los expertos en la validación, se aplicó una prueba piloto en una organización similar a la organización objeto de estudio, para asegurarse de su consistencia y eliminar posibles errores u omisiones, calcular su duración, conocer sus dificultades y corregir sus defectos antes de aplicarlo a la totalidad de la muestra.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación 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 proponer las estrategias organizacionales para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del Departamento académico de administración de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero Coro- estado Falcón. En ese sentido el instrumento aplicado estuvo constituido por 18 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

Jetnifée José Chirinos-Piña

gráficos de los indicadores. En función de esto a continuación se presenta las tablas y los indicadores más relevantes de la investigación.

Variable: Estrategias organizacionales

Tabla 1.
Misión.

| Ítem | Siempre | | Casi Siempre | | Algunas veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|------|---------|----|--------------|----|---------------|----|------------|----|-------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 5 | 22 | 7 | 30 | 7 | 30 | 4 | 18 | 0 | 0 |

Fuente: Encuesta.

La tabla 1, muestran que el 30% de los trabajadores del departamento académico de administración de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero Coro-estado Falcón, casi siempre conoce la misión del departamento, 30% algunas veces, 22% siempre y 18% casi nunca. Esta información permite determinar que el indicador misión es positivo, por lo tanto, los trabajadores del departamento objeto de estudio en su gran mayoría tienen conocimiento de la misión, dado que 52% de los consultados dijeron siempre y casi siempre. Los resultados anteriores están en correspondencia con lo expresado por Guizar (2013), quien considera que "la misión de la empresa, constituye su razón de ser y debe ser compartida por todos los miembros de la misma" (p.281). Por otra parte, es importante destacar que existe un porcentaje menor del 48%, que se inclinó en decir que algunas veces y casi nunca conocen la misión del departamento, aspecto que debe ser atendido en el corto plazo.

Jetnifée José Chirinos-Piña

Tabla 2.
Visión.

| Ítem | Siempre | | Casi Siempre | | Algunas veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|------|---------|----|--------------|----|---------------|----|------------|----|-------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 2 | 5 | 22 | 5 | 22 | 7 | 30 | 6 | 26 | 0 | 0 |

Fuente: Encuesta.

Como puede evidenciarse en la tabla 2, el 30% de los trabajadores del departamento académico de administración de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero Coro- estado Falcón, algunas veces se les da conocer la visión del departamento, 26% casi nunca, 22% siempre y 22% casi siempre.

Los hechos anteriores evidencian una debilidad con respecto al indicador visión, debido a que algunos trabajadores del departamento presentan desconocimiento de la visión, en virtud de que el 56% de las opiniones se orientaron en decir algunas veces y casi nunca, esta situación debe ser solventada con prontitud, tomando en consideración que la visión define el camino hacia donde ir las organizaciones, criterios que concuerdan con Koontz y Weihrich (2012), quien opina “la visión determina la dirección de la organización al responder a la pregunta ¿Qué queremos llegar a ser?”(p.133).

Tabla 3.
Valores.

| Ítem | Siempre | | Casi Siempre | | Algunas veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|------|---------|----|--------------|---|---------------|----|------------|----|-------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 3 | 5 | 22 | 2 | 9 | 9 | 39 | 7 | 30 | 0 | 0 |

Fuente: Encuesta.

Jetnifee José Chirinos-Piña

Los resultados de la tabla 3, indican que el 39% de los trabajadores afirmaron que algunas veces los valores de los trabajadores se corresponden con los del departamento académico de administración, 30% casi nunca, 22% siempre y 9% casi siempre, lo cual evidencia una deficiencia con respecto al indicador valores, puesto que 69% dijeron algunas y casi nunca, estos resultados está en contradicción con lo dicho por Robbins y Judge (2009), el cual sostiene “los valores son importantes para el desarrollo organizacional, debido a que dan fundamento para la comprensión de las actitudes y motivación de las personas” (p.117).

Tabla 4.
Objetivos.

| Ítem | Siempre | | Casi Siempre | | Algunas veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|------|---------|---|--------------|----|---------------|----|------------|---|-------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 4 | 0 | 0 | 16 | 70 | 7 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Encuesta.

Los resultados de la tabla 4, indican que el 70% de los trabajadores afirmaron que casi siempre los trabajadores se esfuerzan por alcanzar los objetivos del departamento académico de administración de forma permanente y 30% algunas veces, lo cual evidencia una fortaleza con respecto al indicador objetivos, debido a que 70% dijeron casi siempre, estos resultados están en la misma dirección de lo dicho por Koontz y Weihrich (2012), quien expresa “los objetivos o metas, son fines hacia los que se dirige la actividad; puntos finales de la planeación”(p.783).

Jetnifée José Chirinos-Piña

Variable: Desempeño laboral

Tabla 5.
Disciplina.

| Ítem | Siempre | | Casi Siempre | | Algunas veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|------|---------|----|--------------|----|---------------|----|------------|---|-------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 5 | 5 | 22 | 9 | 39 | 7 | 30 | 2 | 9 | 0 | 0 |

Fuente: Encuesta.

Los resultados de la tabla 5, indican que el 39% de los trabajadores del departamento académico de administración afirmaron que casi siempre actúan con obediencia y disciplina ante sus superiores, 30% algunas veces, 22% siempre y 9% casi nunca, lo cual evidencia una fortaleza con respecto al indicador disciplina, tomando en cuenta que la sumatoria de las alternativas siempre y casi siempre agruparon el 69%. Por lo tanto, se infiere que los trabajadores del departamento académico de administración actúan con obediencia y disciplina ante sus superiores.

Tabla 6.
Actitud.

| Ítems | Siempre | | Casi Siempre | | Algunas veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|----------|---------|---|--------------|----|---------------|------|------------|------|-------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 6 | 0 | 0 | 7 | 30 | 12 | 52 | 4 | 18 | 0 | 0 |
| 7 | 0 | 0 | 7 | 30 | 9 | 39 | 7 | 31 | 0 | 0 |
| Promedio | | 0 | | 30 | | 45.5 | | 24.5 | | 0 |

Fuente: Encuesta.

Jetniffee José Chirinos-Piña

En la tabla 6, se puede observar los resultados promedios de los ítems 6 y 7, los mismos arrojaron el 45.5% para la opción algunas veces, 30% casi siempre y 24.5 casi nunca. Los resultados anteriores orientan hacia una tendencia de regular hacia negativa del indicador actitud, ya que la sumatoria de las opciones algunas veces y casi nunca totalizaron 70%, esto constituye una debilidad para el departamento, debido a que los trabajadores del departamento académico de administración algunas veces y casi nunca mantienen una actitud positiva ante el trabajo. Los resultados anteriores contradice lo dicho por Robbins (2004), que dice que las actitudes “son juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimiento” (p.71). Manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo. Si digo que me gusta mi trabajo, expreso mi actitud hacia mi trabajo.

Tabla 7.
Responsabilidad.

| Ítems | Siempre | | Casi Siempre | | Algunas veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|----------|---------|---|--------------|----|---------------|------|------------|------|-------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 8 | 2 | 9 | 7 | 30 | 9 | 39 | 5 | 22 | 0 | 0 |
| 9 | 2 | 9 | 14 | 60 | 5 | 22 | 2 | 9 | 0 | 0 |
| Promedio | | 9 | | 45 | | 30.5 | | 15.5 | | 0 |

Fuente: Encuesta.

En la tabla 7, se puede observar los resultados promedios de los ítems 8 y 9, los mismos arrojaron el 45% para la alternativa casi siempre, 30.5% algunas veces, 15.5% casi nunca y 9% siempre. Los resultados anteriores orientan hacia una tendencia positiva del indicador responsabilidad, debido a que la sumatoria de las opciones siempre y casi siempre totalizaron 54%, esto constituye una fortaleza para el departamento, motivado a que los trabajadores del departamento académico de administración, se caracterizan por

Jetnifée José Chirinos-Piña

cumplir su horario de trabajo con puntualidad, así como sus responsabilidades y obligaciones asignadas por sus superiores.

Por lo tanto, la responsabilidad es muy importante en las organizaciones, tal como afirma Aguilera (2006), “la responsabilidad, es un criterio personal que asume la persona miembro, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de su función profesional o laboral” (p.16). Por otra parte, es importante aclarar que existe un porcentaje significativo del 46% de trabajadores, que se inclinó en decir que algunas veces y casi nunca cumplen su horario de trabajo con puntualidad y realizan las obligaciones asignadas por sus superiores, situación que atendida y corregida.

Tabla 8.
Capacidad de realización.

| Ítem | Siempre | | Casi Siempre | | Algunas veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|------|---------|----|--------------|----|---------------|---|------------|---|-------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 10 | 5 | 22 | 16 | 69 | 2 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Encuesta.

En la tabla 8, se puede observar el resultado del ítem 10, los mismos indicaron 69% para la opción casi siempre, 22% siempre y 9% algunas veces. La información anterior demuestra que el indicador capacidad de realización es positivo, motivado a que ya las opciones siempre y casi siempre totalizaron 91%, esto constituye una fortaleza para el departamento, debido a que los trabajadores al momento de realizar sus actividades laborales lo hacen demostrando capacidad en la ejecución de las mismas. Los datos estadísticos anteriores, están en la misma dirección de lo planteado por Villegas (2003) quien sostiene que la “capacidad, define como el talento o disposición para comprender

Jetnifée José Chirinos-Piña

las cosas y se representa en el potencial del individuo para obtener conocimientos y procesarlos inteligentemente” (p. 67).

Tabla 9.
Conocimiento del trabajo.

| Ítems | Siempre | | Casi Siempre | | Algunas veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|----------|---------|---|--------------|----|---------------|------|------------|------|-------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 11 | 2 | 9 | 14 | 60 | 5 | 22 | 2 | 9 | 0 | 0 |
| 12 | 2 | 9 | 7 | 30 | 9 | 39 | 5 | 22 | 0 | 0 |
| Promedio | | 9 | | 45 | | 30.5 | | 15.5 | | 0 |

Fuente: Encuesta.

En la tabla 9, se puede evidenciar los resultados promedios de los ítems 11 y 12, en donde el 45% fue para la alternativa casi siempre, 30.5% algunas veces, 15.5% casi nunca y 9% siempre. Los resultados anteriores orientan hacia una tendencia positiva del indicador conocimiento del trabajo, en donde se reflejaron de forma mayoritaria las opciones siempre y casi siempre con 54%, esto significa que los trabajadores del departamento académico de administración, afirman en esa proporción tener conocimiento de los procesos administrativo del departamento y los aspectos legales vigentes relacionados con su cargo.

Los datos estadísticos anteriores, están en la misma dirección de lo planteado por Villegas (2003) quien sostiene que el “conocimiento, es la información obtenida y acumulada como resultado de un proceso formativo o de la experiencia que implica saber lo necesario para poder hacer las cosas” (p.67). Por otra parte, es importante aclarar que existe un porcentaje menor del 46% de trabajadores, que se inclinó en decir que algunas

Jetnifée José Chirinos-Piña

veces y casi nunca tienen pleno conocimiento de los procesos administrativo del departamento y de los aspecto legales.

Tabla 10.
Calidad.

| Ítems | Siempre | | Casi Siempre | | Algunas veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|----------|---------|---|--------------|----|---------------|----|------------|---|-------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 13 | 2 | 9 | 12 | 52 | 7 | 30 | 2 | 9 | 0 | 0 |
| 14 | 2 | 9 | 12 | 52 | 7 | 30 | 2 | 9 | 0 | 0 |
| Promedio | | 9 | | 52 | | 30 | | 9 | | 0 |

Fuente: Encuesta.

En la tabla 10, se puede evidenciar los resultados promedios de los ítems 13 y 14, en donde el 52% fue para la alternativa casi siempre, 30% algunas veces, 9% casi nunca y 9% siempre. Los resultados anteriores orientan hacia una tendencia positiva del indicador calidad, tomando en cuenta que la sumatoria de las opciones siempre y casi siempre fue de 61%, esto constituye una fortaleza para el departamento, debido a que los trabajadores realizan los trabajos con calidad, haciendo uso adecuado de los recursos y entregando en el tiempo planificado y sin errores. Los datos estadísticos, presentados anteriormente están en correspondencia con lo planteado Gutiérrez (2014), quien plantea que la calidad “se ha originado por la búsqueda de hacer las cosas mejor, más rápido y a un menor costo, mediante los tres componentes de una estrategia de calidad: innovación, control y mejora, en un cambio continuo de conceptos y métodos de la calidad” (pág. 10 y 11).

Jetnifée José Chirinos-Piña

Tabla 11.
Trabajo en equipo.

| Ítems | Siempre | | Casi Siempre | | Algunas veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|----------|---------|-----|--------------|----|---------------|------|------------|---|-------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 15 | 0 | 0 | 11 | 48 | 12 | 52 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | 2 | 9 | 14 | 60 | 7 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | | 4.5 | | 54 | | 41.5 | | 0 | | 0 |

Fuente: Encuesta.

En la tabla 11, se puede evidenciar los resultados promedios de los ítems 15 y 16, en donde el 54% fue para la alternativa casi siempre, 41.5% algunas veces y 4.5% siempre. Los resultados anteriores orientan hacia una tendencia positiva, ya que la sumatoria de las opciones siempre y casi siempre totalizó 58.5%; sin embargo, existe un porcentaje promedio menor pero representativo del 41.5% de los encuestados que admitieron que algunas veces se trabaja en equipo. La información anterior está en la misma dirección de lo expresado por Gonzás (2007), el cual sostiene que el “trabajo en Equipo, es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo” (p.25). De esta manera el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas. Por otra parte, es importante aclarar que existe un porcentaje menor del 41.5% de trabajadores, que se inclinó en decir que algunas veces y casi nunca se trabaja en equipo y que los gerentes no realizan reuniones con el equipo de trabajo en forma mensual, situación que atendida y corregida.

Jetnifée José Chirinos-Piña

Tabla 12.
Liderazgo.

| Ítems | Siempre | | Casi Siempre | | Algunas veces | | Casi Nunca | | Nunca | |
|----------|---------|-----|--------------|----|---------------|------|------------|---|-------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 17 | 2 | 9 | 14 | 60 | 7 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 18 | 0 | 0 | 16 | 70 | 7 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | | 4.5 | | 65 | | 30.5 | | 0 | | 0 |

Fuente: Encuesta.

En la tabla 12, se puede evidenciar los resultados promedios de los ítems 17 y 18, en donde el 65% fue para la alternativa casi siempre, 30.5% algunas veces y 4.5% siempre. Los resultados anteriores orientan hacia una tendencia positiva del indicador liderazgo, debido a que la sumatoria de las opciones siempre y casi siempre totalizó 69.5%, esto constituye una fortaleza para el departamento, en donde los datos estadísticos reflejaron que los jefes y supervisores del departamento académico de administración actúan y conducen a los trabajadores con entusiasmo y adecuadas orientaciones y se caracterizan por promover la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. La información anterior está en la misma dirección de lo expresado por García (2010), quien considera el liderazgo como “es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos” (p.31).

Jetnifée José Chirinos-Piña

CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones a las que llegó la autora de la investigación, tomando como base los resultados alcanzados de las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento académico de administración de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero Coro- estado Falcón. En ese sentido una vez analizados los resultados obtenidos, se presentan las siguientes conclusiones:

Se logró evidenciar a través de la variable estrategias organizacionales que los indicadores misión y objetivos, resultaron de tendencia positiva, sin embargo desde el punto de vista del criterio de la autora de la investigación considera que este indicador debe ser atendido, por cuanto existe un grupo significativo de trabajadores que respondió que algunas veces y nunca conoce la misión y los objetivos del departamento, de igual forma la investigadora pudo observar algún aspecto de temor al momento de responder el instrumento de recolección de datos, por lo que puede inferir que los trabajadores están sujetos a presiones laboral que afecta la veracidad de los resultados encontrados; por consiguiente estas debilidades debe ser atendido en el corto plazo.

Con relación a los indicadores visión y valores, los mismos presentan debilidades, en virtud de que la gran mayoría de los encuestados manifestaron desconocimiento de la visión y también afirmaron que algunas veces y casi nunca los valores de los trabajadores se corresponden con los del departamento académico de administración. La investigadora concluye que, si logro diagnosticar la situación actual con respecto a las estrategias organizacionales del departamento objeto de estudio, tomando en cuenta que los resultados y hallazgos encontrados en la investigación, orientan a diseñar las estrategias adecuadas para solventar las debilidades en los indicadores estudiados.

En lo referente a la variable desempeño laboral, resultó que el indicador actitud fue una tendencia de regular hacia negativa, esto constituye una debilidad para el departamento. En esa misma dirección, la investigadora quien forma parte de la organización considera que los trabajadores del departamento académico de administración no mantienen una

Jetnifée José Chirinos-Piña

actitud positiva ante el trabajo, expresando una actitud poco agradable en el momento de realizar sus actividades laborales, lo cual afecta la calidad del servicio y la respuesta oportuna a los usuarios que requieren de una atención rápida y eficaz.

En lo que respecta al I indicador conocimiento del trabajo resultó positivo; sin embargo existe un porcentaje bastante significativo de trabajadores muy cercanos a la mitad de la muestra, quienes consideraron que algunas veces y casi nunca tienen pleno conocimiento de los procesos administrativo del departamento y de los aspecto legales; este resultado pudiera ser mayor de acuerdo al criterio y lo observado por la investigadora, tomando en cuenta que en algunas ocasiones la información administrativa es regresada por presentar deficiencia y errores, aspecto que debe ser solucionado y corregida en el corto plazo.

Con relación al indicador trabajo en equipo, este resultó positivos, evidenciando que los gerentes y supervisores del departamento académico de administración, realizan reuniones con el equipo de trabajo; sin embargo de acuerdo a lo observado por la investigadora la reuniones deben ser más continuas y planificadas, aspectos que están en correspondencia con los resultados del estudio, en donde un porcentaje aproximado a diez(10) trabajadores consideran que algunas veces y casi nunca se trabaja en equipo y que los gerentes no realizan reuniones con el equipo de trabajo en forma mensual, situación que atendida y corregida. Con respecto al logro del segundo objetivo referente “caracterizar los factores que influyen en desempeño laboral del departamento académico de administración de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero”, desde el punto de vista de la investigadora, el mismo fue alcanzado, tomando en consideración el aporte y suministro de la información dada por los trabajadores y complementada con el análisis y observación de la investigadora.

FINANCIAMIENTO

No Monetario.

Jetnifée José Chirinos-Piña

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Politécnica Territorial Alonso Gamero; por motivar el desarrollo de la Investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Aguilera, F. (2006) Las competencias gerenciales en la Instituciones Públicas. [Management competencies in Public Institutions]. Limusa: México.
- Arias, A. (2006). El Proyecto de Investigación introducción a la metodología científica. [The Research Project introduction to scientific methodology]. Quinta Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas. Venezuela.
- Arias, A. (2012). El Proyecto de Investigación introducción a la metodología científica. [The Research Project introduction to scientific methodology]. Sexta Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas. Venezuela.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. [Human Talent Managemen]. Primera Edición. Portugal. MCGRAW- HILL INTERAMERICANA, S.A. Colombia.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. [Human resources management]. (4ta Ed.). McGraw Hill: México. Segunda Edición. Editorial. McGraw-HILL INTERAMERICANA., S.A. México.
- Chiavenato, I. (2011). Gestión del Talento Humano. [Human Talent Managemen]. Editorial McGraw Hill. México.
- Dessler, G. (2003) Administración de Personal. [Staff Administration]. Editorial Pearson Educación S.A. México.
- García, D. (2010) Gestión por Competencias. [Management by Competencies]. Ed. Trillas: México.
- García, N. (2011). Estrategias organizacionales para el desarrollo y mantenimiento del talento humano en los Liceos de la Parroquia Coquivacoa. [Organizational strategies for the development and maintenance of human talent in the Liceos de la Parroquia Coquivacoa]. Tesis de Grado. LUZ.

Jetnifée José Chirinos-Piña

- González, A. (2007) Dimensiones Psicológicas y Motrices de la Capacitación. [Psychological and Motor Dimensions of Training]. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá.
- Guizar, R (2013). Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones. [Organizational development. Principles and applications]. 4ta. Edición. Editorial. McGraw- HILL INTERAMERICANA., S.A. México.
- Gutiérrez, H. (2014). Calidad Total y Productividad. [Total Quality and Productivity]. Cuarta edición, México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V. México:
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. [Investigation methodology]. 6ª. Edición. Mc Graw-Hill Interamericana; México DF, México.
- Koontz y Weihrich. (2012). Administración una perspectiva Global y empresarial. [Management a Global and business perspective]. 14ta. edición. Editorial. McGraw-HILL INTERAMERICANA., S.A. México.
- Palella, S. Y Martins, F. (2010) Metodología de la investigación cuantitativa. [Quantitative research methodology]. 3ª edición. Editorial FEDUPEL. Caracas. Venezuela.
- Palella, S. Y Martins, F. (2015). Metodología de la investigación cuantitativa. [Quantitative research methodology]. 4da edición. Editorial Fedupel. Caracas.
- Robbin, S. (2004) Comportamiento Organizacional. [Organizational behavior]. Décima edición. Editorial Pearson. México.
- Robbins y Judge. (2009) Comportamiento Organizacional. [Organizational behavior]. Editorial Pearson. México.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL, (2003). Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. [Manual of specialization and master's degree works and doctoral theses]. Caracas: FEDUPEL.
- Villegas, J. (2003) Desarrollo Gerencial, enfoque conceptual y metodológico. [Management Development, conceptual and methodological approach]. Ediciones Vegas. Caracas, Venezuela.

Jetnifée José Chirinos-Piña

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).