



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
DOCTORADO DE CIENCIAS SOCIALES  
MENCIÓN ESTUDIOS DEL TRABAJO**



**LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO.  
UNA MIRADA A LOS PROCESOS ESTADÍSTICOS DESDE LAS  
UNIDADES DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**

**AUTOR:** MSc. José L. Sequera

**TUTORA:** Dra. Belkis Tovar

**Línea de Investigación:** Condición de Trabajo y Ambiente Laboral

**Bárbula, Octubre de 2022**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
DOCTORADO DE CIENCIAS SOCIALES  
MENCIÓN ESTUDIOS DEL TRABAJO**



**LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO.  
UNA MIRADA A LOS PROCESOS ESTADÍSTICOS DESDE LAS UNIDADES  
DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**

**AUTOR:** MSc. José L. Sequera

**TUTORA:** Dra. Belkis Tovar

**Bárbula, Octubre de 2022**



### ACTA DE DISCUSIÓN DE TESIS DOCTORAL

En atención a lo dispuesto en los Artículos 145,147, 148 y 149 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de la Facultad de Ciencias de la Salud, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 146 del citado Reglamento, para estudiar la Tesis Doctoral titulada:

### LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO. UNA MIRADA A LOS PROCESOS ESTADÍSTICOS DESDE LAS UNIDADES DE ASUNTOS ESTUDIANTILES

Presentada para optar al grado de **Doctor en Ciencias Sociales, Mención Estudios del Trabajo** por el (la) aspirante:

**SEQUERA O., JOSE L.**  
C.I. V- 12101023

Habiendo examinado el Trabajo presentado, bajo la tutoría del profesor(a): Belkys Tovar C.I. 3577957, decidimos que el mismo está **APROBADO** .

Acta que se expide en valencia, en fecha: **02/11/2022**

**Dr. (a) Jesús Puerta** (Presidente)

*B. Tovar*  
**Dr. (a) Belkys Tovar**  
C.I. 35577957  
Fecha 2/11/2022

**Dr. (a) Alicia Silva**  
C.I. 9.519.631  
Fecha 2/11/2022

*Ernesto Lopez*  
**Dr. (a) Ernesto Lopez**  
C.I. 522067  
Fecha 2/11/2022



*Coromoto Guevara*  
**Dr. (a) Coromoto Guevara**  
C.I. 5222634  
Fecha 2-11-2022

TG-CS-53-22

TG-CS: 53-22

**ACTA DE CONSTITUCIÓN DE JURADO Y DE APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Quienes suscriben esta Acta, Jurados de la Tesis Doctoral titulada:  
**"LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO. UNA MIRADA A LOS PROCESOS ESTADÍSTICOS DESDE LAS UNIDADES DE ASUNTOS ESTUDIANTILES"** Presentado por el (la) ciudadano (a): **SEQUERA O., JOSE L.** titular de la cédula de identidad N° **CV-12101023**, Nos damos como constituidos durante el día de hoy: \_\_\_\_\_ y convenimos en citar al alumno para la discusión de su Trabajo el día: 2/11/2022.

**RESOLUCIÓN**

Aprobado: X Fecha: 2/11/2022 \*Reprobado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_.

Observación: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Presidente del Jurado**

Nombre: Jesús Puente

C.I. 436404

Jesús Puente

**Miembro del Jurado**

Nombre: Ernesto Cruz

C.I. 5220617

**Miembro del Jurado**

Nombre: \_\_\_\_\_

C.I. 9.519.631

José Antonio

**Miembro del Jurado**

Nombre: Walter Guerrero

C.I. 522634

**Miembro del Jurado**

Nombre: \_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_

Walter  
3577957

**Nota:**

1. Esta Acta debe ser consignada en la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud (Sede Carabobo), inmediatamente después de la constitución del Jurado y/o de tener un veredicto definitivo, debidamente firmada por los tres miembros, para agilizar los trámites correspondientes a la elaboración del Acta de Aprobación del Trabajo.
2. \*En caso de que el Trabajo sea reprobado, se debe anexar un informe explicativo, firmado por los tres miembros del Jurado.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
DOCTORADO DE CIENCIAS SOCIALES  
MENCIÓN ESTUDIOS DEL TRABAJO**



**AUTORIZACIÓN DE LA TUTORA**

YO, **BELKIS TOVAR**, titular de la Cédula de identidad Nro. 3.577.957, en mi carácter de tutora del Trabajo de Tesis Doctoral Titulado: **LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO. UNA MIRADA A LOS PROCESOS ESTADÍSTICOS DESDE LAS UNIDADES DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**. Presentado por el Ciudadano **José Luis, Sequera**, titular de la cédula de identidad Nro. 12.101.023, para optar al título de **DOCTOR EN CIENCIAS SOCIALES. MENCIÓN ESTUDIOS DEL TRABAJO**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Valencia a los veinte días del mes de Octubre del 2.022

Dra. Belkis Tovar  
CI: 3.577.957



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
DOCTORADO DE CIENCIAS SOCIALES  
MENCIÓN ESTUDIOS DEL TRABAJO**



## **CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO.  
UNA MIRADA A LOS PROCESOS ESTADÍSTICOS DESDE LAS UNIDADES  
DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**

**Tutora:** Dra. Belkis Tovar

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Área de Estudios de Postgrado  
Doctorado en Ciencias Sociales Mención Estudios del Trabajo  
Por: Dra. Belkis Tovar  
C. I. V – 03.577.957

**Bárbula, Octubre de 2022**



Valencia – Venezuela



Dirección de Postgrado

### ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS DOCTORAL

Los Miembros de la Comisión Coordinadora del Doctorado en Ciencias Sociales Mención Estudios del Trabajo hacen constar que han leído el Proyecto de Grado, presentado por el ciudadano **JOSÉ LUIS SEQUERA**, cédula de identidad N° V-12.101.023, para optar al título de DOCTOR EN CIENCIAS SOCIALES MENCIÓN ESTUDIOS DEL TRABAJO, cuyo título es: *"La cultura organizacional en la Universidad de Carabobo. Una mirada a los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles"*, y tomada en cuenta la opinión de la Comisión Asesora de Evaluación integrada por los profesores: Dra. Belkis Tovar, C.I.; V-3.577.957 (tutora coordinadora); Dra. Alicia Silva, C.I. V-9.519.631 y Dr. Jesús Puerta C.I. V-4.361.489; y de acuerdo a lo previsto en el artículo 143 del Reglamento de Estudios de Postgrado, decidió por unanimidad aprobar dicho proyecto

En Valencia, a los 08 días del mes de junio del año 2018.

#### Comisión Coordinadora

Dra. Yamile Delgado de Smith  
Coordinadora

Dr(a).   
Miembro de la Comisión  
HECTOR LUCENA

Dr(a).   
Miembro de la Comisión



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ÁREA DE POSTGRADO  
DOCTORADO DE CIENCIAS SOCIALES

## **DEDICATORIA**

**A DIOS**, por darme el don de la vida e iluminarme, otorgándome fortaleza, sabiduría y entendimiento en todos los momentos de mi vida.

**A MIS PADRES Magally y José Luis**, por estar presentes en todo momento brindándome apoyo incondicional cuando ha sido requerido, por sus esfuerzos, aliento, bendiciones, paciencia y comprensión.

**A MI ESPOSA Mónica**, Amiga y Compañera, que ha estado apoyándome durante todas mis carreras, por su amor, sus consejos y comprensión. Gracias por estar a mi lado.

**A MIS HIJAS Marianna y Luisana**, pilar fundamental de mi vida e impulso para esta nueva meta, por brindarme su apoyo, paciencia y comprensión. Dios las bendiga.

**A MIS HERMANOS**, por todo el apoyo y confianza brindada para la realización de este logro en mi vida.

**A TODOS MIS FAMILIARES Y AMIGOS**, que de alguna manera directa o indirectamente contribuyeron para alcanzar este logro.

**A MI TUTORA, Dra. Belkis Tovar**, Por su altruismo, compenetración y apoyo a esta investigación en todo momento, desde que le solicite que me acompañara en este sendero académico, aceptando con ese gran cariño y humanidad que le caracteriza, no tengo palabras para agradecerle su valioso aporte, con el cual fue posible la culminación tan anhelada de este prestigioso trabajo de investigación. Dios la Bendiga por ser como es.

*José Luis*

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, mi fiel compañero en todo momento.

**A MI TUTORA, Dra. Belkis Tovar**, por todo el tiempo, esfuerzo, dedicación y esmero en la realización de esta meta que me he propuesto alcanzar. Gracias por su apoyo. Este logro también es suyo.

**A la Profesora Magda Cejas**, amiga y compañera académica, quien confió en mí brindándome esta oportunidad, por su apoyo, dedicación y conocimientos brindados para culminar con éxito este trabajo de grado.

**A la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAÉ)**, por haberme abierto las puertas y colaboración brindada para hacer posible el desarrollo de esta tesis doctoral.

**A los Profesores**, del doctorado en ciencias sociales mención estudios del trabajo y a los que brindaron su colaboración y aporte en esta tesis, por sus conocimientos ofrecidos y haber dado su validación a esta tesis.

**A Todos Mis Familiares y Amigos**, por haber estado siempre pendiente de mi desempeño en el transcurso de estos estudios de 5to nivel.

José Luis

## Índice

Dedicatoria	6
Agradecimiento	7
Resumen	16
Summary	16
Introducción	18

### CAPITULO I

#### LA REALIDAD SOCIAL: CUESTION ONTOLOGICA

Realidad social objeto de conocimiento	24
Objetivos de la Investigación	44
Objetivo General	44
Objetivos Específicos	45
Justificación de la Investigación	45

### CAPITULO II

#### REVISION TEORICA EPISTEMOLOGICA

Antecedentes de la investigación	49
Antecedentes Internacionales	49
Antecedentes Nacionales	54
Basamento Teórico	56
Referente Teórico	57
Contextualización Teórica	60
Teoría de la Organización	60
Cultura Organizacional	69
Teoría de la Comunicación	73

Teoría de Capital Humano	77
Teoría de Sistemas	79
Teoría de Cambio	82
Teoría de Cambio Social	83
Teoría de la Evolución	84
Teoría del Trabajo	93
Teoría de la Motivación	97
Teoría de Valores	101
Autopoiésis	104
Contextualización Universidad de Carabobo	115
Relación teoría Praxis con la temática central	120
Contextos Conceptuales	122
Aspectos Legales	126

### **CAPITULO III**

#### ¿COMO CONOCEMOS LA REALIDAD SOCIAL? CUESTION METODOLÓGICA CUANTITATIVA

Naturaleza de la Investigación	140
Estrategia Metodológica	141
Población y Muestra	146
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	147
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	148

### **CAPITULO IV**

#### CUESTION METODOLOGICA CUANTITATIVA PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Presentación, análisis e interpretación de los resultados	152
Hallazgos	198
Conclusiones	203

## **CAPITULO V**

¿CÓMO CONOCEMOS LA REALIDAD SOCIAL?  
¿CUESTION METODOLÓGICA CUALITATIVA?

Naturaleza de la investigación	213
Colectivo	213
Técnicas e Instrumento de Recolección de información	214
Operacionalidad del método	215
Categorización	216
Triangulación	217
Teorización	217

## **CAPITULO VI**

PRESENTACION, CATEGORIZACION, DIMENSIONES,  
CONCEPTUALIZACION (**Objetivo 5**)

Presentación de la información, categorización	220
Conceptualizaciones de dimensiones	248
Dimensión Cultura Organizacional	248
Dimensión Comunicación	249
Dimensión Procesos Estadísticos (acceso a la Información)	251
Dimensión Discurso Tecnológico (Sistema Unificado)	252
Dimensión Rol de la Gerencia	254

Dimensión Integración Organizacional	256
Dimensión Trabajo	258
Dimensión Humana	262
Dimensión Relaciones Laborales	264
Dimensión Normativas	266
<b>CAPITULO VII</b>	
Integración Metodológica	269
Hallazgos	273
Registro de la observación participante	281
<b>REFLEXIONES FINALES</b>	292
<b>RECOMENDACIONES</b>	297
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	299
<b>ANEXOS</b>	311

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo A:</b> Requerimientos Estadísticos OPSU	312
<b>Anexo B:</b> Robos y Hurtos a las Instalaciones de la DICA E	317
<b>Anexo C:</b> Planilla de Estadísticas de Ejecución Física para Evaluación Mensual de Asignación de Cupos para Cubrir Plaza Estudiantil Requerida	328
<b>Anexo D:</b> Oficios Solicitudes Estadísticas	320
<b>Anexo E:</b> Reunión Personal OPSU – UC	333
<b>Anexo F:</b> Ley de la Función Pública de Estadística	334
<b>Anexo G:</b> Contextualización Universitaria de Carabobo	340
<b>Anexo H:</b> Instrumento Cuantitativo	361
<b>Anexo I:</b> Escala Likert	367
<b>Anexo J:</b> Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU)	368
<b>Anexo k:</b> Qs Latin America University	377
<b>Anexo L:</b> Formatos Metas Poa para Planificación y Ejecución	380
<b>Anexo M:</b> Guía de Observación Participante	386
<b>Anexo N:</b> Guion de Entrevista	387
<b>Anexo O:</b> Entrevista en Profundidad	389
<b>Anexo P:</b> Condiciones Precarias DICA E	391

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro N° 1:</b> Dimensiones Complementarias del Servicio	75
<b>Cuadro N° 2:</b> Enfoque de la evolución desde distintos Autores	84
<b>Cuadro N° 3:</b> Informe Diagnostico Dices - Estadística	88
<b>Cuadro N° 4:</b> Informe Diagnostico Dices - Estadística	90
<b>Cuadro N° 5:</b> Informe Diagnostico Dices - Estadística	91
<b>Cuadro N° 6:</b> Diagnóstico de los Procesos de Servicio Dices	92
<b>Cuadro N° 7:</b> Cuadro Técnico Metodológico	142
<b>Cuadro N° 8:</b> Cuadro Técnico Metodológico	143
<b>Cuadro N° 9:</b> Cuadro Técnico Metodológico	144
<b>Cuadro N° 10:</b> Cuadro Técnico Metodológico	145
<b>Cuadro N° 11:</b> Ponderación de la Confiabilidad por Alpha de Cronbach	150
<b>Cuadro N° 12:</b> Presentación registro de guion de entrevista y Subcategorías	220
<b>Cuadro N° 13:</b> Estructuración sub categorías, categorías y dimensiones	243

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1:</b> Facultades y Carreras UC	30
<b>Tabla N° 2:</b> Organigrama Funcional Universidad de Carabobo	31
<b>Tabla N° 3:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.1,2 y3	152
<b>Tabla N° 4:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.4,5,6 y 7	154
<b>Tabla N° 5:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.8, 9, y 10	157
<b>Tabla N° 6:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.11,12, 13 y 14	160
<b>Tabla N° 7:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.15 y 16	163
<b>Tabla N° 8:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.17 y 18	166
<b>Tabla N° 9:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.19 y 20	169
<b>Tabla N° 10:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.21 y 22	171
<b>Tabla N° 11:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No. 23	174
<b>Tabla N° 12:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.24 y 25	176
<b>Tabla N° 13:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.26	179
<b>Tabla N° 14:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.27 y 28	181
<b>Tabla N° 15:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.29	184
<b>Tabla N° 16:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.30 y 31	189
<b>Tabla N° 17:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.32, 33 y 34	185
<b>Tabla N° 18:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.35	191
<b>Tabla N° 19:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.36 y 37	193
<b>Tabla N° 20:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.38	196

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Grafico N° 1:</b> Niveles de la Cultura Organizacional	66
<b>Grafico N° 2:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.1,2 y 3	153
<b>Grafico N° 3:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.4,5,6 y 7	155
<b>Grafico N° 4:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No. 8, 9, y 10	158
<b>Grafico N° 5:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.11, 12, 13 y 14	161
<b>Grafico N° 6:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.15 y 16	164
<b>Grafico N° 7:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.17 y 18	167
<b>Grafico N° 8:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.19 y 20	169
<b>Grafico N° 9:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.21 y 22	172
<b>Grafico N° 10:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.23	175
<b>Grafico N° 11:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.24 y 25	177
<b>Grafico N° 12:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.26	179
<b>Grafico N° 13:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.27 y 28	182
<b>Grafico N° 14:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.29	184
<b>Grafico N° 15:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.30 y 31	187
<b>Grafico N° 16:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No. 32, 33 y 34	189
<b>Grafico N° 17:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.35	192
<b>Grafico N° 18:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No.36 y 37	194
<b>Grafico N° 19:</b> Frecuencia de Respuestas Ítems No. 38	196
<b>Grafico N° 20</b> Línea de Mando DICAЕ con las DAE	260



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
DOCTORADO DE CIENCIAS SOCIALES  
MENCIÓN ESTUDIOS DEL TRABAJO**



**LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO:  
UNA MIRADA A LOS PROCESOS ESTADÍSTICOS DESDE  
LAS UNIDADES DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**

**Autor:** MSc. José L. Sequera

**Tutora:** Dra. Belkis Tovar

**Año:** 2.022

**RESUMEN**

La presente investigación parte del conocimiento de una realidad social que ocurre en el contexto de la Universidad de Carabobo, institución que cuenta con 124 años de existencia, formando profesionales a nivel nacional. Tuvo como objetivo general Diagnosticar la cultura organizacional en la Universidad de Carabobo presente en los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles y como objetivos específicos: 1- Analizar la cultura organizacional 2- Caracterizar la actitud de los trabajadores para la elaboración de los procesos estadísticos, 3- Describir el rol de la gerencia que determinan la cultura organizacional. 4- Indagar el contenido del discurso tecnológico, dentro del contexto laboral. 5- Comprender las prácticas realizadas por los actores laborales de las unidades de asuntos estudiantiles que develen la cultura organizacional en la conducción de los procesos estadísticos. La metodología implementada estuvo orientada por los enfoques de los métodos cuantitativo y cualitativo, técnicas utilizadas, encuesta, entrevista en profundidad, y observación participante. La población estuvo conformada por 35 trabajadores del área administrativa de las unidades de asuntos estudiantiles. Entre los hallazgos se logró la conceptualización de algunas dimensiones propias de la cultura organizacional de la universidad de Carabobo, entre ellas: cultura organizacional, comunicación, procesos estadísticos (acceso a la información), discurso tecnológico (sistema unificado), rol de la gerencia, integración organizacional, recurso humano, contexto social. Entre las conclusiones se confirmó la importancia de la creación de un sistema de datos único integrado para toda la institución, en el que los trabajadores involucrados tengan acceso en línea al momento de requerir y procesar información, así como de establecer beneficios socioeconómicos a sus trabajadores y realizar constantemente evaluaciones y control a la elaboración de las estadísticas.

**Palabras Clave:** Cultura organizacional, procesos estadísticos, relaciones laborales, Discurso Tecnológico



**UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF HEALTH SCIENCES  
AREA OF POSTGRADUATE STUDIES  
DOCTORATE OF SOCIAL SCIENCES  
WORK STUDIES MENTION**



**ORGANIZATIONAL CULTURE AT THE UNIVERSITY OF CARABOBO: A  
LOOK AT THE STATISTICAL PROCESSES FROM THE  
UNITS OF STUDENT AFFAIRS**

**Author:** MSc. José L. Sequera

**Tutor:** Dra. Belkis Tovar

**Year:** 2.022

**SUMMARY**

This research is based on the knowledge of a social reality that occurs in the context of the University of Carabobo, an institution that has been in existence for 124 years, training professionals nationwide. Its general objective was to diagnose the organizational culture at the University of Carabobo present in the statistical processes from the student affairs units and as specific objectives: 1- Analyze the organizational culture 2- Characterize the attitude of the workers for the elaboration of the statistical processes , 3- Describe the role of management that determines the organizational culture. 4- Investigate the content of the technological discourse, within the labor context. 5- Understand the practices carried out by the labor actors of the student affairs units that reveal the organizational culture in the conduct of statistical processes. The methodology implemented was guided by the approaches of quantitative and qualitative methods, techniques used, survey, in-depth interview, and participant observation. The population consisted of 35 workers from the administrative area of the student affairs units. Among the findings, the conceptualization of some dimensions of the organizational culture of the University of Carabobo was achieved, among them: organizational culture, communication, statistical processes (access to information), technological discourse (unified system), role of management, organizational integration, human resource, social context. Among the conclusions, the importance of creating a single integrated data system for the entire institution was confirmed, in which the workers involved have online access when requesting and processing information, as well as establishing socioeconomic benefits for their workers and constantly carry out evaluations and control of the elaboration of statistics.

**Keywords:** Organizational culture, statistical processes, labor relations, Technological Discourse

## INTRODUCCION

La presente investigación se encuentra titulada: La cultura organizacional en la Universidad de Carabobo: Una mirada a los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles:

Dentro de la fundamentación del título, es de interés mencionar la orientación que sirvió de guía al autor a realizar el estudio sobre la cultura organizacional en la Universidad de Carabobo. Encontré apoyo en varios autores, entre ellos Libreros (2.011) quien refiere que los principales elementos no visibles de una cultura organizacional son los valores y al mismo tiempo que los valores de una organización constituyen un tipo especial de creencias compartidas por sus miembros, quienes determinan el deber ser, es decir, lo que es bueno y deseable (valores positivos) y lo que es malo y no deseable (valores negativos).

En las fortalezas del título, también me oriente por Tinoco, Quispe y Beltrán (2.014), quienes señalan que la cultura organizacional es un conjunto de valores, creencias, tradiciones y modos de ejecutar las tareas que de manera consciente o inconsciente cada organización adopta y acumula con el tiempo y que condiciona fuertemente el pensamiento y el comportamiento de sus miembros. Esta se arraiga en la historia de cada organización, en sus éxitos y fracasos y que de la misma manera es el modo de vida propio de cada organización que se desarrolla en cada uno de sus miembros.

Las citas anteriores me sirvieron de referente para considerar a la cultura en el ámbito organizacional, como un conjunto de valores, conocimientos, habilidades y actitudes frente a una actividad relacionada con el proceso laboral de una organización, detallando que para que exista un proceso laboral exitoso, no debe prevalecer resistencia al cambio, sino la flexibilidad personal en la adecuación de los cambios organizacionales. Se tomó como organización a la Universidad de Carabobo porque es la institución donde trabaja el autor de la investigación, persona comprometida con la Universidad, conocedor

de la misma e interesado en profundizar a través de una investigación científica y dar algunas respuestas que sirvan de orientación en el fortalecimiento de su funcionamiento.

El título también está referido a los procesos estadístico, puesto que los mismos forman parte de un proceso sistemático de actividades encaminadas a la producción de estadísticas que comprende, entre otras, la detección de necesidades, el diseño, la recolección, el procesamiento, el análisis y la difusión, así como las actitudes que presentan los trabajadores frente a estos procesos.

Es de indicar que toda organización se enfrenta a un proceso de cambio de tecnología en la que se ha de contemplar la resistencia al cambio como una de las posibles situaciones a las que se debe enfrentar, en el caso de la presente investigación a través de los instrumentos y técnicas aplicados se logró detectar que los trabajadores encargados de realizar los procesos estadísticos requeridos por la institución tienen sus propios métodos y herramientas particulares para realizarlas, alegando determinadas tradiciones y autonomía de cada facultad en la realización de sus operaciones

En base a lo antes indicado. se podría afirmar la ralentización existente en la elaboración de los procesos estadísticos por falta de la implementación de un sistema unificado y más permeabilidad de los trabajadores responsables, lo que podría aclarar considerablemente la selección de la temática como mirada de los procesos estadísticos

En el seguimiento de explicar del porqué del título planteado, hay que señalar que se eligió a las unidades de asuntos estudiantiles; debido a que estas unidades son las encargadas de llevar a cabo el manejo, procesamiento y control de información relacionada a los procesos, para el cual se requiere de la integración efectiva entre todas las partes involucradas en su procesamiento, con una logística gerencial y una comunicación efectiva con sentido de pertenencia organizacional, que permita el acceso oportuno a la información además de la actualización constante de la misma, para poder ser procesadas y analizadas por los responsables centrales de la institución, lo que es

motivo de interés porque en la realidad hay dificultad para el cumplimiento de los procesos con la debida eficacia dentro de las unidades de asuntos estudiantiles, lo que impide la fortaleza de la información.

Con respecto a la investigación efectuada en forma general, se inicia con el conocimiento de una realidad social que ocurre en el contexto de la Universidad de Carabobo, Institución que cuenta con 124 años de existencia, formando profesionales y consolidándose como uno de los más importantes centros de educación e investigación a nivel nacional, contando con un recurso humano con nivel académico y competencias necesarias para la ejecución de las funciones de forma oportuna y eficaz, además de contar con una infraestructura física y tecnológica con la capacidad para satisfacer los requerimientos demandados por los clientes internos y externos.

La Universidad de Carabobo está conformada por siete facultades generales con sede principal en el estado Carabobo y una extensión en el estado Aragua, prestando servicio a su comunidad con treinta (30) carreras de Pregrado y ciento dos (102) programas de postgrado en el estado Carabobo además de presentar servicio de ocho (8) carreras de Pregrado y catorce 14 programas de postgrado en el estado Aragua. (ver tabla n<sup>a</sup> 1)

La institución posee normas de organización funcional, además de una infraestructura física y tecnológica con la capacidad para satisfacer los requerimientos demandados por los clientes internos y externos, sumado a un recurso humano con nivel académico y competencias necesarias para la ejecución de las funciones de forma oportuna y eficaz. Cuenta con una Dirección Central de Asuntos Estudiantiles, la cual debe mantener actualizada toda la información referente a la matricula, prosecución y egreso de sus estudiantes, todo esto como innumerables fortalezas, en contraposición, se mencionan algunas debilidades a lo largo de la investigación.

Es importante mencionar que a pesar de que la institución en estudio posee amplias normas de funcionamiento operativo, así como toda una amplia estructura computacional, el autor de la investigación al haber formado parte del campo de estudios como personal

administrativo de la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) con cargo de responsabilidad, es sujeto principal del estudio en condiciones de estudiar e indicar los aspectos con debilidades que necesitan ser fortalecidos.

Cabe destacar que la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) es la principal unidad de información y comunicación de toda la institución, encargada de llevar a cabo manejo, procesamiento y control de información relacionada a los procesos de ingreso, prosecución y egreso de todos sus estudiantes así como lo expresa su misión y visión institucional; de resguardar toda la información relacionada con sus alumnos hasta su egreso, razón por la cual es la unidad evaluadora y controladora entre todas las unidades de asuntos estudiantiles de la institución en materia de ingreso y egreso.

Lo anterior es de vital importancia dado que es la razón, el ente principal a la que todas las unidades sectoriales de asuntos estudiantiles le deben suministrar constantemente y de manera actualizada, información de todos sus estudiantes (ingreso, egreso y prosecución) por cada corte de inscripción, ya que la DICAЕ es la unidad responsable en la Universidad de Carabobo a la que se le solicitan toda la información respectiva referente a sus estadísticas y matriculas estudiantiles. Una estructura tan importante de la Universidad de Carabobo debe conocer la situación de su problemática para la búsqueda de sus fortalezas.

Por la naturaleza de la realidad social, y por estar el investigador involucrado en el proceso, y una vez resuelta la problemática epistemológica de cuál debe ser el marco filosófico de referencia que orienta la investigación en el campo de las ciencias sociales, y al pensar en ¿cómo puede ser conocida la realidad social? se tomó la decisión desde el punto de vista metodológico en ubicarme utilizando técnicas de investigación propias del método cuantitativo y el método cualitativo. Siguiendo a varios autores, entre ellos Guba y Lincoln (1994), Cook y Reichardt (2000) Martinez (2007), Bericat (1998), Corbetta (2003), quienes indican que es perfectamente válido la decisión del investigador el

ubicarse en uno u otro paradigma, o en ambos, lo cual va a depender de la realidad social investigada.

En observancia a lo anterior planteado se decidió utilizar técnicas y estrategias metodológicas de los enfoques cuantitativos y cualitativos. La investigación por su naturaleza es descriptiva y de campo, orientada por 5 objetivos específicos. Para los 4 primeros objetivos específicos se utilizó dentro del enfoque cuantitativo como estrategia el cuadro técnico metodológico, como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario tipo escala Likert el cual fue aplicado a una muestra de 35 trabajadores del área administrativa de las unidades de asuntos estudiantiles, aunado a la observación del investigador. A través de esta metodología se logró llegar a un proceso de interpretación hermenéutico de sus resultados.

Como la naturaleza de la investigación por si sola reclamaba un proceso fenomenológico, fue posible por tener presencia en la misma de sujetos informantes con sus propias vivencias; y además la presencia protagónica del investigador como sujeto trabajador y conocedor de los propios escenarios de la Universidad de Carabobo., lo que abrió el camino a plantear el objetivo nro. 5, que oriento la búsqueda de una mayor comprensión de la realidad social presentada. Logrando de esta manera tener la investigación también un enfoque cualitativo.

Esta metodología oriento al investigador girar su mirada hacia una perspectiva humanística, subjetiva, de reflexión continua, que busco conectarse con lo que la gente dice y hace en su ambiente natural, se abordó la realidad en forma dinámica, global y construida en un proceso de interacción con la misma, donde se captaron valoraciones, actitudes, conductas, motivaciones. Donde el conocimiento de lo social es la propia experiencia humana, la propia subjetividad. Se buscó la comprensión del fenómeno social a través del análisis de las percepciones e interpretación de los sujetos que intervienen en la acción social. Este objetivo condujo al investigador a un diseño de investigación emergente que se

fue elaborando a medida que avanzaba la investigación, buscando que los datos recogidos contribuyan a la interpretación del fenómeno.

Cada enfoque metodológico dio respuestas a la investigación, Pero el interés del autor de la investigación fue ir más allá, no es completar la visión de la realidad con dos miradas diferentes, sino utilizar ambas orientaciones metodológicas para conocer un mismo aspecto de la realidad social, y siguiendo a Bericat (1.998:38) así como de otros autores como Guba y Lincoln (1.994), Cook y Reichardt (2.000), se hizo un proceso de integración metodológica, reconocida como estrategia de integración por triangulación, obteniendo una visión integral de la realidad y dando respuesta al objetivo general de la investigación.

El estudio completo está estructurado en 7 capítulos. El primer capítulo titulado La realidad social: Cuestión ontológica, llamada así porque comprende la esencia de la realidad social, donde se parte del conocimiento de una realidad que ocurre en el contexto de la Universidad de Carabobo, concretamente en las Unidades de Asuntos Estudiantiles, donde la mirada es dirigida hacia los procesos estadísticos, realizado por los trabajadores.

El segundo capítulo: comprende la revisión teórica epistemológica, en el mismo se destaca teorías como la Cultura organizacional de Edgar H. Schein, teoría de la organización de Jurgen Habermas, teoría de la acción comunicativa de Habermas, teoría del capital humano de Gary Becker, teoría de sistemas de Bertalanffy, teoría de la motivación, en Maslow, Herzberg, teoría de los valores , entre otras.

El tercer capítulo trata de ¿Cómo conocemos la realidad social? Cuestión metodológica cuantitativa. Contiene el procedimiento seguido en este enfoque. El cuarto capítulo presenta los datos obtenidos con la ubicación de variables, indicador y la presentación de los ítems a través de tablas y gráficos. Se hizo el análisis e interpretación de los resultados con la orientación de la revisión teórica epistemológica

El quinto capítulo comprende ¿Cómo conocemos la realidad social? Cuestión metodológica cualitativa. Comprende el procedimiento propio de este enfoque. El sexto

capítulo titulado: presentación, categorización, teorización, comprende los datos obtenidos de la realización de la entrevista en profundidad, la transcripción de la información, la codificación, categorización, conceptualización de categorías y la teorización.

El séptimo capítulo está referido a la integración metodológica. Se procedió a la triangulación de los hallazgos, obteniendo los resultados consolidados de la investigación. Finalmente se culmina la investigación con las reflexiones finales y las recomendaciones.

## CAPITULO I

### LA REALIDAD SOCIAL: CUESTION ONTOLOGICA

#### **Realidad social objeto de conocimiento**

El mundo global actualmente, amerita de instituciones solidificadas, que tengan capacidad para alcanzar apropiadamente su misión y visión, con la pertinencia de que su capital humano protagoniza un rol fundamental.

En ese sentido, Tinoco, Quispe y Beltrán (2.014), manifiestan:

La cultura es el factor social que impulsa el sostenimiento de una organización, a su vez, expresan los valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la organización llegan a compartir, manifestada en elementos simbólicos, como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado (p. 56)

De la misma manera, Taylor (1.871), citado por Ferrán B. (2.013) define la cultura

Como un todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, el derecho, la moral, las costumbres y cualquier otra capacidad y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad, así como la importancia y relevancia que tiene la cultura individual del trabajador para el bienestar general de la organización, imperando valores actitudinales que beneficien o desbeneficien el proceso social del trabajo (P. 29).

Sobre la base de las consideraciones anteriores se afirma la importancia que presenta la cultura como factor fundamental en una organización en el cumplimiento de su misión, visión y objetivos, así como el proceso gerencial que debe prevalecer sobre los trabajadores de manera que se sientan identificados con la organización.

Es de interés destacar que el concepto de cultura se extiende hacia la cultura organizacional que de acuerdo a Cavedon (2.003), se manifiesta como una red de significaciones circulando dentro y fuera del espacio organizacional, siendo simultáneamente ambiguas, contradictorias, complementarias, dispares, análoga, lo que conlleva a considerar tanto homogeneidades como heterogeneidades en una organización.

Adicionalmente, Tinoco, Quispe y Beltrán (2.014:56), señalan que “la Cultura organizacional es el modo de vida propio de cada organización que se desarrolla en cada uno de sus miembros”. La cultura organizacional es un conjunto de valores, creencias, tradiciones y modos de ejecutar las tareas que de manera consciente o inconsciente que cada organización adopta y acumula con el tiempo y que condiciona fuertemente el pensamiento y el comportamiento de sus miembros. Esta se arraiga en la historia de cada organización, en sus éxitos y fracasos.

Al respecto, Liberos (2.011) señala que los principales elementos no visibles de una cultura organizacional son los valores. Los valores de una organización, constituyen un tipo especial de creencias compartidas por sus miembros, quienes determinan el deber ser, es decir, lo que es bueno y deseable (valores positivos) y lo que es malo y no deseable (valores negativos).

En ese mismo orden de ideas, Flynn (2.001) y Kusluva (2.003), afirman que la cultura organizacional actúa como un sistema de control social y puede influir en las actitudes y el comportamiento de los empleados a través de los valores y creencias que operan en una empresa. La cultura organizacional ha demostrado tener influencia directa en la satisfacción del personal y el compromiso institucional.

Es así como se manifiesta en el contexto mundial, demostrado en las anteriores citas, al afirmar que la cultura en el ámbito Organizacional, puede ser considerada como un conjunto de valores, conocimientos, habilidades y actitudes frente a una actividad

relacionada con el proceso laboral de una organización. Puntualizando que para que exista un proceso laboral exitoso, no debe prevalecer resistencia al cambio, sino la flexibilidad personal en la adecuación de los cambios organizacionales. A lo que, Hodgetts y Altman (1.981) refieren en cuanto la resistencia al cambio, que es uno de los principales obstáculos a los que se enfrenta las organizaciones en la actualidad y puntualizan literalmente:

El incorporar nuevos esquemas organizacionales o procedimientos que estén fuera de los modelos previamente establecidos, pueden originar conflictos en la organización, puesto que la ejecución de nuevas actividades, en la que el personal no es experto, retarda las tareas, ocasionando que los procesos se realicen con mayor lentitud (p.83).

La anterior cita podría entenderse en cuanto que, la elucubración estará presente, siempre que el personal no se sienta plenamente compenetrado con la incorporación de diversos elementos que integran la nueva realidad de los mercados laborales, tal como la tecnología de avanzada. A tal efecto, se va generando ralentización en los procesos por la falta de seguridad, que siente el personal ante la implementación de un nuevo sistema de información.

De la misma manera se puede decir que toda organización que se enfrenta a un proceso de cambio de tecnología ha de contemplar la resistencia al cambio como una de las posibles situaciones a las que se debe enfrentar, en el caso de la presente investigación en las entrevistas realizadas a los directivos de las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo, los mismos manifiestan que los trabajadores encargados de realizar los procesos estadísticos requeridos por la institución tienen sus propios métodos y herramientas particulares para realizarlas, que así se han llevado a cabo en el tiempo, además que cada facultad es autónoma en cómo realizar sus operaciones, lo que afirma lo antes mencionado en relación a la ralentización de los procesos estadísticos por falta de la implementación de un sistema unificado y más permeabilidad de los trabajadores responsables.

En Latinoamérica, Servando (2.008) refiere que las organizaciones del siglo XIX y XX permanentemente andaban en la búsqueda de implementación de esquemas que coartaran la resistencia al cambio, además de masificar el producto y los mercados; los empleados en esos tiempos eran solamente mano de obra, posteriormente pasaron a ser considerados recursos humanos, pero al llegar al siglo XXI conocido como la era de la información y telecomunicación, dichas organizaciones tendieron a la transformación de manera de adaptabilidad a la globalización. Los avances tecnológicos son pilares que obligan y sirven de apoyo a las empresas para ser más productivas, tanto interna como externamente. Actualmente, las organizaciones consideran a su recurso humano como personas con conocimientos y creatividad, a las cuales hay que incentivar, debido a que la motivación es un factor clave para la consecución de sus objetivos.

De esta manera es importante enfatizar la caracterización que tiene el recurso humano en las organizaciones actuales (organizaciones inteligentes o flexibles) como parte neurálgica del proceso productivo y decisivo del rumbo que debe llevar la organización, todo esto precedido por sus conocimientos, habilidades y sentido de pertenencia que tenga hacia la misma.

Las instituciones educativas no escapan de esta realidad contextual donde existe una amplia relación entre clientes internos (trabajadores) y externos (usuarios) en el proceso laboral, siempre en procura de esbozar la misión y visión de la institución y generando de esta manera un clima favorable con calidad de vida laboral para su entorno.

Por su parte, en el contexto educativo venezolano, existe una amplia relación entre factores como la Gerencia, Cultura y productividad, los cuales varían dependiendo de la adscripción del centro educativo y como influya la gerencia para su desempeño. En el caso de las universidades autónomas, (Sequera, 2.011:29), manifiesta que prevalece un factor de preocupación por parte de los trabajadores administrativos, producto de la situación socioeconómica que los envuelve y la alta debilidad gerencial presente en estos tiempos donde ha tomado más auge en los dirigentes institucionales la situación política nacional e institucional que la gerencia efectiva que garantice el bienestar social de la institución.

Complementando lo expresado, es de señalar lo manifestado por la máxima autoridad de la institución en estudio, Divo (2.018), quien en entrevista realizada declara que se encuentran grandes dificultades derivadas del presupuesto deficitario que impactan en el desarrollo óptimo de todas las funciones operativas institucionales y que con la misma es muy cuesta arriba poder sostener una infraestructura institucional autónoma sin el debido aporte presupuestario del ejecutivo nacional que contribuya para el sostenimiento de toda su estructura operativa, transporte, medicas, comedor, salario de trabajadores, etc.

Lo anteriormente expuesto trae como consecuencia la generación de una cultura con insuficiencia de valores en los trabajadores de estas instituciones públicas, los cuales reflejan desmotivación en las funciones inherentes a sus cargos, las cuales no las cumplen a cabalidad, para lo que Sequera (2.011), hace referencia a la calidad de servicio ofrecida por estas universidades y llega a la conclusión de que:

El servicio está afectado por una serie de debilidades que le restan calidad y generan insatisfacción en sus usuarios, entre las que destaca la actitud del personal que labora debe transmitir confianza a los usuarios, No existe un perfil competente orientado al cumplimiento de las funciones, prevalece carencia de adecuado seguimiento y evaluación de la efectividad en el desempeño de las funciones y alta falta de personal para la atención, de modo que se pueda ofrecer una mejor atención a todos sus usuarios, Poca fiabilidad en las respuestas recibidas por los usuarios y en el servicio que se ofrece, no se evalúa el grado de satisfacción de los usuarios. Disposición del personal ante el cambio y sugerencias para el mejoramiento, Poca capacidad de dar respuesta adecuada y satisfacer todos y cada uno de los requerimientos de sus usuarios. (p.36)

Al respecto, es relevante citar a Kroeber (1.952) quien refiere la cultura como categoría de fenómeno superorgánico, de suerte tal que su perspectiva pone de manifiesto la transcendencia a la naturaleza humana. Es así, como en los límites de la psicología, se justifica la conducta social, por encima de la percepción individual, en tanto que el contenido de la cultura supera a los propios actores de la misma. para Kroeber (1952: 119): "Todo lo social sólo puede tener existencia gracias a la mente. Por supuesto, la civilización

no es en sí misma una acción mental; la transportan los hombres, sin que esté en ellos. Pero su relación con la mente, su absoluto enraizamiento en la facultad humana es obvia".

Lo expuesto por Kroeber en el párrafo anterior pone de manifiesto la importancia prevaleciente de la cultura como categoría de fenómeno superorgánico dentro de las organizaciones, así como de la percepción individual de los propios actores internos y su relación con la mente y acción del hombre., a lo que Puerta (1.996) expresa:

La filosofía del lenguaje ordinario y la ética social del discurso, consideran a la comprensión social como un elemento común a toda interacción social y no exclusiva de la interpretación sociológica. Es decir los actores sociales involucrados en el lenguaje común, tienen su propia comprensión e la realidad social en la cual actúan y por la cual existen. (p.44)

Cabe destacar en este contexto la gran relevancia que posee el discurso manejado debidamente como estrategia gerencial organizacional en la debida interacción organizacional y en la cultura de comportamiento de sus trabajadores.

En Venezuela, en las organizaciones de estructura pública o gubernamental, se presenta mucho ese fenómeno de cultura de comportamiento deliberado de los trabajadores y con más recalco en sus instituciones de educación superior, donde se observa cómo los funcionarios o trabajadores parecieran no tener un esquema de valores institucionales los cuales debería tener presente al momento de ejercer funciones de sus cargos tanto con clientes internos como externos. (Sequera 2.020) a partir de Kroeber.

Dentro de este contexto se encuentra en la región central, la Universidad de Carabobo, la cual es una Institución que cuenta con 124 años de existencia formando profesionales y consolidándose como uno de los más importantes centros de educación e investigación a nivel nacional, contando además con un recurso humano con nivel académico y competencias necesarias para la ejecución de las funciones de forma oportuna y eficaz, además de una infraestructura física y tecnológica con la capacidad para satisfacer

los requerimientos demandados por los clientes internos y externos, está conformada por siete facultades generales con sede principal en el estado Carabobo y una extensión en el estado Aragua, prestando servicio de a su comunidad con treinta (30) carreras de Pregrado y ciento dos (102) programas de postgrado en el estado Carabobo además de presentar servicio de ocho (8) carreras de Pregrado y catorce 14 programas de postgrado en el estado Aragua distribuidas todas de las siguiente manera:

**Tabla 1:** Facultades y Carreras UC

<b>FACULTADES SEDE BARBULA</b>	<b>Carreras de Pregrado</b>	<b>Carreras de Postgrado</b>
Facultad de Ciencias de la Educación	1	18
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales	4	14
Facultad de Ciencias y Tecnología	5	3
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas	3	7
Facultad de Ciencias de la Salud	10	43
Facultad de Ingeniería	6	12
Facultad de Odontología	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>102</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

<b>FACULTADES SEDE ARAGUA</b>	<b>Carreras de Pregrado</b>	<b>Carreras de Postgrado</b>
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales	3	1
Facultad de Ciencias de la Salud	5	13
<b>Total Carreras Sede Aragua</b>	<b>8</b>	<b>14</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

Adicionalmente, la Universidad de Carabobo es una institución, la cual consta con tres direcciones computacionales que están integradas, primero en orden de importancia por su gran capacidad de generación de soluciones en el buen funcionamiento operativo de la institución, en los que se encuentra la Dirección Central de Informática, (DIUC) luego se

encuentra la Dirección de Medio y Telecomunicaciones (DIMETEL) y por último se tiene la Dirección de Redes de la Universidad de Carabobo (REDUC), cada una de ellas con gran disponibilidad en recursos materiales, humanos además de capacidad técnica para mantener operativo todo lo relacionado con sistemas, redes y comunicación ftp en la institución.

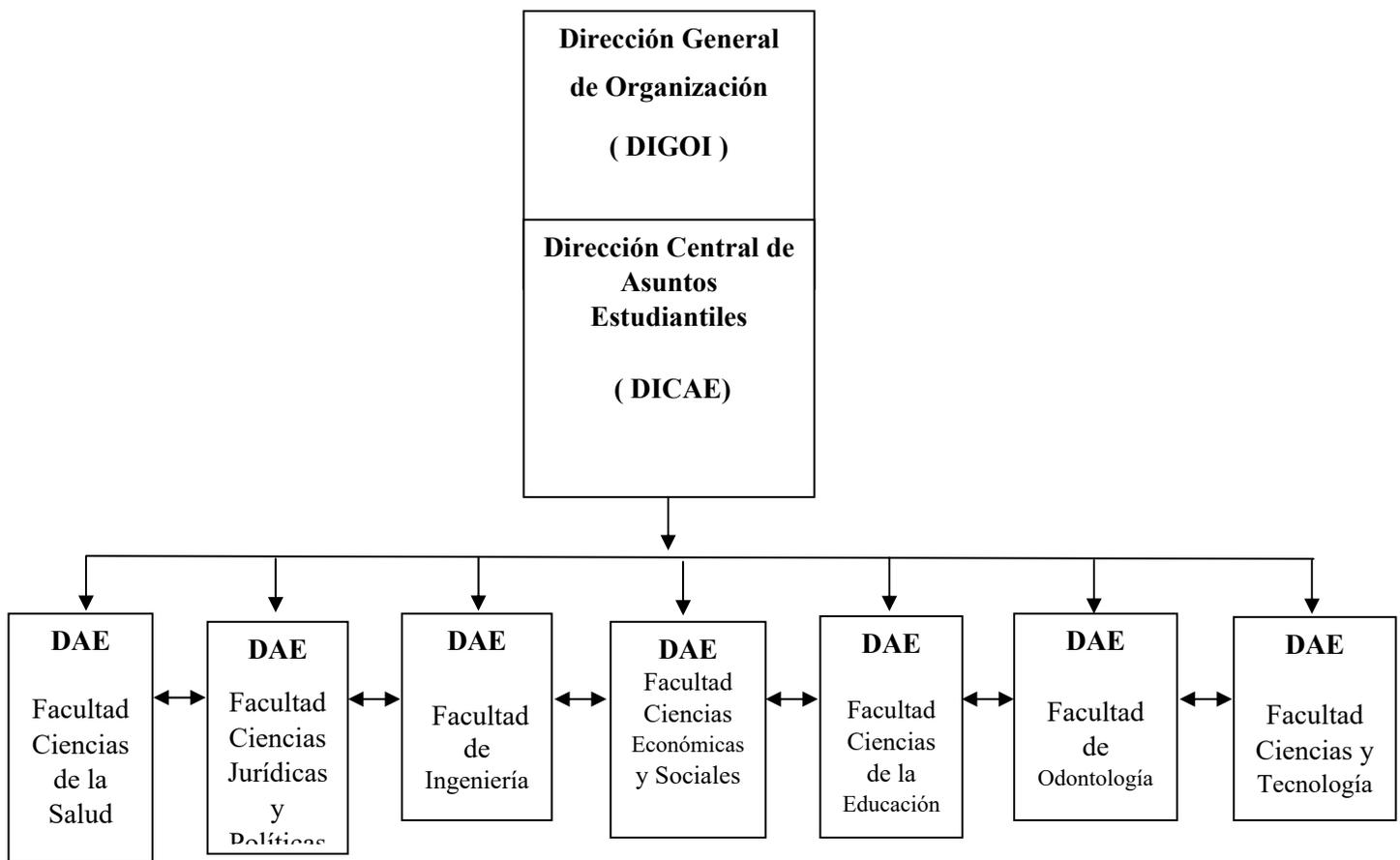
En el mismo contexto se tienen siete (7) facultades cada una de ellas integradas con recursos computacionales tales como, recursos materiales y humanos para atender los requerimientos internos tales como (inscripciones, graduaciones, y generación de constancias de sus alumnos, entre otras), los cuales conforman conjuntamente con las tres direcciones anteriormente mencionadas toda una estructura computacional amplia y solidificada con grandes fortalezas, que hacen posible que la universidad mantenga al día y en buen funcionamiento todos su procesos y operativos entre ellos :

- 1) Inscripciones: las cuales se realizan vía On- line en todas sus facultades tanto para estudiantes de pregrado como para estudiantes de postgrado, con las directrices de la gerencia de cada una de las facultades ( decano, directores de asuntos estudiantiles, jefes de unidades) utilizando desarrollo de sistemas web haciendo que todos los procesos anteriormente mencionados se ejecuten de manera flexible e inmediato por parte de los alumnos y por parte de la institución, la alta capacidad de tener toda la información necesaria de sus estudiantes al instante, para poder realizar los procesos que se requieran.
- 2) Graduaciones: las cuales se llevan a cabo con integración entre las direcciones de asuntos estudiantiles de cada facultad y la dirección central de asuntos estudiantiles de la institución (DICAÉ), por ser el ente principal que se encarga de la recopilación, procesamiento y ejecución de todos lo referente al proceso de graduación de la institución, para lo cual se planifican reuniones entre las partes al inicio de cada año para programar los procesos de cada egreso de sus facultades respectiva, en dicha reunión se levantan actas de acuerdo entre las

partes donde se planifica para cada una de las siete facultades, fechas de consignación de notas de todos y cada uno de los estudiantes que cumplan con la carga académica respectiva para ser considerado graduando.

En el mismo orden, en entrevista realizada a la coordinadora de la Dirección General de Organización de la Universidad de Carabobo (DIGOI), esta afirmó que de acuerdo a las normas existentes en nuestra institución, el Organigrama Funcional de la universidad de Carabobo debe estar presente de la siguiente forma:

**Tabla N°2:** Organigrama Funcional Universidad de Carabobo



**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

De manera que siguiendo las directrices de la DIGOI por ser la dirección encargada de llevar las directrices de organización y funcionamiento de la Universidad, todas y cada una de las facultades deben estar integradas en sus procesos, así como de acceso a información entre cada una de ellas, y brindar reportes continuos a la DICAЕ con información completa en cuanto a ingreso, prosecución y egreso además que esta información sea transparente entre cada facultad así como para la DICAЕ por ser la Dirección encargada del manejo, procesamiento y Control de esta información en la Universidad.

En contraposición a lo antes expuesto, es importante mencionar que a pesar de que la institución en estudio posee amplias normas de funcionamiento operativo así como toda una amplia estructura computacional referida anteriormente, el autor dado que formo parte del campo de estudios como personal administrativo de la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) con cargo de responsabilidad, y afirmando su aporte, con entrevista realizada a los directivos de la Dirección Central de Informática de la Universidad de Carabobo (Diuc), a los jefes de unidades de Control Académico, Graduaciones, Egresados y a la Coordinación de Admisión de la DICAЕ. Por ser la fuente de información medular del procesamiento de la información dentro de la universidad, manifiestan que en la institución prevalece una gran debilidad observada como los es, que cada una de estas unidades computacionales trabajan equidistantes y/o independientes unas de las otras.

Se afirma lo anterior al denotar que cada facultad posee sus propios sistemas con el que realizan sus procesos, desarrollados por sus programadores internos sin la más mínima interconexión de los requerimientos o enlaces de unificación con el resto de las otras facultades y/o unidades, más aun se evidencia en algunas facultades entre ellas la facultad de ciencias económicas y sociales por mencionar alguna, que existe este fenómeno donde se llevan a cabo sus propios procesos de pregrado y postgrado con sistemas y desarrolladores totalmente distintos uno del otro,

Lo anterior se denota dado en la observación participante realizada por el autor, se confirmó que en dicha facultad para el área de pregrado se utiliza un sistema llamado SOCRATES y para el de postgrado se usa otro sistema llamado SUCAI, cada uno totalmente equidistante del otro a pesar de ser la misma institución, la misma facultad, los mismos directivos y los mismos funcionarios administrativos, lo que llama poderosamente la atención del porque prevalece esta situación con alta falta de integración afectando por demás a su propio seno institucional y al resto de la población; presentándose similar situación en el resto de las facultades, sumado a que no se le entrega reportes a la DICAЕ para el debido manejo, procesamiento y control de esta información.

Cabe destacar que la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) es la principal unidad de información y comunicación de toda la institución, encargada de llevar a cabo manejo, procesamiento y control de información relacionada a los procesos de ingreso, prosecución y egreso de todos sus estudiantes así como lo expresa su misión y visión institucional, de resguardar toda la información relacionada con sus alumnos hasta su egreso, razón por la cual es la unidad evaluadora y controladora entre todas las unidades de asuntos estudiantiles de la institución en materia de ingreso y egreso siendo por esta razón, el ente principal a la que todas las unidades sectoriales de asuntos estudiantiles le deben suministrar constantemente y de manera actualizada, información de todos sus estudiantes (ingreso, egreso y prosecución) por cada corte de inscripción, ya que la DICAЕ es la unidad responsable en la Universidad de Carabobo a la que se le solicitan toda la información respectiva referente a sus estadísticas y matriculas estudiantiles.

Ahora bien la Universidad de Carabobo es una institución académica de carácter gubernamental, que depende totalmente del estado para su funcionamiento y operatividad, debido a que es el estado a través de la Oficina de Planificación del sector Universitario (OPSU), el encargado de otorgarles y/o destinarles recursos económicos, materiales, etc, para que se pueda llevar a cabo el funcionamiento operativo de todas las actividades (transporte, clases, Infraestructura, comedor, entre otros.) así como la asignación de cupos para nuevos estudiantes de acuerdo a las plazas disponibles por cada carreras, para lo cual

se requiere intercambio constante de información necesaria, por parte de la institución, para la consignación de las necesidades presupuestarias respectivas además de la planificación del plan operativo anual de la nación y por parte de la OPSU la solicitud de sus estadísticas actualizadas para poder conocer el destino de los recursos a otorgar.

Entre los requerimientos estadísticos que solicita la OPSU se encuentran los siguientes:

Alumnos:

Nombres completos, cedula, fecha de nacimiento, facultad, carrera, país de nacimiento, nacionalidad, sexo, modalidad de ingreso, fecha de ingreso, si es becado, turno de estudios, condición del alumno, colegio de procedencia, discapacidad, residencia.

Egresados:

Nombres completos, cedula, sexo, fecha de nacimiento, facultad, programa de estudios que curso, fecha de egreso, turno, si obtuvo mención honorífica, promedio obtenido.

Docentes:

Nombres completos, cedula, sexo, fecha de nacimiento, fecha de ingreso, facultad, condición, categoría, dedicación, profesión.

Personal Administrativo y Obrero:

Nombres completos, cedula, sexo, fecha de nacimiento, fecha de ingreso, facultad, tipo de personal, condición laboral, profesión, cargo.

Ejecución física mensual de los alumnos (nuevos, egresados, matricula) discriminados de carreras y género.

Metas del Plan Operativo Anual (POA)., entre otras.

(Ver Anexo A)

Todos los datos o requerimientos estadístico arriba mencionados son solicitados por la OPSU ante la Coordinación de Gestión administrativa de la Universidad de Carabobo adscrita a la Dirección central de presupuesto.

La Dirección Central de Presupuesto es la encargada de recibir, la solicitud y retransmitirla a la DICAЕ por ser la unidad central de almacenamiento de información de la institución, para que ésta le procese los requerimientos y poderle dar respuesta a la OPSU.

En relación a lo anterior radica el eje de interés de la presente investigación, la cual hace referencia al estudio de la cultura organizacional en la universidad de Carabobo con una mirada a sus procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles, dado que como se menciona anteriormente, la institución posee perfectas normas de organización funcional, además de una infraestructura física y tecnológica con la capacidad para satisfacer los requerimientos demandados por los clientes internos y externos sumado a un recurso humano con nivel académico y competencias necesarias para la ejecución de las funciones de forma oportuna y eficaz, por otro lado cuenta con una Dirección central de asuntos estudiantiles, la cual debe mantener actualizada toda la información referente a la matrícula, prosecución y egreso de sus estudiantes, todo esto como innumerables fortalezas, en contraposición, se mencionan algunas debilidades, demostradas a través de informe de auditoría de procesos tecnológicos, cifras que indican un promedio alto de solicitudes de respuesta displicente.

Adicionalmente se evidencian sucesos y/o acontecimientos sobrevenidos en la DICAЕ tales como robos en general de cables de luz y transformadores, afectando completamente el suministro de energía eléctrica de toda la dependencia, así como equipos robos masivos de aires acondicionados, equipos de computación, renuncia de trabajadores, alta demanda de solicitudes de documentos, reducción de materiales de oficinas, situación pandémica mundial covid-19, todo esto debido a la situación aguda y grave que se viene presentando producto de la debacle del país y de la crisis mundial de salud, en tanto se encuentra presente en la Universidad, causal esta que ha ocasionado que la dependencia se

encuentre asolada y/o abandonada sin presencia de sus trabajadores debido a la inoperatividad y grave situación de riesgo presente, teniendo que trasladar una parte de la dependencia a otros espacios físicos de manera de poder responder a grandes solicitudes a diario que llegan a las taquillas de las oficinas por necesidades de la sociedad global. (ver anexo B)

Lo antes manifestado son actuaciones externas que agudizan la debilidad procesal de la información requerida ante la DICAÉ, que queda expuesto con denuncia pública en distintos medios de comunicación entre uno de ellos se encuentra el blogs del secretario de la institución: Prof. Pablo Aure “ [www.pabloaure.blogspot.com](http://www.pabloaure.blogspot.com) “



533 reproducciones • Le gusta a rosauramusu pablo\_aure A quienes tramitan documentos en la @universidad\_de\_carabobo informo con gran preocupación que su expedición se demora por diversos inconvenientes robo de cableado, fallas del internet, paros laborales, de transporte y sin embargo la Secretaría inmediatamente firma cuando llegan al despacho.

SECRETARÍA-DESPACHO  
(0400010500001)  
INGRESO ORDINARIO  
AÑO FISCAL 2019

	401	402	403	404	Total
ACI-Dirección y Coordinación de los Centros De los Trabajadores					1.255.599,00
ACI-Gestión Administrativa	119.150,00	105.379,00	54.400,00		278.929,00
PRF - Servicio, Asistencia y Apoyo Académico, Técnico y Productivo.		16.401,00	102.478,00		118.879,00
PRG-Mantenimiento de la Infraestructura y Dotación de Insumos de las Instituciones de Educación Universitaria	886,00	72.720,00	19.307,00		93.913,00
<b>Total</b>	<b>1.255.599,00</b>	<b>128.129,00</b>	<b>194.099,00</b>	<b>176.185,00</b>	<b>1.746.579,00</b>

491.023,00



47 Me gusta pablo\_aure Aquí les muestro el presupuesto acordado para TODOS los gastos del año fiscal 2019 en lo que concierne a la Secretaría de la UC. Uds dirán si es posible mantener un despacho rectoral con ese presupuesto para todo un año (Bs.491023)



664 reproducciones pablo\_aure Hoy #19Sep desde DICAIE la vemos con mucho monte, gracias a la jornada del ver... y más Ver los 9 comentarios



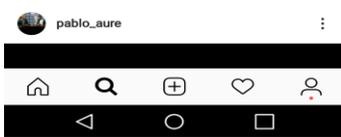
46 Me gusta pablo\_aure Sin luz desde el rectorado en reunión con parte del personal de Dicae. Seguimos buscando mejores formas de atender las solicitudes de legalizados. Por ahora mientras nuestra sede está sin electricidad en el campus Bárbula se hace necesario trasladar los archivos.



664 reproducciones pablo\_aure Hoy #19Sep desde DICAIE la vemos con mucho monte, gracias a la jornada del ver... y más Ver los 9 comentarios



534 reproducciones pablo\_aure Horas oscuras para la UC y para el país Ver los 4 comentarios 9 de septiembre



Fuente: www.pabloaure.blogspot.com (2.019)



ucarabobo



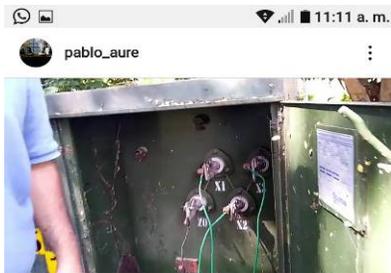
Le gusta a rosauramusu y 25 personas más pablo\_aure #Repost @ucarabobo (@get\_repost) ... Después de reunirse con el director de DICAIE Prof. Grover Moros y el Secretario Prof. @pablo\_aure , @jesusmovi21 secretario general FCU-UC informó a los estudiantes de la situación que aqueja a nuestra UC, hurtos, fallas eléctricas, falta de agua y sueldos de hambre para nuestro personal, son algunas de las situaciones que se presentan. Diaz enfatizó la



Le gusta a rosauramusu y 67 personas más pablo\_aure En reunión con el personal de Dicae se determinó: Personal de planta física informó que aproximadamente 200 metros de cable fueron robados durante periodo vacacional. Se espera solución con la instalación de unas guayas para restablecer el servicio eléctrico. Dicha acción puede demorar más de una semana.



Le gusta a fabytor y 106 personas más pablo\_aure Fotos tomadas hoy #12Ene en DICAIE El lunes DIRECTOR Prof Grover Moro debe ir a formalizar la denuncia en CICPC. Entraron a informática y causaron destrozos. Robaron cables y equipos. Muv delicada situación.



2.695 reproducciones • Le gusta a apoyologisticouc18 pablo\_aure Nuevamente DICAIE @universidad\_de\_carabobo fue víctima del hampa. No podemos enfrentar esta situación de azote constante a las instalaciones universitarias.



Le gusta a rosauramusu y 40 personas más pablo\_aure En Dicae, seguimos en emergencia pero trabajamos para cumplir con todos nuestros compromisos. Pedimos comprensión.

Para el conocimiento de todos, las guientes fechas de entrega están atrasadas por los hurtos multimillonarios que ha sido victima la dependencia, además de la prohibición de comprar papel que nos han impuesto desde el Ministerio.



1.185 reproducciones • Le gusta a apoyologisticouc18 pablo\_aure Nuevo hurto de cables en Dicae deja inoperativa la dependencia. Aquí las declaraciones de su director Grover Moro.

pablo\_aure Este fin de semana la UC nuevamente fue víctima del hampa. En esta oportunidad los ladrones visitaron DICAIE y se robaron cables y otros materiales necesarios para el desarrollo normal de las actividades. Hoy #7may la dependencia labiró a medias . ¡Hasta cuándo! Hay que recordar que la seguridad es responsabilidad de los organismos públicos que puedan hacerle frente a los delincuentes. Nuestra Alma Mater ha sido literalmente saqueada por los malandros a nuestros alumnos y a persona constantemente los atracan. Los cuerpos de seguridad brillan por su ausencia y aparecen cuando hay un visitante de algún poder público anunciando supuestas acciones que se quedan sólo en cortadera de montes. Por cierto hoy una persona que estab identificada co una franella de "Carabobo te quiero" la capturaron con las manos en la masa...estaba robando cables en la FACULTAD DE ODONTOLOGIA.



1.717 reproducciones • Le gusta a rosauramusu pablo\_aure Literalmente con las uñas trabajamos en la UC

Fuente: www.pabloaure.blogspot.com (2.019)

Lo anterior se evidencia en documentos públicos e Infórmenes de gestión emanados por la Coordinación de Gestión administrativa de la dirección central de presupuesto de la universidad de Carabobo, quienes manifiestan que reiteradamente mediante oficios, existe debilidad procesal de la información requerida ante la DICAЕ expresando que la información se envía con ciertas debilidades, más aun con casos donde no se ha enviado la información y en otras oportunidades donde se envía pero de manera incompleta o incorrecta, no cumpliendo con los formatos requeridos sin la debida preparación y análisis.

Todo ello genera como inquietud, la ausencia de una gestión gerencial efectiva que permita fortalecer las debilidades existentes, y causa preocupación además que teniendo la institución un organigrama jerárquico amplio, integrado por cuatro autoridades principales (Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector Administrativo, Secretario), sumado a esto, siete (7) Facultades cada una con Decanos, Directores de Asuntos Estudiantiles y Directores de Escuelas, se presenten Infórmenes de debilidades gerenciales donde no se entrega información requerida por un ente tan importante para la institución como lo es la OPSU y que además la información es solicitada para soportar la debida justificación de recursos asignados para su funcionamiento.

Lo que conllevó a realizar una investigación de campo en todo lo relacionado a la elaboración de procesos requeridos, variabilidad a corto plazo y gráficos de control, en la universidad de Carabobo dado que el investigador forma parte del objeto de estudio como personal de la unidad de información y estadística, adscrito a la dirección central de asuntos estudiantiles de la universidad de Carabobo manifestando que uno de los vacíos observados en las distintas unidades de asuntos estudiantiles sectoriales, es un aspecto cultural que se manifiesta con la falta de compromiso organizacional, reflejado en el incumplimiento de las funciones y metas o responsabilidades de los trabajadores en representación de la institución al no cumplir con la entrega puntual del procesamiento de documentación y estadísticas actualizadas solicitadas por clientes internos y por instituciones externas, entre otras, para las cuales no se les da la debida importancia al cumplimiento de la entrega de la documentación y/o información, lo que acarrea atraso en el presupuesto, así como la

consolidación de información para el QS Ranking mundial de universidades, prevaleciendo de esta manera una cultura de los trabajadores de las unidades de asuntos estudiantiles de las distintas facultades en no entregar información requerida por la DICAЕ, para la consolidación de estadísticas, metas, plan operativo anual y ejecución física respectiva, entre otros.

Lo anterior señalado va en contradicción con el deber ser manifestado por Arráz (2.015), con respecto a la noción de compromiso organizacional:

El compromiso organizacional son aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Para que se dé un compromiso organizacional los empleados deben compartir los valores, visión y misión de la organización, esta variable no se logra en muchas organizaciones públicas, ya que los empleados no se identifican con ella y sus metas. (p.23).

Esto permite inferir que si los trabajadores y la organización están alineados con los valores, visión y misión, incidirían positivamente en el proceso productivo. Además que para lograr una verdadera motivación en el trabajador, debe existir una buena política y cultura laboral en constante evolución que favorezca el desarrollo de los individuos y permita obtener lo mejor de ellos, así como también que se sientan satisfechos en el logro de sus aspiraciones personales.

Otras de las debilidades observadas es que los trabajadores no logran alcanzar sus objetivos, desmejorando su rendimiento y desempeño laboral, lo cual podría estar significando menor productividad, logro de las metas y objetivos empresariales, baja calidad de los productos y/o servicios ofrecidos al mercado consumidor y/o usuarios, lo que podría estar indicando desmotivación por parte de los trabajadores.

En el caso de las actividades administrativas dentro de la organización en estudio, el proceso fundamental está orientado a la gestión de personas, procesamiento de estadísticas generalizadas, datos y documentos de interés. Estas actividades generalmente están asociadas a procesar documentación desde su creación, archivo y desincorporación (desecho). Muchas de estas actividades implican la conversión o transformación a formas digitales usando las herramientas de tecnología de información y comunicación mejormente conocidas como las TICs., observándose la realización del procesamiento estadístico institucional con dificultad de acceso a la información requerida por una parte y por la otra con personal que posee escasa preparación y/o capacitación en el uso de herramientas Tic's,

El procesamiento estadístico de la institución en estudio, si bien requiere de la integración efectiva entre todas las partes involucradas en su procesamiento, con una logística gerencial y una comunicación efectiva con sentido de pertenencia organizacional que permita el acceso oportuno a la información además de la actualización constante de la misma, para poder ser procesada y analizada por los responsables centrales de la institución los cuales tienen la responsabilidad de preparar en nombre de la institución la información requerida por entes internos y externos, con la preponderancia de solicitudes continuas con espera de respuestas efectivas de caracterización emergente, en la realidad todo lo anterior no se está cumpliendo con la debida eficacia ya que hay necesidad de la existencia de un sistema de datos único integrado para toda la institución, en el que todas las partes involucradas tengan acceso en línea al momento de requerir información.

A pesar de que la información recopilada debe ser procesada como estadísticas institucionales, con la finalidad de suministrar datos de interés operativo, presupuestario, administrativo, etc., entre los que se pueden mencionar: Matrícula Estudiantil (discriminada, por sexo, facultad, escuela, nivel, turno, etc.); Ejecución Física, la cual es una representación numérica o estadística de todo lo concerniente a la organización, cantidad de alumnos activos, pasivos, egresados, entre otros, se denota el incumplimiento de las mismas en cuanto a la debilidad gerencial de la estructura organizacional. (ver anexo C)

Otra de las dificultades que se pueden encontrar, están asociadas al desconocimiento o la inexistencia de un proceso bien definido del flujo de la información, tal como lo confirma en entrevista realizada el director de la Dicae, lo que conlleva a que cada persona utilice técnicas propias y personales de cómo hacer su trabajo. En el caso que cada proceso esté bien definido, es posible encontrar muchas actividades, donde las personas utilizan tecnologías informáticas para realizar algunas tareas y que al no disponer de software especializado, terminan utilizando un conjunto de programas que existen en el mercado, sin importar que sea el más apropiado para realizar la actividad adecuadamente, incluyendo en repetidas ocasiones, usos atípicos para las aplicaciones existentes.

El uso de software no especializado, conlleva a que el fin que persigue se realice con la mayor cantidad de trabajo repetitivo posible, no dejando tiempo disponible para el análisis de los datos, los documentos y la información, aunado a la presión por la fecha de entrega de la información, conllevando a muchas prácticas no deseadas en ambientes informáticos que conducen a muchos errores en la manipulación de los datos, horarios extendidos utilizados para tareas repetitivas y monótonas, poco valor agregado y técnicas personalizadas para hacer las cosas creando procesos individuales que no son compatibles con sus pares; y que son abandonados cuando otra persona ocupa el cargo ya que no entiende los procesos usados por su antecesor.

Se podría indicar que entre las posibles causas de la situación presentada, se encuentran las siguientes: ausencia de entrenamiento formal en técnicas de oficina y ofimática, pues muchas veces las personas pasan años antes de ser enviadas a un curso de capacitación formal; ausencia de planes de capacitación continua para adaptarse a nuevas tecnologías; desconocimiento del uso de las herramientas tecnológicas existentes; uso inadecuado de las aplicaciones para ciertas tareas; ausencia de métodos estandarizados de trabajo; inhabilidad para manipular el hardware, entre otros.

En líneas generales, dentro de las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la organización en estudio, se observa debilidades en cuanto al ethos organizacional además

que no se le otorga la suficiente importancia para considerar cuales son las herramientas informáticas que una persona debe manejar y específicamente que debe saber de esa herramienta, cuales son las técnicas o métodos que debe saber aplicar, tales como digitalizar data, transcribir textos, procesar formatos estadísticos, componer documentos, manejar sistemas administrativos, importar, exportar y manipular datos en múltiples formatos, así como las técnicas de archivo, respaldo, impresión, transmisión a repositorios externos, entre otros.

Es de destacar que toda la información antes descrita fue obtenida antes de marzo del 2020, luego las diferentes organizaciones y entre ellas la Universidad de Carabobo fueron cerradas por el confinamiento obligado a nivel mundial por la pandemia producto del Covid-19, que duro un periodo de dos años y que aún persisten sus variantes. A los fines de actualizar la información, en el mes de abril del año 2022 y ya la Universidad de Carabobo en funcionamiento, se realizó una nueva entrevista al Director de la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ).

En la entrevista el director de DICAЕ indico que la situación general de la Universidad de Carabobo (UC), persiste con Fallas de presupuesto generalizado, renuncia masiva de personal, fallas de internet, el desolamiento de las facultades en Bárbula, todo esto ha hecho que se mantenga aun el cierre temporal de las instalaciones de la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ), solo que por la permeabilidad necesaria por parte de sus estudiantes, se activaron funciones con reducción de horas y días de trabajo para atender el departamento de archivo con lo relacionado a retiro de documentos : título y notas, etc.

Las Matriculas tanto en las Direcciones de Asuntos Estudiantiles de las facultades (DAE) así como en la DICAЕ se llevan de forma manual ya no se realizan mensualmente, sino que se llevan de acuerdo al régimen de cada facultad es decir, semestral o anual. Los tiempos de entrega de información de matrículas siguen ralentizados debido a la renuncia masiva de trabajadores, la fallas de internet, etc. provocaran que la elaboración de

información para las estadísticas forme a ser parte ahora de la responsabilidad más que asumieron cada director tanto de las DAE como de la DICAЕ.

La DICAЕ migro parte de sus unidades a los espacios físicos del rectorado para poder dar respuesta a la demanda que le exige sus estudiantes, entre ellos están los departamentos de Control académico y graduaciones pero que laboral con algunas fallas reiteradas de sistemas y Baja número de egresados y matrículas casi en un 50% menor por la situación de la UC y la pandemia, adicionalmente. parte del personal se encuentra reunido en grupos de trabajo en otro lugar para cumplir las funciones. (Ver anexo Q )

Las consideraciones anteriores conducen a una serie de interrogantes, que van a orientar los objetivos de la investigación.

¿Cuál será la cultura organizacional en las unidades de asuntos estudiantiles de la universidad de Carabobo para la generación de los procesos estadísticos?

¿Cuál será la actitud de los trabajadores para la elaboración de los procesos estadísticos en la universidad de Carabobo desde las unidades de asuntos estudiantiles?

¿Cuál será el rol de la Gerencia Universitaria en función de la cultura organizacional de los trabajadores de las distintas unidades de Asuntos estudiantiles en cuanto a la ralentización de los procesos estadísticos?

¿Cuál será el contenido, del discurso tecnológico, dentro del contexto laboral en las distintas unidades de Asuntos estudiantiles de la universidad de Carabobo para la realización de los Procesos Estadísticos. ¿

¿Cómo comprender las prácticas realizadas por los actores laborales de las unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo que develen la cultura organizacional en la conducción de los procesos estadísticos?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Diagnosticar la cultura organizacional en la Universidad de Carabobo presente en los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles

### **Objetivos Específicos**

1. Analizar la cultura organizacional en las unidades de asuntos estudiantiles de la universidad de Carabobo para la generación de los procesos estadísticos.
2. Caracterizar la actitud de los trabajadores para la elaboración de los procesos estadísticos en la universidad de Carabobo desde las unidades de asuntos estudiantiles.
3. Describir el rol de la gerencia que determinan la cultura organizacional en la universidad de Carabobo para simplificar la ralentización de procesos estadísticos en las distintas unidades de asuntos estudiantiles.
4. Indagar el contenido del discurso tecnológico, dentro del contexto laboral en las distintas unidades de Asuntos estudiantiles de la universidad de Carabobo para la realización de los Procesos Estadísticos

5. Comprender las prácticas realizadas por los actores laborales de las unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo que develen la cultura organizacional en la conducción de los procesos estadísticos.

### **Justificación de la Investigación**

En el mundo actual las tecnologías y sistemas de información se crean y/o renuevan constante y velozmente. Es por ello, que las organizaciones se ven en la obligación de analizar las nuevas tendencias tecnológicas y adquirir aquellas que mejoren su productividad y eficiencia.

Sin embargo, la introducción de los cambios de tecnología o sistemas de información en la organización puede traer consigo un cambio en el comportamiento del personal que se debe considerar, la planificación de este tipo de situaciones ha de ser una prioridad para minimizar el impacto, no obstante, esto no garantiza la aceptación o el rechazo total o parcial de la nueva implementación.

Se justificó la realización de la presente investigación de carácter doctoral dado el ímpetu imperativo que posee el desarrollo efectivo del proceso productivo en las organizaciones como un hecho social, adicionalmente del grado de compenetración que posea con el mismo, Igualmente se justificó este trabajo investigativo porque es evidente la implementación de la flexibilización de las relaciones laborales mediante las tecnologías de información y comunicación favoreciendo de esta manera efectivamente la mayor productividad de su personal sin menoscabo notorio en los procesos de resistencia al cambio por parte de los trabajadores, adecuación a las normativas preexistentes de las relaciones laborales y usos de tecnologías de información y comunicación para la flexibilización y efectiva productividad de las mismas.

Producto de las debacles sociales y políticas que se han venido suscitando en los últimos tiempos en el país, y dentro del mismo en las diferentes organizaciones como son las Universidades Venezolanas: y en este estudio especialmente la Universidad de Carabobo, es importante dar a conocer a los gerentes universitarios a través de un trabajo científico, algunos indicadores de la problemática existente y algunos hallazgos encontrados a fin de que los gerentes competentes se aboquen a las posibles soluciones.

De allí que es de observancia a través de la investigación la existencia de dificultades como el hurto y/o robo de infraestructuras y equipos de tecnologías de Información y Comunicación, así como de cables de electricidad, transformadores, y un sin fin de elementos importantes que impiden que se pueda realizar una jornada laboral de manera saludable, son factores que han conllevado al cierre técnico de la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ), ocasionando esto conflictos que afecta a todos los usuarios que acuden a ella en la búsqueda de poder ingresar y/o egresar de la Universidad así como de solicitudes de documentos certificados, legalizados y entrega de todo lo referente a datos o procesos estadísticos, ya que DICAЕ es la dependencia de la universidad autorizada de la elaboración de todos esos procesos, lo que argumenta la presente investigación en la flexibilización de la cultura de sus trabajadores en la aceptación de la urgente implementación de nuevos sistemas de producción apoyados en las tecnologías de información y comunicación.

Continuando con lo precitado y en aras de fortalecer la presente investigación que versa sobre la cultura organizacional en la Universidad de Carabobo con una mirada a los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles, y apoyado en Shein (1.991: 245), quien manifiesta que la cultura organizacional es un patrón de premisas básicas que un determinado grupo desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna en función es imperante, en donde para poder aportar solución a la presente investigación es importante un cambio en el paradigma de la cultura organización en la Universidad de Carabobo que vaya apoyado en el uso de tecnologías de información y comunicación para la elaboración de sus procesos productivos.

Ahora bien, dado que la cultura es un valor de carácter individual que de acuerdo a Tylor E. (1.871) en su sentido etnográfico, es ese todo complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre en tanto que miembros de la sociedad y que en una persona no es posible cambiarle su cultura pero si la misma se encuentra dentro de una organización donde su cultura es factor clave para su evolución productiva sería imprescindible para la debida efectividad laboral de la organización, Sugerir estrategias de Integración Organizacional que faciliten la realización de los Procesos productivos

Adicionalmente, es importante mencionar que este trabajo brindo un aporte desde el punto de vista de la metodología, porque presenta un enfoque metodológico mixto, donde se utilizaron técnicas de investigación propias del método cuantitativo y el método cualitativo. Siguiendo a varios autores, entre ellos Martinez (2007), Bericat (1998), quienes indican que es perfectamente válido ubicarse en uno u otro paradigma, o en ambos, lo cual va a depender de la realidad social investigada. Cada enfoque metodológico dio respuestas a la investigación, donde se hizo un proceso de integración metodológica, reconocida como estrategia de integración por triangulación, obteniendo una visión integral de la realidad y dando respuesta al objetivo general de la investigación

En el mismo orden de ideas, como la naturaleza de la investigación por si sola reclamaba un proceso fenomenológico, fue posible por tener presencia en la misma de sujetos informantes con sus propias vivencias; y además la presencia protagónica del investigador como sujeto trabajador y conocedor de los propios escenarios de la Universidad de Carabobo., orientando de esta manera la investigación por una perspectiva humanística, en la que se buscó la comprensión del fenómeno social a través del análisis de las percepciones e interpretación de los sujetos que intervienen en la acción social.

A su vez, la investigación genera importancia desde el punto de vista teórico porque en la revisión teórica se destaca teorías como la Cultura organizacional de Edgar H. Schein, teoría de la organización de Jurguen Habermas, teoría de la acción comunicativa de

Habermas, teoría del capital humano de Gary Becker, teoría de sistemas de Bertalanffy, teoría de la motivación, en Maslow, Herzberg, teoría de los valores , entre otras, que sirvieron parte del referente epistemológico de la investigación.

Además, la investigación es un aporte a la Universidad de Carabobo y otras universidades del país, dado que sirve como base o antecedente para el desarrollo de futuras investigaciones cuyo objeto de estudio esté relacionado con el objetivo que se persiguió en esta investigación, contribuyendo de esta manera con el desarrollo de nuevas investigaciones en la línea de Investigación: condición de trabajo y ambiente laboral.

## **CAPITULO II**

### **REVISION TEORICA EPISTEMOLOGICA**

La investigación al requerir una visión clara de la realidad social objeto de conocimiento necesita de referencias teóricas que le ofrezcan una perspectiva más amplia y detallada del fenómeno que se indaga, en ese sentido se hizo una revisión teórica que permite dar sustento al estudio.

A este respecto, Sabino (2.007) refiere que la revisión teórica de una investigación tiene como propósito darle a ésta un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar la situación problemática en un ámbito donde cobre sentido, incorporando los conocimientos previos referentes al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en la tarea a realizar.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de una investigación se refieren, según Arias (2.006), a estudios previos, tales como trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos que guardan relación con la problemática en estudio, es decir, investigaciones realizadas previamente que se relacionan con el actual. En ese sentido, para la investigación actual se resaltó la importancia que tiene la calidad de servicio en la atención que ofrece una unidad organizativa.

#### **Antecedentes Internacionales**

Camara S. (2.012) realizó su tesis doctoral titulada Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional elaborado en la universidad de Cádiz, tesis realizada para la obtención del título de Doctor, el objetivo medular de la investigación fue estudiar la

relación existente entre la Cultura Organizacional de los centros educativos, los Tipos de Conflicto vividos entre los profesores de cada establecimiento educativo y su nivel de Compromiso Organizacional, en cuanto a su aspecto metodológico, esta investigación es la de carácter cuantitativa, con una población conformada 112 personas y para la toma de la muestra se eligió 33 que conformaron un alto porcentaje de la población tomada, recurriendo al muestreo de tipo casual o probabilístico con carácter Empírico y No experimental con de diseño Correlacional,

La autora concluye su investigación afirmando que los resultados revelaron la existencia de diferencias al nivel de los Tipos de Conflicto, dependiendo del género, edad y categoría profesional de los profesores y del tipo de centro educativo y se observaron también variaciones significativas en los Factores de la Cultura Organizacional, dependiendo de la tipología de los centros educativos y del género y grupo profesional de los profesores. Se observó que el nivel de Compromiso es influenciado de forma positiva por el Índice de Afiliación, Orientación hacia el Futuro y tiempo de trabajo en el centro educativo y de forma negativa por el Conflicto de Proceso.

La presente ostenta relación con la investigación que se esta desarrollando dado que expresa aspectos imperantes en los conflictos organizacionales como consecuencia de la cultura por parte de sus trabajadores y como esta incide en el compromiso y productividad organizacional además de la existencia de diferencias a nivel de distintos tipos de conflicto y variaciones significativas en los factores de la cultura organizacional.

Gómez M. (2.007) realizo su tesis doctoral titulada La Comunicación en las Organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas, la cual realizo como requisito poder obtener su título de Doctor en Comunicación en la Universidad de Málaga España, la misma centro su propósito: en la posibilidad de poder llevar a cabo todas las funciones de la empresa de una manera eficaz exponiendo que el ser humano experimenta diferentes necesidades de información tanto en el terreno personal, como en el profesional, por lo que

resulta prioritario estar al tanto de cualquier novedad que afecte al desarrollo de dichas actividades.

Representando de esa manera, el manejo de información caracterizada por su abundancia, heterogeneidad y dispersión. Resultando igualmente perjudicial estar falto de informaciones posiblemente útiles, como andar tan sobrado de ellas que no sea posible realizar una selección eficaz. Dado que en ocasiones se produce la paradoja de que exista a la vez exceso e insuficiencia de información: banal e insuficiencia de información práctica y útil que aporta creciente producción de información y la cada vez mayor complejidad en la toma de decisiones aconseja la utilización de mecanismos de gestión de información cada vez más sofisticados hace necesario disponer de un servicio adecuado, que permita obtener acceso a la información necesaria para satisfacer los requerimientos de la empresa.

Para la realización de la presente se ostento el apoyo metodológico con un carácter mixto y diseño de campo fundamentado en el método hipotético-deductivo en el que se implementó para la recolección de datos, la aplicación del instrumento cuestionario, básico además de la observación participante con apoyo de la técnica de la encuesta. El universo estudiado estuvo formado por empresas privadas, administraciones públicas y empresas semipúblicas. Y la muestra estuvo compuesta por un total de 175.datos de la encuesta aplicada donde los cuestionarios se recibieron vía e-mail, fax o correo ordinario.

El autor concluye luego de la realización de su investigación que es inminente la necesidad de obtener información del entorno, como elemento para reducir la toma de decisiones, y procesos de requerimiento organizacional, dado que en todas y cada una de las actividades realizadas por el ser humano la sistematización de la recopilación de informaciones, con un fin previamente definido, ha sido descrita por numerosos historiadores a lo largo de los siglos explicitando que ahora el problema no es la búsqueda y la obtención de la información sino la selección y la interpretación de la misma. A pesar de la gran cantidad de información que cada día se genera, no se le da el tratamiento necesario para que ésta sea canalizada hacia los que deberían ser sus verdaderos destinatarios.

La presente es de gran relevancia dado que manifiesta claramente la importancia de la comunicación y la información en una organización sumado a que el conocimiento debe ser un punto clave entre los entes involucrados en los procesos gerenciales y en las tomas de decisiones, por otra parte manifiesta la excelencia de las tecnologías de información y comunicación al contar con procesos de sistematización de la información como herramienta fundamental para que este proceso de acceso a la información sea eficaz, adicionalmente manifiesta el autor la efectividad de aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos a través de herramientas de tecnologías de información y comunicación tales como correos electrónicos, aplicaciones o programas web, etc.

Baños V.(2.011) Elaboró su tesis doctoral titulada Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México, investigación realizada como requisito previo a la obtención del título de Doctor en Ciencias Sociales y Empresariales en la Universidad Autónoma de Madrid, como objetivo fundamental se estudio la consideración de que las organizaciones se enfrentan en su actualidad a un entorno de creciente complejidad y de fuerte reto estratégico operacional por lo que Con este trabajo se plantea una investigación empírica que relaciona, desde el enfoque de recursos y capacidades, las competencias esenciales con el clima organizacional y la innovación, además de su relación entre sí, con el fin de establecer su impacto en los resultados que dicha empresa pueda obtener y en lo competitiva que se pueda convertir

En este sentido, el clima organizacional es un constructo descriptivo, el cual refleja el acuerdo consensuado entre los miembros de la organización en coherencia con elementos claves como sistemas, prácticas y estilo de liderazgo, la metodología que acompañó la elaboración fue de tipo científica, de carácter exploratorias o descriptivas, documental apoyada en bibliotecas de universidades, en instituciones gubernamentales, con base de un enfoque cuantitativo.

El autor concluye que se eligió la innovación para el desarrollo de esta investigación por su importancia en la actualidad y su innegable relación con los recursos y competencias de la empresa tras determinar la manera en que las competencias esenciales afectan a la innovación, el clima laboral y los resultados. así como conocer cómo afecta, el clima laboral en las competencias esenciales, en los resultados de la empresa y en el nivel de innovación por lo que se considera establecer si la innovación influye en los resultados de la empresa para poder generar un modelo de detección de competencias esenciales para la PYME.

La presente aporta que la iniciativa de una compañía hacia la innovación debe ser comprensible además de incluir una búsqueda continua, organizada y sistemática de nuevas oportunidades en la que las organizaciones deben involucrar a todo el personal en el proceso de Innovación y trabajar constantemente en la mejora del clima propicio para la innovación dado que el clima laboral influye de forma positiva en las competencias esenciales, en los resultados de la empresa y en la innovación de la PYME.

Por su parte coincide el autor con Gómez (2.007) en que la innovación en los procesos de producción a través de las herramientas de tecnologías de información son efectivos para lograr los objetivos o metas organizacionales en la actualidad sobre todos en las organizaciones de carácter público donde existe gran influencia externa que desmotiva a sus integrantes y que este proceso cultural puede ser subsanado apoyándose en los procesos sistematizados.

Mandujano, F. (2.015) realizó su trabajo de grado titulado la Cultura Organizacional en la frontera de la institucionalización: estudio de caso en escuelas rurales pequeñas de la Patagonia Occidental, trabajo realizado para la obtención del título de Doctor en Ciencias y Humanidades en la Universidad de Burgos España, el propósito cardinal del presente fue la realización de un estudio analítico existencial que promueva y/o estimule el desarrollo de un constructo conformado por siete dimensiones organizacionales

(a modo de un tipo ideal weberiano en su análisis) que caracterizan rasgos centrales de la cultura de sus trabajadores y el impacto que el mismo incide en la productividad.

Para el desarrollo se apoyó en un estudio fenomenológico, cualitativo y descriptivo de los factores culturales que dificultan la gestión de escuelas rurales aisladas donde la información se recolecta, primeramente, con entrevistas en profundidad a una muestra selectiva de trabajadores que ejercen funciones en entornos externos a la ubicación geográfica de la organización, (extensión organizacional) como escenario crítico, luego se extendió a otros actores y localidades, y por último incluyó apoyo con evidencias bibliográficas;

Los resultados obtenidos permiten demostrar que la docencia impartida en comunidades rurales externas, es decir en poblaciones equidistantes al entorno geográfico de la ubicación de la organización presenta dificultades asociadas a la gestión directiva al momento de recopilar información para elaboración de informes de gestión y reportes organizacionales pertinentes así como para alcanzar los logros respectivos.

El presente estudio brinda un aporte de importancia y pertinencia a esta investigación dado que manifiesta el grado de afectación en que se encuentra una organización cuando la misma tiene estructuras de funcionamiento fuera de su entorno geográfico y que si las mismas no están alienadas en la entrega de información pertinente para el debido levantamiento de información constante para la realización de trámites administrativos, esta afecta tanto a la organización como a sus propios trabajadores.

### **Antecedentes Nacionales**

Gómez I. (2013), en su trabajo de grado el cual tituló Innovación y Cultura Organizacional realizado para obtener el título de: Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, presentando como objetivo primordial: El hallazgo de debilidades existentes en la recolección de procesos de información y el uso indebido de recursos tecnológicos, lo que afectaba considerablemente

el buen desempeño de la empresa. Apoyando su investigación con la implementación de una estructura cuantitativa, utilizando informantes estadísticamente representativos con una población de 362 empresas y una muestra de 135 de ellas. Escogidos al azar simple con la utilización de la herramienta alpha de cronbach en el análisis u/o obtención de sus resultados. los cuales fueron aplicados en las encuestas aplicadas a las empresas.

Entre los principales hallazgos obtenidos al cierre de esta investigación, se encuentra que el proceso de innovación tecnológica en las organizaciones fortalece efectivamente la cultura organizacional y por consiguiente la productividad organizacional además de ejercer punta de lanza con la organizaciones de su competencia.. siendo esto un factor conveniente a la presente dado que cuando las organizaciones están integradas o tienen alienación entre sus trabajadores, esto repercute efectivamente en los procesos de producción si se apoya este factor con la implementación de herramientas de tecnología innovando constantemente sus procesos, esto acrecentaría positivamente el sentido de pertenencia de los trabajadores con la organización y disminuye la resistencia al cambio con la implementación de nuevas tecnologías, así como fortaleciendo la efectividad laboral del proceso productivo de la organización

Castillo (2014), realizo una investigación titulada: Las Tics como medio de flexibilización de las relaciones Laborales, trabajo realizado para obtener el título de Doctor en Ciencias Sociales mención estudios del trabajo en la Universidad de Carabobo. El Objetivo general de la investigación fue el de generar un aporte teórico sobre el impacto de Las Tics como medio de flexibilizar las relaciones laborales en las organizaciones y la integración de éstas en obedecer a situaciones ajenas a las necesidades derivadas del orden político, sino que por el contrario, fortalezcan la gerencia con el fin de satisfacer las necesidades de formación requeridas por la sociedad y manifestar el planteamiento de líneas estratégicas relevantes para la integración de las TIC'S, Proponiendo que sean integradas en el proyecto de planeación Institucional para su implementación y desarrollo en el modelo educativo de esta Universidad.

La metodología utilizada por el autor para el abordaje de esta investigación, estuvo enmarcada en el carácter documental, con el paradigma cualitativo, las fuentes utilizadas fueron los medios electrónicos e impresos en formato de papel, haciendo uso de la hermenéutica. El autor concluye que existen ventajas que conllevan el conocimiento de las tics para los trabajadores así como la necesidad de las empresas de contratar recurso material y personal capacitado que garantice mantenerse en este mundo globalizado acrecentando de esta manera la imagen de la organización y la calidad de vida de sus clientes interno y externos.

La investigación de castillo sirve de gran aporte a la presente, debido a que afianza el abordaje del método tradicional de proceso de producción mediante las herramientas tics, automatizando procesos, acortando de esta manera tiempo de respuesta a los usuarios y sentido de pertenencia y agradabilidad del cliente interno generando una satisfacción en el cliente externo el cual desde la sociedad globalizada se enaltece con la eficiencia productiva que la organización implementa para darle respuesta a sus solicitudes.

### **Basamento teórico**

Las bases teóricas en una investigación tienen el rol protagónico de constituir el soporte teórico que fundamenta toda y cada una de los elementos o partes que la constituyen, en la presente, están extractadas, desde los elementos comprendidos en los aspectos de cultura organizacional en la Universidad de Carabobo: una mirada a los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles, con la ímpetu de la estructura organizativa de la institución en estudio y el rol protagónico que la misma representa tanto en la sociedad como en el gobierno nacional siendo este último el encargado del funcionamiento presupuestario y operativo de toda su estructura física. Por otra parte la afectación global de la situación gerencial interna en donde no se le hace el debido seguimiento y control a las funciones de cada trabajador en la elaboración de sus deberes, siendo esto un factor que en los actuales momentos está afectando la misión y visión de la institución.

## Referente teórico

Edgar Henry Schein



[https://www.ecured.cu/Edgar\\_Henry\\_Schein](https://www.ecured.cu/Edgar_Henry_Schein)

## Antecedentes cronológicos

Edgar H. Schein nació en Zúrich, Suiza el 5 de marzo de 1928. Emigró a los Estados Unidos en el año 1.939, fue educado en la Universidad de Chicago. En 1949 obtuvo el Máster en Psicología por la Universidad de Stanford, y en 1952 obtuvo su Doctorado en Psicología Social por la Universidad de Harvard. Es profesor emérito y conferencista sénior en Sloan School of Management del Instituto de Massachusetts, MIT. Schein ha trabajado como investigador, profesor, escritor y consultor. Tuvo el gran honor de trabajar con Douglas Mc Gregor (autor de la Teoría X-Y) y con los Gurús en liderazgo Warren Bennis y Chris Argyris de quienes recibió una fuerte influencia para el trabajo de familiarización con los procesos de transición y cambio organizacional dentro de las empresas. Como consultor tradujo sus experiencias y vivencias en diversos escritos que sobresalen por su calidad, nitidez, simpleza y practicidad.

Fue jefe de la Sección de Psicología Social de la Walter Reed del Ejército Instituto de Investigación, mientras servía en el Ejército de los EE.UU, como capitán desde el año 1952 hasta 1956. Se unió a MIT Sloan School of Management en 1.956 y fue nombrado profesor de psicología organizacional y gestión en 1964. Desde 1.968 a 1.971, el Dr. Schein fue profesor de pregrado para la planificación del MIT, y en 1.972 se convirtió en el presidente del Grupo de Estudios de Organización de la Escuela Sloan del MIT, cargo que ocupó hasta 1982.

## **Aportes a las Ciencias de la Comunicación**

Schein ha investigado extensivamente y escrito acerca de los factores que influyen en el desempeño individual y organizacional. Los temas principales que subyacen a su trabajo son la identificación de la cultura o culturas en la organización, la relación entre la cultura organizacional y los comportamientos individuales, y la importancia de la cultura organizacional para el aprendizaje organizacional. Factor impulsante para el desarrollo de la presente investigación ya que la misma subyace en la problemática esencial de la cultura organizacional la cual se encuentra afectada por la falta de comunicación efectiva así como de la individualidad del comportamiento de sus trabajadores sin importar la afectación que esto acarrea a la organización.

### **Modelo medular de Schein**

El teórico se interesó en introducir mejoras tanto a nivel individual como grupal y organizacional, y mostro fuertes competencias y habilidades en trabajar a través de estas distintas unidades de análisis. Como otros distinguidos autores tiene en cuenta principalmente los supuestos que tienen la dirección y gerencia empresarial respecto de las personas que manejan.

Los supuestos e hipótesis básicas a través de un análisis histórico sugieren que las organizaciones se han basado en una de éstas tres opciones:

- El “Modelo racional – económico” que se basa en el supuesto que las personas se encuentran principalmente motivadas por un interés económico que es un recurso manejado por las empresas para obtener cumplimiento organizacional por parte de los distintos miembros. Este enfoque es particularmente útil dado que los sindicatos no tenían el poder que tienen en la actualidad, y las personas comienzan a privilegiar la calidad de vida incluso a veces por encima de lo que ganan y se llevan a sus casas. Como resultado de la mayor complejidad en las tareas, el desempeño, y las turbulencias del mercado externo que

dificultan la división de las tareas en varias sub-tareas, esta opción pierde vigencia en el mundo actual, especialmente en los países con mayores ingresos per capita en el mundo.

- El “Modelo Social” que surge a partir de las limitaciones del “Modelo racional – económico” y de las distintas evidencias que han mostrado la importancia de otras variables más allá de los componentes físicos en el trabajo. Se aprende que los estándares de producción ya no vienen de la cúspide de la empresa, ni de un líder, ni gerente o supervisor; más bien, las normas de productividad son establecidas por los mismos grupos de trabajo como se ha mostrado en el experimento de Elton Mayo (trabajo de investigación en Hawthorne) y también en trabajos posteriores de Rensis Likert y Mc Gregor.

- El “Modelo de auto-realización” que encuentra su sustento en que las actividades desarrolladas en la empresa son cada vez de menor alcance y profundidad al dividirse las tareas en sub-tareas y los procesos en sub-procesos. La organización en su esfuerzo por maximizar utilidades “rutiniza todo lo que es posible rutinizar” (Eric Gaynor Butterfield: Congreso de Desarrollo Organizacional en la Argentina, 1997).

Las personas tienen que encontrar un significado en lo que hacen buscando la auto-realización de modo de alcanzar su potencial más alto. Encontramos dentro de este modelo de auto-realización a exponentes de primera línea expertos en cambio y desarrollo organizacional, como ser, Douglas Mc Gregory con su Teoría “Y”, a Frederick Herzberg con su “enriquecimiento del trabajo” y también al Modelo II de Chris Argyris (aprendizaje organizacional).

Para Edgar Schein estos tres modelos no son suficientes para explicar los motivos por los cuales las personas están o no están suficientemente motivadas. Puede ser que el modelo racional económico sea útil en un determinado momento de la empresa cuando no puede sobrecargarse de costos fijos y que el modelo social sea aplicable cuando se necesita trabajar en equipo donde distintas unidades departamentales deben colaborar y trabajar coordinadamente para lanzar un nuevo producto o servicio. Es probable que haya que tener en cuenta el modelo de auto-realización para aquellas personas que ya han satisfecho todas

sus necesidades de orden económico y quieren trasladar experiencias y beneficios para otras generaciones (como en el caso del hombre generativo). Teniendo en cuenta todas estas complejas relaciones, en situaciones complejas, en organizaciones complejas y dentro de contextos complejos, entre otros, Edgar Schein sugiere un nuevo modelo al que denomina el “Modelo Complejo”.

De los anteriores planteamientos se deduce del impacto de las temáticas desarrolladas por Shein en la presente ya que manifiesta como el grado de desmotivación de los trabajadores puede ser una causalidad de afectación productiva ya que unifica los factores sociales sea aplicables cuando se necesita trabajar en equipo donde distintas unidades departamentales deben colaborar y trabajar coordinadamente para alcanzar beneficio organizacional y social.

### **Contextualización teórica**

Además del referente teórico en que se apoya la temática central de esta investigación como es Edgard Schein por ser uno de los principales precursores de la cultura organizacional, entre otras teorías relevantes que se abordaran se encuentran: teoría de sistemas, teoría evolucionista teoría de la organización, teoría de la cultura organizacional, teoría del capital humano,

### **Teoría de la organización**

Jurguen Habermas (1.987: 98), expresa que, “Una organización es aquella donde un grupo de personas trabajan en conjunto bajo una autoridad, con metas y objetivos que benefician a los participantes y a la organización” Según lo expuesto, se puede afirmar que los entes que trabajan en equipos requieren de una estructura sistémica y definida que le permite cohesionarse y relacionarse entre si, verificando los esfuerzos mutuos. Todas las organizaciones tienen metas y finalidades que pueden lograrse en forma adecuada si los miembros tienen un comportamiento que busquen la integración y la cooperación

hacia un mismo fin o razón de ser, por lo que podemos afirmar que una organización justifica su existencia cuando sus miembros son capaces de comunicarse, aceptando los cambios necesarios que les permita actuar en forma conjunta para obtener los objetivos que les son comunes.

Para Chiavenato (1.994:8), “La organización es una unidad social intencionalmente construida y reconstruida para lograr objetivos específicos”. Esto significa que la organización, tiene un propósito definido, y su planeación se hace para lograr los objetivos planteados. En este sentido, podemos concluir que una organización, es un ente social, conformado por grupos de individuos que tienen distintas formas de comportamiento, pero que están integralmente unidos, para cumplir los fines propuestos, con miras a la satisfacción de las múltiples necesidades de los individuos que conforman la sociedad que los rodea.

### **Cultura Organizacional**

La cultura organizacional obedece en gran parte a la plataforma más impactante en el contexto organizacional. Es así como encontramos amplias investigaciones que hacen referencia al fenómeno de la cultura hacia el interior de las organizaciones, a lo que Gómez – Rodríguez (2.001: 96) manifiestan que El “paradigma cultural” presenta ciertos consensos entre los teóricos de la cultura organizacional. Entre los distintos enfoques evaluados se tienen: 1ro. La cultura organizacional puede conceptualizarse como un conjunto único de características que hace posible distinguir una organización de otra, que informa además acerca de cómo las personas en la organización deben comportarse a través del establecimiento de un sistema de normas y valores transmitidos de una generación a otra y/o de un miembro a otro, mediante un proceso de socialización/aprendizaje que incluye, entre otros, ritos, mitos, leyendas y acciones de reforzamiento y castigo.

En 2do. Aspecto se encuentra como la existencia de la cultura organizacional permite que las personas perciban las organizaciones como poseedoras de ciertas

características únicas, similares a las de la personalidad en el plano individual, que son relativamente estables en el tiempo y en el caso de las organizaciones, otorgan sentido de pertenencia e individualidad. 3ro. La cultura organizacional se genera en la organización, como uno de los mecanismos que le permite enfrentar su medio ambiente con cierto éxito adaptativo. No obstante, una vez que la cultura se ha establecido, tiende a fijarse y a perpetuarse, por lo que puede ser un obstáculo para la adaptación frente a los cambios que ocurren en el entorno. 4to. A nivel organizacional, la cultura se expresa en la manera en que las actividades están divididas en el proceso productivo; el modo en que se relacionan las distintas funciones y tareas al interior de la organización; la existencia de normas y valores compartidos; la presencia de modelos de realidad consensuales; los sistemas de recompensas e incentivos; las actitudes hacia el cambio; la orientación temporal de las actividades de las personas; la orientación de las actividades comerciales (al cliente, al producto, a la organización interna; el proceso y contenido de las metas; la distribución, estructura y estabilidad del poder; etc. )

En el 5to. Aspecto se presentan los parámetros a través de los cuales se puede describir la cultura organizacional, los cual son: los grados de autonomía individual que existen al interior; el diseño que existe de la estructura organizacional; el tipo y calidad del apoyo administrativo que existe para la ejecución y logro de los objetivos y resultados deseados; los elementos que permiten reconocer patrones de identidad organizacional; los mecanismos a través de los cuales se otorgan las recompensas por el desempeño esperado o superior; la tolerancia que las personas tienen a aceptar y hacer un manejo positivo del conflicto; la mayor o menor aversión al riesgo que conllevan las decisiones; etc. Gómez – Rodríguez (2.001).

En relación a lo expuesto por Gómez – Rodríguez (2.001) se puede establecer gran relevancia con el objeto del presente estudio en función de la cultura organizacional dado que manifiestan El “paradigma cultural” existente entre los teóricos de la cultura organizacional en distintos enfoques, afirmando que la cultura organizacional puede conceptualizarse como un conjunto único de características que hace posible distinguir una organización de otra, en relación al comportamiento de sus trabajadores producto del

establecimiento de un sistema de normas y valores, que se transmite de una generación a otra, mediante un proceso de socialización y/o aprendizaje que incluye, ciertas creencia, valores y acciones de reforzamiento, conllevando esto a la existencia de una cultura organizacional que permite a las personas percibir cierto sentido de pertenencia a tal punto que se hacen poseedoras de ciertas características únicas, similares con énfasis en el plano individual, generando este factor cierta fortaleza en los mecanismos que le permite enfrentar su medio ambiente con cierto éxito.

Mientras que por otro contexto se convierte en un obstáculo para la adaptación frente a los cambios que ocurren en el entorno dado que se presentan resistencias a procesos de innovación y cambio en los procesos productivos lo que presenta gran obstáculo en los procesos productivos y retardo en los resultados deseados.



Edgar H. Schein



Por su parte Orrego (2.011) afirma que Shein E. es uno de los grandes autores estudioso de las organizaciones en lo referente al impacto con los procesos de cambio, mejora y desarrollo organizacional, dado que el mismo ha investigado extensivamente y escrito acerca de los factores que influyen en el desempeño individual y organizacional, donde los temas principales que subyacen a su trabajo son la identificación de la cultura en la organización, la relación entre la cultura organizacional y los comportamientos individuales aumentado el interés por la cultura organizacional a partir de la década de los ochenta donde cada vez más autores defienden el conocimiento de la cultura organizacional como forma de actuar estratégicamente y eficiente dentro de una organización.

E.H. Schein (1.991) propone que la comprensión de la cultura organizacional sea parte íntegra del propio proceso de administración, en su definición más aceptada de cultura organizacional expresa:

La cultura organizacional es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas. (pag. 245)

Afirma el mismo autor que el trabajo de Schein presenta una propuesta clínica resultante de una fuerte influencia de la psicología, la psicoterapia psicoanalítica, la teoría de las relaciones humanas y la antropología estructural, en la que la cultura organizacional “es ubicua y cubre todas las áreas de la vida en grupo”; comprende muchos niveles de realidad, que van desde los artefactos o cultura material de la organización hasta los supuestos subyacentes, inconscientes y compartidos por los miembros de la organización. En lo que nos interesa, los muy heterodoxos planteamientos de Schein hacen hincapié en la necesidad de reservar el concepto de cultura organizacional al ámbito de los supuestos más profundos subyacentes en la conducta, los cuales se expresan en los niveles más concretos y observables, como la tecnología, las estructuras y sistemas organizacionales, los valores, etc.

Por otra parte, el desarrollo contextual que viene argumentado el autor cumple con el desarrollo de múltiples funciones que conllevan al buen y exitoso desempeño organizacional dado que el mismo forma parte del medio informacional y comunicacional colocando como eje medular el permitir que la organización sea permeable a cambios fluctuantes como la adaptación de cambio de normativas, ambiente externo cálido, integración de sus procesos internos todo esto con la finalidad de productividad efectiva.

Es de gran relevancia y significación lo manifestado por shein en su trabajo y acorde con la investigación presente dado que manifiesta la importancia de la adaptación de los miembros internos de la organización tanto biológicos como materiales y que los mismos deben ser permeables y adaptativos a las necesidades existentes con el entorno para mejorar los procesos productivos y poder así ser una organización competitiva.

Continuando con lo precitado, se define la cultura organizacional como ese proceso donde los entes o trabajadores tienen la capacidad de aceptar y adaptarse a los cambios exigentes tanto internos como externos y de esta manera lograr una integración entre todas sus partes con altruismo y sentido de pertenencia - considerado funcionalmente exitoso que ha sido base de actuación para nuevos integrantes como la mejor manera de mantenerse exitoso institucionalmente.

Para la realización y/o análisis de la organización, Shein (1.992) propone tres niveles de evaluación con los que se pueda dar profundidad a todos los aspectos que engloban el entorno socio-productivo de la misma, los factores económicos, materiales, técnicos y humanos que hacen posible el éxito o fracaso de la misma.

Grafico 1:



Fuente: Schein (1.992)

Manifiesta Shein (1.992) en cuanto a los niveles de la cultura organizacional cuyo fin es el de comprender el comportamiento de los trabajadores, en donde el primer nivel ( artefactos) expresa el autor hace referencia a todo lo que sentir, percibir y oír dentro de la

organización, representa el nivel más visible y superficial de la empresa, su estructura y procesos de producción, ambiente físico y elementos observables tales como, activos tangible, equipos de trabajo, patrones de comportamientos, etc.

El segundo nivel (Valores) conformado por los valores y éticas de los individuos que la conforman los elementos esenciales intrínsecos en cada uno del capital humano de la organización, conformando de esta manera todo lo relacionado a las ficciones enraizadas por factores sociales en los miembros de la organización. Incidiendo de esta manera en el comportamiento de los trabajadores. Comprende en este nivel los análisis y evaluaciones que han formado parte de la organización en cuanto a la solución de situaciones de conflicto en sus procesos de producción así como mejoras en los mismos convirtiéndose esto en disminución de ralentización en los procesos de producción y satisfacción de los trabajadores en sus puestos trabajo, de igual manera se encuentra dentro de este nivel la comunicación organizacionales.

El tercer nivel (supuestos) manifiesta el autor que son representaciones de las creencias, pensamientos, sentimientos y percepciones que se tienen acerca de la conducta de la organización. Su conocimiento ayuda a alcanzar un nivel más profundo de la comprensión cultural para predecir correctamente la conducta futura, así como a comprender por qué tales premisas surgieron. En este punto el individuo se sentirá totalmente a gusto con aquellos que comparten la misma serie de premisas y a disgusto en situaciones donde operan diferentes premisas porque o no entiende lo que pasa o malinterpreta las acciones de otros. Los valores compartidos por un grupo pueden ser pensados de forma individual o colectiva como mecanismo de defensa a nivel cognitivo que permite que el grupo siga funcionando.

Si el individuo no descifra el patrón de los supuestos no sabrá cómo interpretar correctamente los artefactos o que credibilidad darle a los valores articulados, es decir, la esencia de una cultura reside en las premisas básicas subyacentes, y una vez que son entendidos, el individuo puede comprender los otros niveles que están más en la superficie

y enfrentarlos de una forma apropiada. El poder de la cultura en la organización viene del hecho de que los supuestos fundamentales son compartidos y por ello, mutuamente reforzados. En estas circunstancias es probable que sólo un tercero o alguna educación intercultural puedan ayudar a encontrar un punto en común, donde los miembros puedan mostrar sus supuestos implícitos. Aún después de haberse hecho visibles estas premisas continuarán operando forzando a los miembros de la compañía a crear mecanismos de comunicación totalmente nuevos que permitirá a cada individuo permanecer conforme con su propia cultura. No se puede calificar de errónea una u otra premisa, se debe encontrar una premisa común que permita a cada persona retener su integridad. El éxito del cambio cultural reside en el manejo de grandes cantidades de ansiedad derivadas de volver a aprender a nivel de valores subyacentes y la valoración de si está presente el potencial para que se dé dicho aprendizaje.

Es de gran importancia la exaltada aportación de lo expuesto por Shein (1.992) en cuanto a los niveles de la cultura organizacional donde el mismo establece como objetivo fundamental comprender el comportamiento de los miembros de la organización englobando todo lo referente a los elementos que forman parte del proceso productivo de la organización, su estructura jerárquica, sus recursos humanos y sus elementos y/o equipos materiales de producción, herramientas de tecnologías, conocimientos, valores, costumbres, normas y controles internos así como el seguimiento de normas y procedimientos de funciones estructurales de cargo para realizar las funciones inherentes a los puestos de trabajo.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el referente teórico en una investigación es la figura que compone el pedestal con el que se construye la misma, y tomando en cuenta lo expresado anteriormente acerca de Edgar Shein, pasamos a tomarlo como referente teórico de la presente investigación doctoral dado que la temática central es precisamente la cultura organizacional y es este autor quien nos va a permitir abordar aristas claras y objetivas en función de la problemática planteada.

Lo antes expuesto es elemento medular con la institución en estudio ya que como lo expresa el título “la Cultura Organizacional en la Universidad de Carabobo, haciendo estudio en lo referente a la cultura organizacional y todo lo que en ella incide para su evolución, afirmando con esto que la institución en estudio posee amplias normas de funcionamiento operativo así como toda una amplia estructura computacional referida anteriormente, el autor por formar parte del campo de estudios como personal administrativo de la Dirección Central de Asuntos estudiantiles (DICAЕ) con cargo de responsabilidad, y afirmando su aporte, con entrevista realizada a los directivos de la Dirección Central de Informática de la Universidad de Carabobo (DIUC), a los jefes de unidades de Control Académico, Graduaciones, Egresados y a la Coordinación de Admisión de la DICAЕ.

Todo lo anterior se lleva a cabo por ser la fuente de información medular del procesamiento de la información dentro de la universidad, manifestando que en la institución prevalece una gran debilidad observada como los es, que cada una de estas unidades de funcionamiento trabajan equidistantes y/o independientes unas de las otras, que a pesar de que la misma cuenta con grandes equipos de tecnología de punta, prevalecen arraigadas valores personales sobre los valores institucionales, así como la carencia del cumplimiento de normativas jerárquicas y funcionamiento general.

En el mismo orden de ideas, afirma el autor que prevalecen factores sociales en el entorno laboral comprendidos por elementos económicos, sociales y morales que afectan considerablemente en el bienestar social de sus trabajadores y el sentido de pertenencia de los mismos, de la misma manera se encuentra debilidad existente en los procesos de comunicación en los distintos entornos organizacionales en relación a los trabajadores bases, donde se ha podido observar que no fluye efectivamente la comunicación de los procesos productivos en función de dar a conocer el sistema, corregir fallas y sugerir mejoras en los mismos.

## **Teoría de la Comunicación**

En este mismo orden y dirección se afirma que los seres humanos somos seres sociales, somos los únicos seres vivos que pueden vivir abiertos a mirar y cambiar el curso de sus actos, también al igual que los animales, somos seres emocionales que interactuamos desde las emociones y necesidades, lo que nos hace característicos es que podemos utilizar la razón para justificar o negar nuestras emociones.

Es por ello, que los seres humanos intentamos en la mayor parte de nuestra vida, entrar en contacto con nuestros semejantes, para así satisfacer ciertas necesidades de interacción con la sociedad, el ser aceptados, comprendidos o entrar en una cultura, religión es importante para la mayoría de las personas, es por este motivo que convivir en grupo organizacional es la manera de canalizar nuestra naturaleza social.

Resulta claro, de lo antes expuesto que vivimos en grupo, tales como la familia, nuestros compañeros o compañeras de estudio, amigos cercanos, entre conocidos, es decir, vivimos entre grupos en donde pertenecemos poco, mucho o en gran medida, los cuales, nos hacen crecer, aprender, desarrollarnos, comunicarnos y expresando lo que somos y lo que sentimos.

De igual manera existe la importancia comunicativa día a día los seres humanos en donde se intercambian pensamientos, emociones, creaciones y experiencias que nos redireccionan a entablar conversaciones, la comunicación es parte de nuestra vida a ella debemos los grandes logros que a lo largo de la historia se han presentado.

Evidentemente, la comunicación es una condición necesaria para la vida, la experiencia, para el crecimiento personal del hombre y uno de los factores más importantes del desarrollo e integración social. Uno de los autores, el cual, nos establece a través de sus investigaciones sobre la teoría de la acción comunicativa es el filósofo Alemán Jünger Habermas quien en la perspectiva que aquí se adopta juega un papel predominante en el

análisis influenciable de los signos lingüísticos o fuerza racional sometidos en la crítica moderna.

De este modo, Habermas (1.987:22) observó como la interacción social de los seres humanos pasa de estar basada en ritos y en lo sagrado a la potencia de lo racional, las estructuras de la acción comunicativa orientadas a un acuerdo se presentan más frecuente generando cada vez más afectividad en la interacción social reforzando así la personalidad en el siguiente trabajo estableceremos la racionalidad como acción y como sociedad.

### **Habermas y la Teoría de la Acción Comunicativa**

La obra titulada “Teoría de la acción comunicativa” es una de las obras más trascendentales de su autor Jünger Habermas quien también tiene otras obras como: conocimiento e interés (1.968), facticidad y Validez (1.992), como muchas otras, libros que han sido traducidos a más de treinta idiomas, sus teorías son conocidas, estudiadas y hasta discutidas por el mundo entero.

Debe señalarse, que Jünger Habermas es uno de los miembros más evidente de la segunda generación de la escuela de Frankfurt en Alemania, como también exponente de la teoría crítica desarrollada en la institución de investigación social, entre sus aportes destacan tanto la teoría de la acción comunicativa como la democracia deliberativa.

Por supuesto, que dicho autor es sin duda alguna uno de los pensadores del siglo XX más influyente, el cual, posee una formación educativa filosófica con un maravilloso interés por el pensamiento, la democracia, la modernidad, la dialéctica, entre otros. Para muchos otros autores, definen la interpretación de Jünger Habermas como una expresión influenciada en el pensamiento de Karl Marx, sobre todo a partir de la pretensión de establecer una teoría evolutiva de la sociedad.

Dentro de este orden de ideas, se puede aclarar que Karl Marx fue filósofo al igual que Jünger Habermas, Karl Marx es normalmente citado como uno de los principales arquitectos de la ciencia social moderna conjuntamente con Emile Duncheim y Max Weber, como también ha sido descrito como una de las figuras más influyentes de la historia de la humanidad, se puede citar a la BBC de 1999 (Corporación Britania de Radiodifusión el cual opera bajo el mandato de una carta real que garantiza su independencia política), el cual, realizó una encuesta donde las votaciones fueron realizadas en varios países donde se determinó que Marx es el mayor pensador del milenio.

Por consiguiente, Jünger Habermas establece los fundamentos de una crítica de la razón funcionalista que se deriva de la contraposición entre el trabajo, interacción y la comunicación, a la vez que analiza la racionalidad como eje principal de la sociedad, es decir, que a través de dicho análisis , sostiene que la racionalidad del individuo se deriva únicamente de la perspectiva interna de la acción comunicativa.

De allí pues que, se puede suponer que la acción comunicativa se basa en la acción social del lenguaje, en el entendimiento, comprensión que se deriva del espacio donde opera el individuo, el cual se puede definir como el entorno físico, simbólico que sirve de marco para mencionar o entender un episodio, en otras palabras contexto social. Este se crea a través de una serie de circunstancias que ayudan a generar contenido que establezca la comprensión del mensaje.

El análisis precedente, es comprender el contexto social como un conglomerado de sistemas complejos y estructurados. Al desarrollar dicho tema se puede entender que Jünger Habermas lo realiza a través de la filosofía analítica del lenguaje, la hermenéutica, la antropología de la cultura, la teoría del sistema, el marxismo, como se menciona anteriormente y la teoría crítica.

En efecto, según Wilhelm Humboldt (1.799:30) fundador de la Universidad de Berlín (actualmente conocida como Universidad de Humboldt de Berlín) el lenguaje está referido

a la configuración del pensamiento caso que estudio en viajes realizados a los países Vascos durante. De esta opinión Jünger Habermas (1.987) realiza sus propias conclusiones, las cuales, lo llevan a interpretar en que no hay actividad intelectual ni mente sin un lenguaje previo, es decir, si todos los seres humanos nacen en una comunidad lingüística, el lenguaje es, anterior al hombre.

Garrido, L. (2.008:33), “habla de los universales del habla, es decir, los supuestos que debe considerar cualquier hablante antes de emitir palabra, estos supuestos son ciertos en cualquier lengua”. Un hablante no puede dejar de pretender, si es que quiere alcanzar un consenso comunicativamente:

1. Inteligibilidad para lo que se dice. La comunicación resulta imposible si lo que se dice es incomprensible para los demás.
2. Verdad para aquello que se dice. Para el contenido de lo que se dice en relación con lo objetivo (si digo “esta mesa es verde” debe ser verde) o para las condiciones de existencia de lo que se dice (si digo: “cierra la puerta” se presupone que la puerta estaba abierta).
3. Rectitud para su acto de habla en relación con un contexto normativo. Esto significaría lo siguiente: todo hablante se atiene a un conjunto de normas aceptadas por todos. Si dice “usted se calla” es porque debe estar autorizado a decirlo.
4. Veracidad para su formulación como expresión de su pensamiento. Lo que dice debe ser lo que cree o piensa; si miente, la comunicación se rompe.

Por ello, si bien el pensamiento de Jünger Habermas se origina con la teoría crítica de la escuela de Frankfurt, teniendo como primer elemento que lo hace distintivo a otros trabajos como el de Adorno y Horkheimer, y segundo que su visión la proyecta a una teoría social. Cabe destacar que a diferencia de los autores anteriores Habermas plantea que la interacción social debe darse en un ambiente simbólico, comunicativo de entendimiento

entre el sujeto a partir de una teoría comprensiva de la noción del “mundo de la vida” y la comunicación de la noción del “sistema”.

En el marco de las observaciones anteriores queda tácito y se hace énfasis en la importancia que tiene la comunicación en una organización y sociedad trayendo consigo lo expresado anteriormente que uno de los principales actuantes de la temática central de estudio es la existencialidad debilidad de la comunicación en la organización y la afectación que esta impacta en la elaboración de los procesos estadísticos dado que los trabajadores actúan de manera individualizada sin la prevalescencia de una comunicación efectiva organizacional y racional teniendo la imperancia que tanto la racionalidad social como la racionalidad de la acción son temas focales y que numerosos filósofos han desarrollados sus aportes generando el crecimiento de esta investigación.

En tal sentido, para Habermas existe una estrecha relación entre el saber y considerarse una persona racional, establecer que la racionalidad de una manifestación depende de la fiabilidad del saber que encarna el individuo, en este punto se puede contar con la sociología y la antropología, ahora bien con la sociología como disciplina que es capaz de explicar las estructuras que determinan el comportamiento del sujeto como determinante de la acción y en el caso de la antropología como base importante de la cultura como factor esencial para explicar la producción y permanencia de los símbolos. En esta idea reside lo que Habermas va a llamar como mundo de la vida que se compone de tres aspectos: cultura, sociedad y la personalidad.

De esta manera, la acción comunicativa en la organización es la interpretación entre dos sujetos capaces de comunicarse lingüísticamente y de efectuar acciones para establecer una relación interpersonal y/o laboral que fortalezcan imperativamente la productividad y calidad de servicio, teniendo en cuenta que el servicio es una actividad que involucra al elemento humano en su desarrollo, en la cual el cliente, por lo general, está esperando que se haga cierta una vieja premisa que dice “el cliente siempre tiene la razón”, recibiendo el mejor de los servicios, Sin

embargo, la actitud que perciba de parte de quien presta el servicio puede definir su nivel de satisfacción, de allí que su calidad pueda verse seriamente afectada por la actitud de las personas involucradas.

En síntesis, estas características del servicio, como producto de la institución, permiten considerar que éste es sumamente flexible, pudiendo ofrecerse a todos por igual, en el momento apropiado y de una manera capaz de satisfacer los objetivos de la institución por lo que se requiere que el personal responsable por brindarlo cuente con una serie de aptitudes o habilidades que le hagan más sencillo comprender las necesidades y expectativas del cliente.

Al respecto Para Suraman, Zeithaml y Berry. (1.985), estas características de los servicios implican a su vez cuatro (04) consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio las cuales se denotan:

- a) La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- b) La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- c) La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados
- d) Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios

Lo deseable en todo proceso productivo es que se considere también las consecuencias derivadas de la prestación de este y que el mismo produzca un servicio de calidad con integración entre todos los miembros involucrados trabajando de manera efectiva dado que el éxito de un buen servicio se circunscribe en la idea que el servicio no sólo es un valor agregado, sino también un factor que pueden marcar la diferencia y ser una ventaja competitiva de las organizaciones.

El servicio al cliente, señala Colunga (ob. cit.), aborda dimensiones

complementarias estableciendo un balance entre los diversos elementos que lo componen, las cuales se denotan en la tabla Nro. 1.

**Cuadro N<sup>a</sup> 1:** Dimensiones Complementarias del Servicio.

<b>EL PRODUCTO</b>	Se refiere específicamente a lo que cada una de las instituciones vende, sea un bien tangible o un servicio intangible.
<b>LOS PROCEDIMIENTOS</b>	Se refiere a los mecanismos que la empresa ha institucionalizado para establecer pedidos, entregas, pagos y aquellos que permiten al cliente comunicarse y resolver las inquietudes que le surgen.
<b>LAS INSTALACIONES</b>	Es el sitio donde se presta el servicio y es importante considerar diversos aspectos que van a impactar directamente a la prestación de su servicio,
<b>TECNOLOGÍA DISPONIBLE</b>	Es importante contar con buenos sistemas de información, pues el conocimiento de los clientes es fundamental, pero su funcionalidad debe reflejarse en la capacidad que tenga el cliente para hacer uso de éstos,
<b>INFORMACIÓN:</b>	Cada tipo de negocio debe definir cómo se hace presente el cliente en la empresa y en su negocio, además de la calidad de la información que recibe cuando se comunica con ella.

**Fuente:** Sequera (2.022) a partir de Colunga

Asimismo, Colunga (ob.cit) señala que para crear una cultura organizacional de servicio de calidad al cliente implica una estrategia organizacional en la que participen todos los niveles de la misma, con la determinación de la dirección de establecer indicadores de mejoramiento claros que tengan su impacto y su recompensa en los niveles de satisfacción, fidelidad e incluso compromiso de los

clientes, logrando una ventaja competitiva que sea un diferenciador significativo en la prestación del servicio al cliente.

Es notable la estrecha relación y aporte que presenta en lo anterior precitado ya que expresa claramente la temática principal de esta investigación que es cultura organizacional y además suministra sus posible estrategias de solución a la problemática existente en relación a la elaboración de los procesos estadísticos, donde manifiesta Sequera (.2011) a partir de Colunga y afianza el autor en su esbozo en el planteamiento del problema que a pesar de la existencialidad de ciertas fortalezas en la institución como lo son sus instalaciones en infraestructura tecnología, prevalecen grandes debilidades como lo son la cultura de sus trabajadores donde no se entrega la información referida a la elaboración de los procesos estadísticos impidiendo de esta manera que se lleve a cabo los respectivos procedimiento efectivos y se pueda realizar un producto de calidad.

Lo anterior por claro esta es factor importante que afianza la mala calidad de servicio que presta la institución en estudio dado que no se cuenta con información veraz para prestar un servicio de calidad además de la incomunicación eficaz existente entre los controles de estudios locales y la DICAЕ, asimismo la globalización y la evolución tecnológica ha ido reduciendo el desequilibrio por lo que se hace necesario buscar una diferenciación para poder responder a las expectativas de clientes cada vez exigentes, que buscan algo más que precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

De allí que, cobre importancia que la evolución tecnológica ha sido factor fundamental en el desarrollo de grandes y pequeñas empresas además de incidir en el proceso autopoiético de su producción e incidiendo positivamente en la productividad organizacional y minimizando factores culturales tanto de los trabajadores como de la institución.

## **Teoría del capital humano**

Gary Becker(1.983) define al capital humano como:

Conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos que puede ser acumulado, o usarse. Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre el coste de los gastos de educación y los gastos correspondientes (compra de libros...), y el coste de productividad, es decir, el salario que recibiría si estuviera inmerso en la vida activa, y sus rentas futuras actualizadas. (p.15)

De acuerdo al crecimiento de la productividad, se encuentra lo mencionado anteriormente donde el factor humano es apreciado como la parte medular de la organización el cual debe ser capacitado en distintas áreas como las funciones de sus cargos, y en distintos puntos estratégicos de la organización para que el mismo posea capacidad multifuncional.

En relación a lo anteriormente, Becker (1.983).afirma que se debe dar reconocimiento a las altas capacidades del recurso humano en las organizaciones, tanto por su desarrollo profesional como a su desarrollo productivo y efectividad laboral, permitiendo con esto el crecimiento competitivo y capacidad económica de la institución.

Por tanto, el capital humano, constituye, un conjunto intangible de habilidades y capacidades que contribuyen a elevar y conservar la productividad, la innovación y la empleabilidad de una persona o una comunidad, entendiéndose por empleabilidad la posibilidad de las personas para encontrar un empleo que retribuya sus capacidades laborales, por medio de diferentes influencias y fuentes, tales como: Las actividades de aprendizaje organizado por medio de la educación formal e informal, por medio del entrenamiento desarrollado en los diferentes puestos de trabajo de las organizaciones, de acuerdo con cada individuo y al contexto de uso.

Schultz (1.983), manifiesta que la adquisición de los elementos educativos que permiten el aprendizaje complejo en grados crecientes, es el punto de partida de un proceso de acumulación de capital humano, donde la complejidad de los conocimientos y destrezas necesarios evolucionan de acuerdo con los progresos tecnológicos

De la misma manera el autor señala cinco factores que han contribuido a mejorar la capacidad humana:

- 1) Equipos y servicios de salud, ampliamente concebidos para que incluyan todos los gastos que afectan la expectativa de vida, fuerza, resistencia, vigor, y vitalidad de un pueblo.
- 2). Formación en el puesto de trabajo, incluyendo el aprendizaje al viejo estilo, organizado por las empresas.
- 3). La educación formal organizada en el nivel elemental, secundario y superior.
- 4). Los programas de estudio para adultos que no están organizados por las empresas, incluyendo los programas de extensión.
- 5). La emigración de individuos y familias para ajustarse a las cambiantes oportunidades de trabajo

Manifiesta Becker (1.983). que el capital humano como consecuencia de su penetración en el proceso productivo, es un factor fundamental para la empresa por cuanto la carencia de una adecuada dimensión humana condicionará de forma negativa el resto de las actividades que crean valor para aquélla.

De lo anterior se deduce la importancia del capital humano para las organizaciones, y es por ello que dentro de los basamentos para la flexibilización de las relaciones de trabajo existen ciertos modelos de relaciones de trabajo donde se da la transformación del sistema tradicional donde está establecida una organización jerárquica de estructura piramidal, donde tanto la asignación de cargos así como remuneraciones están determinadas por una clara separación de las funciones de producción, administración y

comercialización. Quedando demostrado el papel protagónico de la gerencia organizacional en el otorgamiento de funciones-salarios idóneos a los trabajadores para que los mismos se sientan motivados en sus puestos de trabajos.

De la misma manera la gerencia debe velar por el fiel cumplimiento que debe tener cada trabajador en las funciones de sus cargos para poder tener un efectivo proceso productivo, como se manifestó en capítulos anteriores la cultura presente en la organización en estudios carece de eficiencia en la gerencia o autoridad, ya que no se pueden realizar los procesos productivos ( procesos estadísticos) puesto que para poder realizarlos es necesario la integración entre facultades con la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) donde cada control del estudio de facultad debe enviar la data a DICAЕ y los mismos por contexto cultural de sus trabajadores no la envían, sin que ninguna autoridad haga nada al respecto, ocasionando esto demora y hasta obsolescencia en entrega de relación de datos estadísticos a entes como la OPSU los cuales son necesarios para el buen funcionamiento de la universidad.

## **Teoría de Sistema**

Según Bertalanffy (1.976) se puede hablar de una filosofía de sistemas, ya que toda teoría científica de gran alcance tiene aspectos metafísicos. El autor señala que "teoría" no debe entenderse en su sentido restringido, esto es, matemático, sino que la palabra teoría está más cercana, en su definición, a la idea de paradigma de Kuhn, el distingue en la filosofía de sistemas una ontología de sistemas, una epistemología de sistemas y una filosofía de valores de sistemas.

La ontología se aboca a la definición de un sistema y al entendimiento de cómo están plasmados los sistemas en los distintos niveles del mundo de la observación, es decir, la ontología se preocupa de problemas tales como el distinguir un sistema real de un sistema conceptual. Los sistemas reales son, por ejemplo, galaxias, perros, células y átomos. Los sistemas conceptuales son la lógica, las matemáticas, la música y, en general, toda construcción simbólica. Bertalanffy entiende la ciencia como un subsistema del

sistema conceptual, definiéndola como un sistema abstraído, es decir, un sistema conceptual correspondiente a la realidad. El señala que la distinción entre sistema real y conceptual está sujeta a debate, por lo que no debe considerarse en forma rígida.

La epistemología de sistemas se refiere a la distancia de la TGS con respecto al positivismo o empirismo lógico. Bertalanffy, refiriéndose a si mismo, dice: "En filosofía, la formación del autor siguió la tradición del neopositivismo del grupo de Moritz Schlick, posteriormente llamado Círculo de Viena. Pero, como tenía que ser, su interés en el misticismo alemán, el relativismo histórico de Spengler y la historia del arte, aunado a otras actitudes no ortodoxas, le impidió llegar a ser un buen positivista. Eran más fuertes sus lazos con el grupo berlinés de la Sociedad de Filosofía Empírica en los años veintitantos; allí descollaban el filósofo-físico Hans Reichenbach, el psicólogo A. Herzberg y el ingeniero Parseval (inventor del dirigible)". Bertalanffy señala que la epistemología del positivismo lógico es fisicalista y atomista.

Esto conduce a una filosofía 'perspectivista' para la cual la física, sin dejar de reconocerle logros en su campo y en otros, no representa el monopolio del conocimiento. Frente al reduccionismo y las teorías que declaran que la realidad no es 'nada sino' (un montón de partículas físicas, genes, reflejos, pulsiones o lo que sea), vemos la ciencia como una de las 'perspectivas' que el hombre, con su dotación y servidumbre biológica, cultural y lingüística, ha creado para vérselas con el universo al cual está 'arrojado' o, más bien, al que está adaptado merced a la evolución y la historia".

Finalmente, Bertalanffy reconoce que la teoría de sistemas comprende un conjunto de enfoques que difieren en estilo y propósito, entre las cuales se encuentra la teoría de conjuntos (Mesarovic) , teoría de las redes (Rapoport), cibernética (Wiener), teoría de la información (Shannon y Weaver), teoría de los autómatas (Turing), teoría de los juegos (von Neumann), entre otras. Por eso, la práctica del análisis aplicado de sistemas tiene que aplicar diversos modelos, de acuerdo con la naturaleza del caso y con criterios operacionales, aun cuando algunos conceptos, modelos y principios de la TGS –como el orden jerárquico, la diferenciación progresiva, la retroalimentación, etc.– son aplicables a

grandes rasgos a sistemas materiales, psicológicos y socioculturales generando mediante el uso o aplicación de sistemas en los procesos productivos organizacionales, la manera de flexibilizar las relaciones laborales y acrecentar los procesos productivos.

Argumentado lo antes expuesto Castillo, (2014) expresa que el término flexibilización surgió como fórmula de calificar la capacidad de adaptación de los procesos para producir bienes y servicios o como forma de organizar el trabajo, lo que implica adecuar su cantidad así como la calidad, de acuerdo con los requerimientos de la producción, es decir, se asocia incluso con la posibilidad de ajustar además de la jornada el horario en cuanto sea posible. Esta figura se contrapone con la rigidez de las normas laborales y se coloca como signo de precarización y desregulación, por cuanto se considera un retroceso a las formas tradicionales de empleos o una manera de excluir a los trabajadores del sistema de seguridad social.

Para determinar el alcance de la flexibilización de las relaciones de trabajo, entendiéndose éstas que son en esencia la gestión de las regularizaciones, que demanda la relación entre trabajadores y empleadores, Lucena H. (2004:11), se debe abordar la garantía de la estabilidad laboral y las políticas tendientes a regular las diversas formas de producción, puesto que si bien es necesario adecuarlas para adaptarlas a la globalización de la economía también es necesario revisar la normativa laboral para seguir manteniendo la protección de la masa trabajadora.

Ahora bien, son indudables los diversos cambios que se han producido no sólo en las relaciones de trabajo sino en toda la sociedad, pero esa adopción es equivalente a un cambio cultural Pérez, C. (ob.cit), sin embargo, estos cambios han ocurrido debido al impacto de la revolución tecnológica, la globalización de la economía, la creación de bloques de integración regional, la flexibilidad del mercado de trabajo, la formación de un nuevo orden político impulsado por el debilitamiento del rol hegemónico de los Estados Unidos, la disolución de la Unión Soviética y la consolidación del liderazgo japonés.

Moneta en “Mitos y Realidades del Nuevo Orden Mundial. Escenarios Posibles” citado por Rodríguez, M. (1.994).

De acuerdo a Lucena H. (2.004), Evidentemente como consecuencia del desarrollo tecnológico y la transformación del sistema productivo mundial, el mundo ya no es el mismo que a mediados del siglo pasado, por cuanto ha ocurrido una transformación en el pensamiento sociológico, ocasionando con ello un rechazo a los totalitarismos y un sentimiento de confusión e incertidumbre. Sin dudas las nuevas tecnologías determinan cambios en los procesos productivos, es la dimensión actitudinal, humana e ideológica que acompañan la actual revolución tecnológica.

Lo expuesto por castillo robustece la importancia de apoyarse en las tecnologías de información y comunicación como medio de flexibilizar las relaciones laborales y acrecentar los procesos productivos, reduciendo de esta manera la ralentización existente producto de la carente utilización de herramientas de tecnologías así como la falta de comunicación efectiva entre los distintos entes estructuras encargados de velar por el fiel funcionamiento de la organización.

### **Teoría de Cambio**

El enfoque de teoría de cambio también es conocido como “ruta de cambio” (pathway of change), “motor de cambio” (engine of change), “modelo lógico” (logic model), y “teoría de acción” (theory of action). Muchos nombres para un mismo enfoque.

Por su parte Kurt L. (1.996:4) manifiesta “que una teoría de cambio representa en un amplio análisis de una situación que requiere modificarse a fin de alcanzar un cambio positivo”. Este enfoque de comprensión e intervención en la realidad parte de una Visión de Éxito (Cambio de Largo Plazo, Imagen Objetivo, o Macro Cambio) e identifica un conjunto de resultados primarios, secundarios, terciarios, etc. (todos ellos precondiciones “unos de otros”) que articuladamente permiten alcanzar el cambio de largo plazo deseado. Tales

precondiciones (resultados a diferente nivel) constituyen los elementos necesarios y suficientes para alcanzar el cambio planteado en concordancia con un conjunto de supuestos relacionados.)

La presente cita es relevante con esta investigación ya que presenta un enfoque de comprensión de la realidad en cohortes de corto y largo plazo, identificando un conjunto de resultados que permiten alcanzar cambios deseados y necesarios para la planeación organizacional.

Una teoría de cambio facilita una explicación clara de la lógica subyacente a las conexiones entre las precondiciones y las intervenciones que han sido identificadas. Asimismo, apoya también la construcción de consenso sobre la estrategia para alcanzar el éxito. En resumen, una teoría de cambio explica cómo acciones consistentes, de manera lógica, predecible y probadamente resultarán en el cambio deseado.

La Teoría de Cambio, Identifica, define y mapea las relaciones entre los diferentes niveles de una intervención, tanto linealmente (de fin hasta precondiciones) como dinámicamente (relaciones entre múltiples niveles);

Explica también cómo las actividades causarán impactos, tanto en el lapso en el que las actividades están financiadas como en largo plazo; Sustenta el modelo de intervención con supuestos y argumentos detallados; desarrolla argumentos explicando cómo un cambio afecta a otro; describe un proceso de cambio sistemático e Identifica las conexiones lógicas entre resultados (precondiciones) e intervenciones para lograr un cambio de largo plazo, considerando supuestos relevantes y además facilita ver que es posible y que no es posible de realizar.

## **Teoría de cambio Social**

De acuerdo a Kurt L. (1.996) El cambio social es una condición fundamental de la vida social. La cual requiere de un cabal sistema de orden con una notable estabilidad general, como definición de quien se puede establecer que el cambio social se refiere a las alteraciones de las normas que relacionan a las personas entre sí y al tratar de explicar estos cambios sociales, los distintos sociólogos han propuesto teorías para explicar estos fenómenos, dichas teorías se pueden agrupar en las siguientes categorías generales:

Las principales teorías del cambio social son:

- 1) Las evolucionistas
- 2) Las cíclicas
- 3) Las del equilibrio.
- 4) Las del conflicto

## **Teoría evolutiva**

La teoría evolutiva: considera que el cambio contribuye al proceso evolutivo social que va de la simplicidad a la complejidad, es decir se cree que las sociedades van de menor a mayor pasando por diversos estados de desarrollo, para llegar finalmente a una especie de estado perfecto. Comte A. (1.927) por su parte manifiesta que sistemas como el capitalismo no son fenómenos espontáneos, sino, resultados históricos; es decir el cambio histórico es la conjunción del cambio de las ideas individuales y de la sociedad y su reflejo de los unos en los otros.

La anterior presenta relación con la investigación ya que manifiesta la importancia que la evolución tiene en las organizaciones y en la sociedad, las cuales deben de ir de la mano con el desarrollo de la nación, adicionalmente enaltece a la presente dado que es importante el fenómeno de la evolución que debe prevalecer en las instituciones en relación

a los cambios de las ideas individuales y de la sociedad así como la imagen que debe reflejarse en el servicio que se presta.

**Cuadro N° 2.** Enfoque de la evolución desde distintos Autores

<p><b>Augusto Comte</b></p>	<p>Concibe el cambio social como un mecanismo de la historia. y propone los tres estadios que atraviesa la humanidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><u>El teológico:</u></b> la gente cree que los procesos están regidos por seres sobrenaturales.</li> <li>- <b><u>El metafísico:</u></b> la gente reemplaza a los dioses por ideas abstractas regidas por la razón. (Soberanía, imperio de la ley, gobierno...)</li> <li>- <b><u>El positivo:</u></b> la gente pide evidencia empírica (observación, comparación, experimentación): este estadio queda abierto sin que se llegue a la verdad completa.</li> </ul>
<p><b>Herbert Spencer</b></p>	<p>Presenta un concepto naturalista de la evolución. las cosas cambian de lo simple a lo complejo a través de un crecimiento de las desigualdades hasta un estadio en el que los iguales se agrupan y la sociedad se subdivide en grupos y clases (y ya no es posible el retorno a la homogeneidad). Propone una tipología: dos tipos ideales contrapuestos (dos hitos en la evolución)</p>
<p><b>Lewis Morgan</b></p>	<p>Su teoría considera que la evolución está marcada por el dominio de la tecnología, es un determinismo tecnológico, la sociedad cambia gracias a las invenciones y descubrimientos, divide a su teoría en tres estadios separados por avances tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>salvajismo:</b> desde el fuego a la flecha hay varias rupturas (bajo salvajismo, medio, etc) .</li> <li>- <b>barbarie:</b> cerámica (baja barbarie), domesticar animales (media barbarie), hierro (alta barbarie).</li> <li>-<b>civilización:</b> marcada por la escritura.</li> </ul>
<p><b>Émile Durkheim</b></p>	<p>Presenta un concepto Sociologista de la evolución. La dirección principal de la evolución la encuentra en la creciente división del trabajo (diferenciación de tareas a lo largo del tiempo). Eso se explica por factores demográficos, complejidad de relaciones sociales, etc. Establece una tipología cronológica que va de la solidaridad</p>

	mecánica a la solidaridad orgánica.
<b>Ferdinand Tönnies</b>	La evolución del progreso nos presenta una tipología también fundamentada en los lazos sociales, la dirección de la evolución iría desde la Gemeinschaft (comunidad) a la Gesellschaft (sociedad).
<b>Leslie White</b>	Concibe un mecanismo adaptativo por medio del cual la especie humana se acomoda a la naturaleza, y la usa en su beneficio, es decir, presenta como tendencia evolutiva fundamental, el creciente dominio humano sobre la naturaleza.

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

Lo presentado por los referentes teóricos en el cuadro N° 2, en relación al enfoque de la evolución y su aporte a las organizaciones, es imperativo puesto que manifiesta la creencia que tiene la gente acerca de que los procesos están regidos por seres sobrenaturales y que las cosas cambian de lo simple a lo complejo a través de un crecimiento de las desigualdades y de agrupación de las sociedad interna además del marcado dominio que tiene la tecnología en la evolución y que aunado a eso la sociedad cambia gracias a las invenciones y descubrimientos lo que ha marcado una creciente división del trabajo sobre todo en las tareas a lo largo plazo demostrando un complejidad de relaciones sociales y estableciendo una tipología cronológica que va de la solidaridad mecánica a la solidaridad orgánica, Concibiendo así un mecanismo adaptativo por medio del cual la especie humana se acomoda a la naturaleza, y la usa en su beneficio, es decir, presenta una especie de tendencia evolutiva fundamental para la sociedad.

En relación a la cultura, Hunt & Osborn (2.005), manifiestan, que la fuerza de su impacto, depende de la profundidad del conjunto de valores y creencias de la organización, considerándose que cuanto más adaptados estén esos valores y creencias más fuerte será la Cultura de la organización. Depende también de su generalización, siendo consensual que cuanto más generalizada sea la Cultura y cuanto mayor sea el número de miembros de la organización a compartirla, mayor será su fuerza.

Sobre la base de las consideraciones anteriores queda manifiesto de los aportes productivos que provienen de teóricos conocidos y que son favorables a la organización en estudio para dar posibles soluciones a la temática central de la presente investigación, entre estos tenemos a Herbert spenser quien manifiesta la importancia de adaptarse a los cambios a través de un crecimiento dejando a u lado las desigualdades agrupando intereses que beneficien tanto a las organizaciones como a la sociedad.

De la misma manera y como quedo manifestado anteriormente autores como Lewis Morgan, Émile Durkheim, Ferdinand Tönnies y Leslie White coinciden en la importancia que la evolución tiene en las organizaciones y en la sociedad, las cuales deben de ir de la mano con el desarrollo de la nación, adicionalmente enaltece a la presente dado que es importante el fenómeno de la evolución que debe prevalecer en las instituciones en relación a los cambios de las ideas individuales y de la sociedad así como la imagen que debe reflejarse en el servicio que se presta.

En vista de lo anterior se desarrolló un informe de diagnóstico de dices en el cual se expresa claramente las necesidades y requerimientos tácitos para la elaboración de estadísticas así como de la necesidad de la existencia de una cultura comunicacional interna entre los distintos entes involucrados en dicho proceso. A continuación se presenta un cuadro donde se especifica dicho proceso y todos sus requerimientos.

Cuadro N° 3 . Informe Diagnostico Dices



ESTADÍSTICA



CIENTES	INSUMOS	PROCESO	PRODUCTO
¿Quién? - ¿Quiénes?	Fuentes de Información	¿Cómo se elabora el producto?	¿Qué se requiere?
Dirección de Planificación y Promoción U.C. Dirección de Desarrollo Estudiantil U.C. Ministerio de Educación C.N.U. O.P.S.U.	Dpto. Informática DICES	Elaboración a través de la recopilación, diagramación y elaboración de formatos, cuadros y gráficos estadísticos diversos. Procesamiento de la información de acuerdo al (a los) período (s) requerido (s) y remisión de la misma al cliente en diskettes o en los formatos elaborados para tal fin.	Información estadística de todo lo referente a nuevos inscritos por modalidad, egresados, retiros de estudiantes, equivalencias, reincorporaciones, traslados, cambios de escuela, matrícula estudiantil clasificada por: edad, sexo, estatus, nivel de estudio, fecha de ingreso, etc.
	Dpto. Graduaciones DICES		
	Unidad Archivo DICES		
	Unidad Admisión DICES		
	Unidad Estadística DICES		
	Oficinas Control de Estudio de las Facultades Sistema Estadístico Operativo MSINCEUC		
Dirección de Presupuesto U.C.	Dpto. Informática DICES	Recopilación de las cifras reales de los períodos (n), (n-1) y (n-2), luego se procede a la proyección de los valores para el período (n+1) indispensable para el cliente a los fines del cálculo de manera eficiente del respectivo presupuesto para el período inmediato, es decir, período (n+1). El proceso concluye con el envío de la información al cliente.	Información estadística real del período actual básicamente en lo referente a nuevos inscritos, egresados y matrícula estudiantil, clasificada por escuelas y facultades, así como los valores estimados para el próximo período a los fines del cálculo del nuevo presupuesto.
	Unidad Estadística DICES		
	Sistema Estadístico Operativo MSINCEUC		
Dirección de Información y Control Estudiantil	Dpto. Informática DICES	Procesamiento de los datos correspondientes a las distribuciones de bachilleres aspirantes y bachilleres admitidos y el posterior análisis de los resultados obtenidos. En este proceso se utilizan básicamente métodos de estadística gráfica y paramétrica.	Estadísticas correspondientes a las Pruebas de Admisión Interna de las diferentes facultades U.C.
	El Cliente		
	Unidad Estadística DICES		
	Dpto. Infor. y Cont. Est. DICES	Recopilación y elaboración de la M y C a través de cuadros y gráficos estadísticos que reflejan en orden cronológico el producto de esta Dirección durante un período de gestión determinado en los renglones de nuevos inscritos, egresados, retiros, carnets emitidos, equipos adquiridos, certificaciones para graduados y para estudiantes, procesos de inscripción internos dirigidos por DICES, etc. Igualmente se incluye la estructura organizativa de la Dependencia, así como la Misión - Visión.	Elaboración cronológica de la Memoria y Cuenta de la Dependencia.
	Unidad Estadística DICES		
	Dpto. Graduaciones DICES		
	Unidad Archivo DICES		
	Unidad Admisión DICES		
	Dpto. Administración DICES		
	Sección de Certificaciones DICES		

Scanned by CamScanner

La presente grafica anteriormente descrita señalada en el cuadro N<sup>a</sup> 3 extraída del diagnóstico de los procesos de la DICAЕ, presenta la importancia de la comunicación efectiva que debe existir en la institución así como del acceso a la Información estadística de todo lo referente a nuevos inscritos por modalidad, egresados, retiros de estudiantes, equivalencias, reincorporaciones, traslados, cambios de escuela, matricula estudiantil clasificada por: edad, sexo, estatus, nivel de estudio, fecha de ingreso, etc. Recopilación de información estadística obtenida de distintas unidades de la DICAЕ tales como: dpto.. de informática, graduaciones, archivo, control académico, egresados, DAE de las distintas facultades para la elaboración y procesamiento de estadísticas institucionales y remisión de la misma a la dirección de planificación y al ministerio de educación CNU u OPSU, de la misma manera se requiere datos para la elaboración de estadísticas institucionales del periodo actual básicamente referente a nuevos inscritos, matricula estudiantil clasificada por facultad y escuela actualizados indispensable para elaboración del presupuesto institucional a ser entregada a la dirección de presupuesto de la universidad de Carabobo. (ver anexo D) Oficios solicitudes estadísticas. (Pág. 333)

Cuadro N° 4 . Informe Diagnostico Dices -



ESTADÍSTICA



CLIENTES	INSUMOS	PROCESO	PRODUCTO
¿Quién? - ¿Quiénes?	Fuentes de Información	¿Cómo se elabora el producto?	¿Qué se requiere?
Dirección de Información y Control Estudiantil	Dirección Presupuesto U.C.	Recopilación, diagramación y elaboración de un registro actualizado contentivo de toda la información atinente a la matrícula estudiantil de la U.C. por escuelas y facultades, incluyéndose en el mismo: oportunidades de estudio, presupuesto asignado y ejecutado al programa de enseñanza, bibliotecas universitarias, servicios estudiantiles, atletas, preparadores, artistas, bomberos voluntarios, nuevos, egresados, retiros, relaciones alumno / profesor – egresados / nuevos inscritos y egresados / matrícula, servicios estudiantiles, rutas de transporte estudiantil, ilustraciones fotográficas reseña histórica, etc.	Planificación, elaboración, revisión y publicación del "BOLETÍN ESTADÍSTICO ESTUDIANTIL" de la Secretaría U.C.
	Dirección Informática U.C.		
	Postgrado U.C.		
	Biblioteca Postgrado U.C.		
	Dir. Desarrollo Estudiantil U.C.		
	Dirección Transporte U.C.		
	Dirección Cultura U.C.		
	Unidad Estadística DICES		
	Dpto. Infor. y Cont. Est. DICES		
	Dpto. Graduaciones DICES		
Fuentes Internas o Externas	Unidad Archivo DICES	A través de los métodos estadísticos que frecuentemente se utilizan en la unidad.	Cualquier otra información de tipo estadístico u otra índole al momento de presentarse su requerimiento.
	Unidad Admisión DICES		
Oficina Cronista U.C.			
Dirección de Planificación y Promoción U.C.	El Cliente	Mediante reuniones periódicas de la Unidad de Estadística DICES y la Dirección de Planificación, básicamente con el Director y Planificadores centrales de esa Dependencia. Estudio e implementación de las fórmulas matemáticas y estadísticas aplicables a cada indicador.	Análisis y elaboración de indicadores de Gestión en el Área Académica Docente.
	Unidad Estadística DICES		
	Taller: Construcción de Indicadores de Gestión de la Dirección General de la U.C.		
Dirección de Relaciones de Trabajo U.C.	Archivo Dirección DICES	Recopilación de la información contentiva de: fecha de creación, N° de resolución, objetivo general de la Dependencia y actividades de la misma. Actividades de los diferentes Departamentos, Unidades y Secciones, así como sus relaciones internas y externas. Misión y Visión y Bases Legales. Máxima autoridad de la organización, etc.	Informe (RIO) Registro de Información y Organización de DICES
	Unidad Estadística DICES		
	Unidad Inf. y Asesoría DICES		
	Recursos Humanos DICES		
Ministerio de Educación C.N.U. O.P.S.U.	Oficina Cronista U.C.	Trabajo de obtención de información en diferentes Dependencias lográndose la misma por simple observación, posteriormente es recopilada, incluida en los formatos enviados por el cliente y remitida al mismo.	Antecedentes históricos y académicos de la Universidad, carreras que ofrece la Institución, fecha de creación y N° de resolución de c/u, menciones, duración de cada carrera, título que se otorga, descripción de cada profesión, etc.
	Archivo de la Dirección de la Secretaría de Consejo Universitario		
	Unidad Estadística DICES		
	Direcciones Académicas de las Facultades		

Scanned by CamScanner

En el mismo orden de idea manifestado en el cuadro anterior el cual es se expresa la importancia del manejo de información actualizada la cual debe ser entregada por parte de la DAE a la DICA E quien es la dependencia encargada de la universidad de Carabobo de la recopilación y elaboración de estadísticas institucionales así como de indicadores de gestión memoria y cuenta, boletín estadístico, priov, a través de métodos descritos interdepartamentales y por medios de los cuales la universidad de Carabobo a través de la secretaria y las direcciones de planificación, presupuesto y despacho rectoral pueden dar respuesta efectiva ante cualquier ente que así lo requiera y/o solicite.

**Cuadro N° 5 . Informe Diagnostico Dices -**

		ESTADÍSTICA 	
CIENTES	INSUMOS	PROCESO	PRODUCTO
¿Quién? - ¿Quiénes?	Fuentes de Información:	¿Cómo se elabora el producto?	¿Qué se requiere?
Despachos de las Autoridades Rectorales Rector – V.R. Administrativo V.R. Académico – Secretario	Unidad Estadística DICES	A través de los métodos descritos anteriormente: estadísticos, matemáticos, simple observación, proyecciones, etc.	Frecuentemente, las autoridades de la Universidad requieren de información estadística estudiantil para diferentes fines y programas.
	Dpto. Infor. y Cont. Est. DICES		
	Unidad Admisión DICES		
	Dpto. Graduaciones DICES		
	Unidad Archivo DICES		
	Dpto. Informática DICES		
	Sistema Estadístico Operativo MSINCEUC		
Dirección de la Secretaría del Consejo Universitario	El Cliente	Recopilación de todas las resoluciones y aplicación de estadística gráfica.	Organización estadística de las resoluciones de la Comisión Delegada, tanto en su Agenda Especial como en la de Rutina.
Docentes, estudiantes y testistas de pre y postgrado	Unidad Estadística DICES	A través de los métodos descritos anteriormente: estadísticos, matemáticos, simple observación, proyecciones, etc.	Generalmente, estos clientes acuden a esta unidad en búsqueda de información diversificada de estadística estudiantil con fines académicos.
Colegios Profesionales	Dpto. Graduaciones DICES	A través del Cronograma de Egresados, recopilado por esta Unidad entre los años 1959 – 2000, además de los listados existentes en el Dpto. de Graduaciones y la Unidad de Archivo DICES	Generalmente, estos Colegios requieren de esta unidad, básicamente información referente a los egresados de los últimos años, con fines usualmente gremiales.
	Unidad Archivo DICES		
	Unidad Estadística DICES		
Otros clientes que requieran información estadística estudiantil			

## Cuadro N° 6 . Diagnóstico de los Procesos de Servicio Dices



Diagnóstico de los Procesos de Servicio DICES



### Análisis de Brechas

Proceso: Estadística

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento del proceso por parte del personal involucrado.</li> <li>✓ Ubicación física adecuada, cercanía con la Dirección y áreas de Servicio.</li> <li>✓ Disposición del personal para los procesos de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>X No están claramente definidas las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad del personal de estadística (realiza actividades que pudieran corresponder a la Dirección).</li> <li>X El cargo asignado a la persona encargada de la Unidad de estadística, no corresponde, ni concuerda con sus funciones.</li> <li>X Se procesa la data de los procesos de servicio, pero no se realiza un análisis basado en ningún parámetro de calidad (eficiencia, productividad, tendencia, etc.), sólo se procesa con carácter Informativo.</li> <li>X No se han establecido los procesos y mediciones claves, requeridas a ser analizadas estadísticamente, para evaluar la gestión de servicio, el desempeño de la Dirección y los servicio solicitados externamente a esta unidad.</li> <li>X No se Identifica claramente, la línea de reporte entre esta unidad y la Dirección de DICES.</li> <li>X No se conoce cuál puede ser la demanda de fuerza laboral, para desarrollar todas las actividades, requeridas por la Dirección en esta unidad de soporte.</li> <li>X No se tienen Identificados claramente los productos regulares a ser generados por esta unidad (externa e internamente).</li> </ul>

Scanned by CamScanner

Fuente: Informe Diagnostico Dices (2.015)

En el mismo orden de idea el informe diagnóstico de los procesos de servicios y/o requerimientos de la DICAЕ presentan fortalezas y debilidades existentes en la elaboración de dichos procesos debidos a la cultura existente en su personal de no entregar información requerida así como de la anuencia de la alta gerencia de establecer el normas que abarquen la integración de todas las unidades estudiantiles de la universidad cumpliendo así con la misión y visión que fortalece a todos los entes involucrados .

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando y argumentando la importancia que la evolución tiene en las organizaciones y en la sociedad, así como el desarrollo tecnológico en las instituciones donde debe prevalecer una relación interdepartamental efectiva para su buen desempeño, traemos lo precitado como Informe diagnóstico de la dirección de información y control estudiantil DICES, donde en lo referente al Departamento de estadística esboza todos los procedimientos y requerimientos necesarios para poder elaborar los procesos estadísticos de la institución, recopilación de información que en la actualidad se lleva de forma manual dado que no existe una plataforma tecnológica o sistema que sirva de medio de comunicación interna en la universidad de Carabobo para la debida consignación de información necesaria para la elaboración de las estadísticas así como de facilitar presupuestos, planificación y otros requerimientos tanto internos como por parte de la OPSU que son instituciones encargadas del buen funcionamiento de la misma.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando y sumando una cultura displicente de los trabajadores de la institución donde no se entrega o consigna a tiempo información para la elaboración de estadísticas institucionales, es importante traer a colación la ley de la función pública estadística donde queda manifiesto tácito de la obligatoriedad legal de entrega de este tipo de información expresada en reuniones sostenidas del personal de la OPSU con la UC indicando todos los requerimientos, obligatoriedades y las debidas sanciones a quien incumpla con esa normativa legal. (ver anexo E) reunión personal Opsu – UC. (pág. 336 )

## **Teoría del Trabajo**

El trabajo es el eje fundamental para el sostenimiento de toda sociedad, ya que el mismo abarca producción en la medida que se convierte en un generador de fenómenos sociales a través de sus relaciones interpersonales en cada uno de los puestos de trabajo donde se evidencia el profesionalismo técnico que desarrollan los trabajadores con las practicas ejercidas, a la vez que prevalece la existencia de los valores morales, sociales de los trabajadores que al encontrarse en agrado con su organización, desarrollan una motivación efectiva en sus puestos de trabajo.

Según (De la Garza, 2.001:12). Un trabajador motivado conduce a productividad y cumplimiento de los objetivos y valores organizacionales, generando importancia en el profesionalismo que desarrollan los trabajadores y a las relaciones laborales existentes entre los distintos trabajadores de la organización.

De acuerdo a (De la Garza, 2.001:14), el Trabajador motivado o con sentido de pertenencia organizacional asiste a sus funciones en la búsqueda de satisfacer sus necesidades primordiales a través de la prestación de servicio vs remuneración, por lo que se dice que todo trabajo tiene que generar un bien o un servicio útil para satisfacer algún tipo de necesidad humana.

Desde una concepción antropológica se puede analizar las principales caracterizaciones del factor humano dentro del contexto laboral como medio perentorio para entender al ser humano en su globalidad histórica determinando de esta manera que la naturaleza humana es mucho más material de lo que se creía hasta ahora además de que el ser humano tiene necesidades y aspiraciones de mantener y mejorar su situación personal y familiar.

Lo anterior esta en concordancia a lo expuesto por Karl Marx (1.849:47) en su filosofía contemporánea donde expresa que el trabajo es toda actividad por la que el

hombre transforma la realidad para satisfacer sus necesidades físicas y espirituales adicionalmente afirma que en las sociedades laborales prevalece una cultura de explotación la cual se lleva a cabo como una experiencia alienada, y no como una actividad de autorrealización.

Afirma el mismo autor que el trabajo es una actividad específica del individuo donde puede expresar su humanidad. Esta materialización del “ser humano” mediante el trabajo cobra vida en un producto que es externo al individuo, es creado por él y al mismo tiempo se conlleva un esfuerzo por parte del individuo tanto físico como mental que despliega el hombre a cambio de algo que le permita sustento tanto para el como para su entorno familiar, que le permita a su vez desarrollar el intercambio a nivel del mercado para alcanzar la posesión de bienes y servicios y poder así satisfacer sus necesidades

Además, Marx argumenta que la división del trabajo disminuye la cualificación de los trabajadores en la medida que el trabajo se vuelve más especializado, adicionando que se requiere menos capacitación en los puestos de trabajo, y la mano de obra, en general, es menos calificada que si un trabajador hiciera un trabajo completamente.

A partir de la aparición de la actividad agrícola, el trabajo fue concebido como una actividad fundamentalmente de supervivencia el cual dependía del nivel de recursos que existía para ese momento, del número de personas que constituían el grupo familiar, del nivel medio de destreza en el hombre para ejecutar el trabajo, del estado de desarrollo de la ciencia y la tecnología, de la organización social del proceso de trabajo y de la escala y eficacia de los medios de producción, entre otros, puesto que no poseían habilidades de supervivencia para someterse a patronos quienes sometían a los hombres a la explotación en función de excedentes de la producción.

Por otra parte, con la llegada de la revolución industrial se inició la aparición de la fábrica donde se creó el espacio físico óptimo para trabajar, por parte de los propietarios de las primeras fábricas quienes eran constituidas por los antiguos artesanos

que en muchos casos poseían unas costumbres totalmente heterogéneas y que no eran las que se requerían: extenuantes jornadas de trabajo, actividades riesgosas, ruido intolerables, etc.

El trabajo asalariado terminó arraigándose como la manera universal de trabajar dado que los ingresos poseían un carácter regular, considerado una mercancía más, porque se le coloca precio al trabajo humano. a través del salario. Medidos a través del esfuerzo y el tiempo socialmente necesario para producir, el valor de los insumos requeridos para producir y las maquinarias y equipos empleados en la producción.

En otro orden de ideas, Marx refiere que durante la mayor parte de la Historia de la civilización el trabajo fue considerado como una actividad despreciable, desde mediados del Siglo XIX, vinculado al desarrollo de la democracia y el sindicalismo, la esclavitud deja de ser la forma predominante del trabajo, para ser reemplazada por el trabajo asalariado, a la vez que se precisa que el trabajo desde el punto de vista fisiológico es una actividad, un quehacer, un desgaste de energías que puede ser estudiado desde distintos puntos de vista como una actividad humana con un eje central de la vida y relaciones entre los hombres convirtiéndose así en un hecho social e histórico.

En la actualidad las nuevas formas de organización del trabajo, han cambiado el contexto laboral, otorgando a sus trabajadores beneficios e integración laboral desarrollando políticas de rotación por todas las unidades de producción en la búsqueda de generar en los mismos conocimiento holístico de toda la organización a la vez que potencian la capacidad de producción en sus trabajadores e incentivo de sentido de pertenencia.

En el mismo orden de ideas ya las organizaciones dejan de poseer estructura rígida y distanciada en su organigrama funcional para formar parte de las organizaciones flexibles e inteligentes donde los trabajadores desde sus puestos de trabajos son considerados pieza

clave o elemental para la toma de decisiones que tengan que ver con las mejoras de productividad y competitividad organizacional.

En otro contexto se denota que el trabajo tiene un papel fundamental para el desarrollo y la supervivencia de los seres humanos dado sin el trabajo no se obtienen los recursos necesarios para poder tener una calidad de vida positiva en la sociedad. Por esa razón, hoy en día no se puede vivir sin trabajar, el trabajo ocupa el centro de nuestras vidas y es el elemento principal que nos garantiza el bienestar y la sostenibilidad.

Lo anterior es de vital importancia para la presente investigación dado que la misma forma parte del Doctorado en ciencias sociales mención estudios del trabajo , y el tema central es: La cultura organizacional en la Universidad de Carabobo: Una mirada a los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles, el cual versa acerca de las formas de trabajo que se llevan a cabo en la institución, sus virtudes y defectos, considerando con esto que el trabajo y sus trabajadores siempre deben estar dispuestos a sufrir adaptación y/o cambios en su modo de elaboración de los procesos como consecuencia de factores internos o externos así como lo es la situación económica tanto de la empresa como del país influyendo estas una gran presión que se ejerce sobre la organización y por consiguiente sobre el trabajador, disminuyendo beneficios adquiridos previamente así como también el sentido de pertenencia y/o motivación que se tenía en épocas anteriores en las cuales los trabajadores disfrutaban de un trabajo a tiempo completo, se les motivaba de alguna manera para que no disminuyeran su rendimiento y así garantizar la sostenibilidad de la institución, es decir, había un compromiso entre el trabajador y la labor que realizaba.

### **Teoría de la Motivación**

La motivación es uno de los factores medulares para que una persona desarrolle de buena forma todos las obligaciones u/o responsabilidades que le refieran, en relación a esto, afirma Robbins (1.999:398 ), que la motivación es el conjunto de aspectos materiales y

psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente con el que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa, de la misma manera manifiesta el autor que la motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano, no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones.

En líneas generales la acción o acto de otorgarle motivación a otro es un acto que le simboliza un ambiente como de confort donde puede desarrollarse efectivamente dando lo mejor de si, es entonces este acto el que le da envergadura a la alta gerencia para que tengan control y valoren a su personal de modo que les generen ese sentido de pertenencia que produce en alguien sentirse motivado logrando de esta manera cumplir con los objetivos organizacionales.

De acuerdo a lo expresado por Maslow (1.947) quien expresa que la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. A la vez clasifica estas necesidades en cinco aspectos fundamentales:

1. Necesidades referentes a la supervivencia.
2. Necesidades de seguridad y protección.
3. Necesidades de afiliación.
4. Necesidades de reconocimiento.
5. Necesidades de autorrealización.

Con la anuencia de que para poder lograr satisfacer la quinta necesidad (autorrealización) se deben haber satisfecho todas las anteriores puesto que un individuo no puede lograr la obtención de una autorrealización sin antes haber cubierto sus necesidades básicas, de supervivencia, de afiliación y de reconocimiento.

Por su parte Piaget (1.988: 25) define a “la motivación como la voluntad de aprender, entendido como un interés por absorber y aprender todo lo relacionado con su entorno” mientras que Chiavenato (2.010:68) define “la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo”.

En ese mismo sentido se encuentra Herzberg (1.968:19) , psicólogo orientado al trabajo y la gestión de empresas, define la motivación como el resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene, siendo los factores de motivación (logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos) los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador, mientras que si los factores de higiene (sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status, ambiente de trabajo) fallan o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador.

La teoría de Herzberg es conocida como la teoría de motivación-higiene o teoría de los dos factores. Afirma que el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral.

Es importante destacar, que esta es una teoría que se basa en la motivación. Puesto que considera que la motivación es el factor que impulsa y compromete a las personas para que rindan mejor en el trabajo, como consecuencia, esto explica que las respuestas de las personas hacia el trabajo sean diferentes, dependiendo de si se sienten satisfechas o insatisfechas.

Frederick Herzberg (1.968), determinó por medio de sus estudios que los factores que impulsan a los trabajadores son los factores de higiene y de motivación, de ahí que reciba el nombre de teoría de motivación-higiene, teoría de los dos factores o teoría bifactorial de Herzberg.

Ahora bien, los factores de motivación tienen que ver con aspectos directamente relacionados con los cargos en cada puesto de trabajo. Por lo que tienen un efecto positivo en los niveles de productividad y en la búsqueda de la excelencia en los cargos.

De acuerdo a Herzberg, los factores de motivación más importantes son:

### **1. Trabajo estimulante**

Desde luego, el trabajo que realiza una persona debe ser importante e interesante para que sirva para estimular a la persona a que se desempeñe mejor y se mantenga motivada. Esto se puede lograr si las personas pueden manifestarse y desarrollarse plenamente en su trabajo.

### **2. Logro y autorrealización**

Por otro lado, las personas logran satisfacción en el trabajo cuando consideran que lo que hacen es importante y valorado. El trabajo debe ayudar a que las personas realicen cosas interesantes, dado que esto genera sentimientos de logro en las personas. Todo esto contribuye al crecimiento individual y consecuentemente de la empresa, porque todos en su conjunto se desempeñan mejor.

### **3. Reconocimiento**

Además, la satisfacción de los trabajadores dependerá en gran parte del reconocimiento que se le dé por los logros alcanzados en su labor. Puesto que esto le confirma a la persona que está realizando un trabajo bien hecho e importante.

#### 4. Responsabilidad

Ciertamente, las personas se sienten mejor cuando se minimizan los controles por parte de sus superiores, porque ellos como empleados pueden responsabilizarse de sus tareas. Esto aumenta la autoconfianza en los empleados y como consecuencia tienen un mayor desempeño.

Herzberg por su parte coincide con Maslow (1.947) afirmando que la motivación de un individuo se debe a la búsqueda de satisfacción de las necesidades entre las que el nombra tres esencialmente como lo son la necesidad de logro, la de poder y la de afiliación:

- **la necesidad de logro:** relacionada con aquellas tareas que suponen un desafío, la lucha por el éxito, la superación personal, etc.
- **la necesidad de poder:** referida al deseo de influir en los demás, de controlarlos; de tener impacto en el resto de personas
- **la necesidad de afiliación:** se refiere al deseo de establecer relaciones, de formar parte de un grupo; todo aquello relacionado con relacionarse con los demás.

En la actualidad, las sociedades se encuentran ante cambios bruscos que afectan el estado de animo de sus trabajadores por que debe existir un papel protagónico de sus directivos para gestionar efectivamente las organizaciones brindando incentivos para que sus trabajadores se sientan motivados y comprometidos , confirmando lo aportado por Robbins (1.999), quien manifiesta que es esencial que la empresa logre que el personal que en ella labore se encuentre adecuadamente motivado para de esta manera lograr el buen funcionamiento de que todos sus proceso productivos se lleven a cabo efectivamente para poder alcanzar el logro los objetivos organizacionales y personales.

Lo expuesto en la anterior teoría es de suma importancia para la investigación en estudio dado que la motivación cumple un rol protagónico en el desarrollo de los procesos estadísticos puesto que si los trabajadores no se encuentran motivados o hayan satisfecho

las necesidades expuestas por Maslow y Herzberg se pudiera ver afectado el proceso productivo de la institución.

### **Teoría de Valores**

Los valores son el principal fundamento que tiene una sociedad para poder mantenerse, dentro de ellos se encuentran los valores sociales que son infundidos en las bases de la familia inculcándose a los infantes como mecanismo de comportamiento futuro así como de poder mantenerse así mismo en la sociedad, Méndez (2.001) por su parte plantea que los valores son cualidades apriorísticas e independientes de las cosas y los actos humanos. Por tanto no varían. Los valores son absolutos al no estar condicionados por ningún hecho independiente de su naturaleza histórica, social, biológica o puramente individual. El conocimiento de las personas acerca de ellos es lo relativo, no los valores en sí dentro del objetivismo axiológico no todos van a concebir el valor como una cualidad ideal o irreal. En oposición a la perspectiva fenomenológica se encuentra el realismo axiológico

Desde el contexto del subjetivismo axiológico se parte de la idea que es el sujeto quien otorga valor a las cosas. Éste no puede ser ajeno a las valoraciones y su existencia sólo es posible en las distintas reacciones que en él se produzcan, es decir, las cosas no son valiosas en sí mismas; es el ser humano quien crea su valoración. Las teorías subjetivistas, de acuerdo a Muñoz (1998:158), se originan de una interpretación psicologista, “en la medida que presuponen que el valor depende y se fundamenta en el sujeto que valora: así desde estas posiciones teóricas, el valor se ha identificado con algún hecho o estado psicológico”. Esta visión subjetivista admite además que todo valor depende de la aceptación de un grupo social, de forma que algo se define como bueno / malo, en función de la valoración que le otorga el grupo social mayoritario. Aunque desde esta teoría existe consenso en estos planteamientos, dado que se va a producir una división de opiniones en cuanto hay que definir el valor como una experiencia subjetiva o como una idea.

Ahora bien, en contraposición situados desde el objetivismo axiológico, se considera el valor desligado de la experiencia individual. Esta postura, según Frondizi (2.001:107) surge como “reacción contra el relativismo implícito en la interpretación subjetivista y la necesidad de hacer pie en un orden moral estable”. Para los objetivistas, es el hombre quien descubre el valor de las cosas. Al igual que ocurrió dentro del subjetivismo axiológico, entre los partidarios del objetivismo se van a fraguar dos perspectivas distintas a la hora de concebir la naturaleza de los valores; una defenderá el valor como ideal (escuela fenomenológica) y otra como real (perspectiva realista).

La escuela fenomenológica parte del supuesto que el valor, aunque objetivo, es ideal; le otorga una independencia total respecto del sujeto, sosteniendo que los valores no son ni reacciones subjetivas ante los objetos ni formas apriorísticas de la razón. Son objetos ideales, objetivos, en virtud que “valen” independientemente de las cosas y de la valoración objetiva de las personas. Los valores van a tener valor por sí mismos al margen de cualquier realidad física o psíquica. Es el ser humano quien lo capta a través de su experiencia sensible.

Lo anterior es afirmado por Max Scheler (1.978) quien manifiesta que la persona es un valor por sí misma dado que puede servir para enfrentar el análisis de su concepto de persona como un valor en sí misma y por sí misma, no sólo a nivel individual, sino también social, analizando su exposición descriptiva del sentido de la afirmación sujeta al amor, siendo éste su valor primordial.

Manifiesta el mismo autor que para hablar de valores se debe tener presente en primera instancia que toda persona, en el entorno complejo que la rodea, convive con ciertos elementos en la organización de su vida que le otorgan importancia, puesto que la conllevan a desempeñarse exitosamente en la sociedad, a la vez que le dan sentido o valor, tales como la moral, ética, entre otros

Se puede decir de lo anteriormente expuesto, que Max Scheler en su contexto antropológico filosófico, afirma rotundamente que la persona es un valor por sí misma, puesto que es susceptible de ser contemplada en la escala de valores, como un valor de tal suerte singular que se le pueda calificar como único dentro del mundo.

Los valores pueden jerarquizarse según la influencia que tengan en una cultura dada, y articulándose en las tres competencias del hombre como lo son el área cognoscitiva, afectiva y volitiva entendidas estas como variables de capacidad intelectual del hombre para discernir un bien como valor, de igual forma la facultad para experimentar una vivencia positiva ante un bien comprendido como valor, y la fuerza de voluntad del hombre para actuar en concordancia con el contenido de valor.

De lo anterior se deduce la importancia que tiene los valores arraigados en cada individuo puesto que de esta manera va a ser su comportamiento tanto social como organizacional y precisamente es este el tema que embarga en la presente investigación ya que son principalmente los valores debilitados presentes en los trabajadores de las DAE que no permite que se desarrollen efectivamente los procesos estadísticos en la institución universitaria y de la misma manera prevalece valores ausentes en la gerencia universitaria que fortalezca su productividad en la institución.

Refiriéndonos a los valores organizacionales Robins (2.005) refiere que los valores son importantes en el comportamiento organizacional dado que estos tienden a tener los cimientos para comprender las actitudes y la motivación de cada uno de los trabajadores, estos influyen en las percepciones de los individuos que entran en una organización con nociones preconcebidas sobre lo que debe ser y lo que no debe ser es decir todo lo que es correcto y lo incorrecto debido a que influyen, en las actitudes y la conducta, que tiene cada trabajador dentro de la organización.

En la actualidad debido a los cambios bruscos sociales, los valores se están perdiendo y dejan de ser parte de la cultura en la persona y la sociedad, lo que hace

imperativo el replantear la forma de gestionar valores y que esto sea absorbido por todos los miembros de la organización dado que una sociedad sin valores está condenada a la violencia, a la corrupción, a la injusticia y al desamor. Las culturas que nos trae la globalización viene a una velocidad que traspasa los espacios físicos y las fronteras, la era virtual del tiempo real, son realidades que invaden nuestro entorno y no solo nos traen el conocimiento sino también el sentimiento de esas culturas.

Lo anterior es de gran importancia puesto que son precisamente los valores los que generan fortaleza en una sociedad y lamentablemente en la actualidad en la que se ha perdido beneficios en las organizaciones los cuales eran favorables a sus trabajadores hace más fuerte el reto que deben emprender sus directivos para por motivar y/o estimular a su gente para generarle sentido de pertenencia y poder así mantener su productividad.

### **Autopoiésis**

En el mismo tenor, se presenta esta herramienta necesaria para el proceso de búsqueda simplificada con carácter relacional entre propiedades intrínsecas de sus componentes así como de de aquellas entidades que tienen la propiedad, pero bastante depende solamente de las relaciones entre los componentes. Debido a esto, el concepto se conecta a las áreas más generales de la investigación que han intentado describir diversos tipos de sistemas en términos relacionales, como tectología (Bogdanov 1.996 [1.922], Gorelik 1.975, 1.984; Teoría general de sistemas Dudley 1.996), (Bertalanffy 1.950, 1.968; Rapoport, 1.972), cibernética (Wiener 1.948; Ashby 1.957; ...

Enfatizando el alcance de lo expresado anteriormente como ciencia cognitiva, se plantea el que hay una realidad independiente de nuestras representaciones que no establece como son las cosas en si mismas, sino que induce a comprender la complejidad de espacios de posibilidad cognitivos, intencionales y comportamentales, comprensibles solo desde el análisis alternativo de la naturaleza de los sistemas autopoiético (desde Luhmann y Maturana). Tales sistemas constituyen y emplean sentido o cada sistema autorreferencial

tiene contacto con un entorno que el mismo se posibilita frente a la realidad, creándose mundos, cuya solidez aparente nunca deja de reflejar las leyes internas de los sistemas sociales y cognoscentes.

Es por esta razón expuesta que me incentive a la incorporar la presente contextualización ya que el mismo presenta arraigado de interés en la temática central que se esta desarrollado, dado que la autopoiesis, considerando este enfoque hacia las organizaciones como un sistema que se pueda auto-producir por medio de las comunicaciones y por las decisiones que tomen respecto a los estímulos del entorno influyente.

**Francisco Javier Varela García** (Santiago de Chile, 7 de septiembre de 1946— París, 28 de mayo de 2.001) fue un biólogo y filósofo chileno, investigador en el ámbito de las neurociencias y ciencias cognitivas. Padre de la actriz y modelo internacional Leonor Varela.

Realizó sus estudios de pregrado en la Facultad de Ciencias de la Universidad de Chile donde se licenció como biólogo en 1967. Luego obtuvo un doctorado en Biología en la Universidad de Harvard. Como parte de su formación inicial estudió la licenciatura en filosofía en el Instituto Pedagógico de la Universidad de Chile, junto las lecturas guiadas por Roberto Torretti en el Centro de Estudios Humanísticos de la Escuela de Ingeniería en 1.966.

Por esta vía Varela conoció la fenomenología europea y comenzó la lectura de Husserl, Heidegger y Merleau Ponty. Gracias a la colaboración de Felix Schwartzman, Francisco descubrió la naturaleza social de la ciencia. A través de los autores Alexandre Koyré, Georges Canguilhem y de Gastón Bachelard -que convergerían en los trabajos de Thomas S Kuh en "La estructura de las revoluciones científicas". Esta formación lo dejaría en una inmejorable posición para convertirse en uno de los maestros de la epistemología experimental del siglo XX.

En 1973 el científico emigró a Estados Unidos y trabajó en la Universidad de Nueva York. Volvió temporalmente a Chile entre 1980 y 1985, para luego marcharse a Europa, al Instituto Max Planck, en Alemania. Finalmente se radicó en Francia.

Francisco Varela investigó durante la mayor parte de su vida las bases biológicas del conocimiento y el lenguaje, las características de la vida, realizó aportes a la comprensión de la epilepsia y del sistema inmunológico y exploró las fronteras de la neurociencia y la psicología cognitiva.

Su adhesión a la filosofía budista lo llevó a estudiar la relación entre el pensamiento oriental y los métodos científicos de Occidente. Por esta misma motivación se dedicó a investigar los fundamentos biológicos de la conciencia.

Su interés fundamental fue estudiar las bases biológicas del conocimiento, lo que lo llevó a investigar los fenómenos cognitivos y a interesarse principalmente por el fenómeno de la conciencia. Uno de sus principales aportes es el trabajo realizado con Humberto Maturana, del que nació la teoría de la autopoiesis, que define a los seres vivos como organismos autónomos, en el sentido en que son capaces de producir sus propios componentes y que están determinados fundamentalmente por sus relaciones internas. Esta teoría ha tenido gran relevancia en una amplitud de campos, desde la Teoría de sistemas hasta la sociología o la psicología.

El concepto de autopoiesis identifica un tipo de organización sistema cuyos componentes están dinámicamente relacionados en una red continua de interacciones de tal manera que se producen en ella, establecen los límites dentro de los cuales se dan esas interacciones y, en un mismo y unitario proceso, se distinguen, constituyéndose así como unidades autónomas que especifican un dominio de existencia y a la vez son específicas de éste (Maturana y Varela, 1984: 24-28). Lo central en un sistema de este tipo es que su identidad proviene de un espacio clausurado de transformaciones, donde lo que les ocurre

se determina internamente y donde todas sus operaciones se subordinan a la conservación de su organización, aunque experimenten cambios para compensar perturbaciones (Maturana y Varela 1.995: 71).

Consecuentemente, estos sistemas se diferencian no por su mayor o menor adaptación, como proponen otras teorías, sino por el dominio y la estructura en los que (re)producen su modelo organizativo. La ejemplificación empírica de estas entidades se encuentra a nivel celular, por cuanto sus moléculas no permitirían entender la identidad celular pues son los procesos y las relaciones entre ellos, por medio de los componentes moleculares comprendidos en su metabolismo, los que constituyen e identifican a las células como unidades en sus espacios físicos.

### **Las Organizaciones como sistemas Sociopoiéticos**

De acuerdo con Luhmann (1.998), la clausura operativa, que refiere el concepto de autopoiésis, se corresponde con una explicación de la sociedad, en tanto se la observe como un sistema que produce como componentes básicos comunicaciones que se generan en sus operaciones de comunicar. Con este enfoque se explica cómo la evolución-complejización de la sociedad, homologada a las comunicaciones, posibilita y desencadena la emergencia de nuevos sistemas sociales (Luhmann 1.998).

Entre éstos destacan las organizaciones como comunicaciones de decisiones, las interacciones como comunicaciones de temas, los movimientos sociales como comunicaciones de protesta y los sistemas sociales parciales, que emergen de la aplicación de códigos y programas altamente especializados y que caracterizan, entre otras, a las operaciones científicas, económicas y jurídicas. Por ejemplo, las comunicaciones políticas se hacen posibles sobre la base de operaciones recursivas que no dependen de ningún input u output; la justicia pasa a ser asunto del derecho, que traduce lo justo como lo legal; la verdad y los criterios para su determinación, asunto de la ciencia; la belleza se define de

acuerdo con los cánones del arte; la certificación de las competencias para la inclusión social quedan en manos de la educación, y así sucesivamente.

De esta manera, los procesos evolutivos que caracterizan la modernidad occidental se acompañan con la normalización de sistemas como la religión, la política, la economía, el derecho, la ciencia, la educación, el arte, la medicina y otros, cuya unidad emerge de la autoproducción de los componentes comunicativos mediante los cuales se delimitan. La expresión funcionalmente diferenciada, para referirse a la sociedad contemporánea, destaca el nivel de autonomía alcanzado por tales sistemas (Luhmann 1998).

Si bien por sus orígenes, tipo de prestaciones, diseño y membresías, toda organización es única e irrepetible, su identidad se alcanza en operaciones que las caracterizan como un tipo de sistema. El aporte de la mirada sociopoiética consiste en describirlas como comunicaciones de decisiones, precisando cómo a través de ellas generan medios con los cuales marcan su diferencia, constituyéndose en una clase propia de sistemas sociales. Ya sea como transnacionales, instituciones no lucrativas, organizaciones de la sociedad civil o empresas del estado, en todas las organizaciones subyacen decisiones que conforman su unidad, desde un horizonte de alternativas, por medio de sus operaciones selectivas.

Las organizaciones emergen como sistemas cuando delimitan sus operaciones, sucesos y tiempos aplicando reflexivamente sus decisiones, es decir, haciendo que éstas actúen sobre sí mismas. Esta autoconectividad libera a las organizaciones de los condicionamientos del *mundo* y les sirve para definir y sostener sus límites. Es de esta forma que constituyen los espacios que les permiten aplicarse racionalmente a alcanzar las metas que se proponen, sin tener que decidir permanentemente desde el principio. Como se aprecia, los fundamentos de las organizaciones no se encuentran puntualmente en sus fines, en tanto son consecuencias del decidir, aunque con éstos se define la identidad específica que asume su estructura y, en este sentido, cumplen una función reguladora proporcionando

posiciones para observar y evaluar decisiones específicas en un contexto más amplio –el cumplimiento de sus fines declarados.

### **Producción de información institucional:**

Las organizaciones deben usar sus recursos para enfrentar las turbulencias que acompañan a su gestión y los procesos de autorreflexión sobre sus decisiones, forman parte de sus operaciones. Sin embargo, están imposibilitadas de traspasar sus determinaciones estructurales. Organizaciones dado que decidir implica reconocer alternativas, para luego calcular sus consecuencias y finalmente ingresarlas en sus operaciones. Estos procesos abren paso al tema de los riesgos y a su pretensión de reducirlos por la vía del aseguramiento informacional.

Sólo desde un sistema de aseguramiento informacional se identifica un entorno tal y como lo destaca Becker (1.999), los sistemas son redes de diferencias cuyos límites se corresponden con comunicaciones. Con ellas no solamente construyen su complejidad, sino que también definen la que tratan. Esto quiere decir que, a lo largo de su secuencia de decisiones, las organizaciones especifican su mundo reemplazando su incertidumbre por un modelo interno del mismo (Morgan 1.991).

Toda comprensión, análisis, diseño, gestión e intervención de las organizaciones se basa en alguna clase de programa de observación, generalmente implícito, que tiene por función describir los mecanismos y operaciones que las caracterizan. Dada la novedad de nuestro enfoque, y siendo concurrente con las teorías sistémicas más conocidas que se aplican a los fenómenos organizacionales, presentaremos, en esta sección, una reseña de sus fundamentos necesarios para la realización e implementación de cambios organizacionales: Las intervenciones organizacionales pueden adelantarse con diagnósticos adecuados sobre los criterios de discriminación que se aplican el sistema intervenido.

Éstos, en tanto se expresen de forma lingüística, pueden observarse por medio de técnicas tales como la entrevista etnográfica o los grupos de discusión que se apoyan en el reconocimiento de las distinciones significativas presentes en las comunicaciones organizacionales en donde los estudios culturales, al adentrarse en las operaciones cotidianas con que se identifican las organizaciones, anticipan los efectos de la implantación de estrategias para su desarrollo y fortalecimiento y permiten evaluar la flexibilidad ante procesos de cambio.

La cultura por su parte constituye, como un telón de fondo, la base que apoya o rechaza, canaliza y reinterpreta, potencia o mitiga las propuestas contenidas en un cambio organizacional planificado por éstas, entre otras razones, previamente a la implementación de cambios organizacionales se solicitan diagnósticos culturales, por cuanto se advierte que éstos tienen una alta probabilidad de fracasar cuando se basan, exclusivamente, en órdenes, eslóganes, intuiciones o en nociones puramente técnicas.

Aunque los diagnósticos permiten identificar premisas, su conocimiento no lleva a la inmediata transformación de las organizaciones. Alterar premisas de decisión, y los esquemas de distinciones que las sustentan, no es lo mismo que cambiar de proveedores. A las organizaciones no les es fácil salir del camino trazado, incluso al tomar conciencia de la convencionalidad de sus prácticas. Decidir modificarlas es también difícil, pues quienes deben hacerlo son producto de aquellas. Con un par de instrucciones no se abandonan premisas con las cuales se han condicionado, por años, las rutinas de trabajo. Por ello, la mayor parte de los cambios organizacionales importantes se relacionan con fusiones de empresas, alianzas, renovaciones en las altas direcciones y, en general, con fuertes crisis que perturban drásticamente las derivas organizacionales, conduciéndolas a reflexionar sobre sí mismas o a pedir consejos externos, los cuales nos conllevan a plantearnos la siguiente interrogante:

¿Es posible el cambio organizacional planificado?

Desde la referencia sociopoiética, la pregunta ¿se puede cambiar una organización? se responde afirmativamente, pero siempre que se respeten sus dinámicas y se asuma su necesaria coherencia con los modelos de funcionamiento propuestos. Sin embargo, ¿cómo puede ocurrir la intervención dada la clausura autopoiética de las comunicaciones organizacionales? La respuesta es simple: actuando desde el sistema y no desde el entorno. Los cambios organizacionales se interpretan como el desarrollo de la capacidad de experimentar los efectos de la autoobservación para iniciar, desde allí, las modificaciones deseadas. Con frecuencia este tipo de apoyo es muy poco valorado, pues no se entiende cómo lograr que las organizaciones hagan lo que pueden hacer, pero ya lo indicó Schein (1.988): ni los médicos pueden sanar a sus enfermos, en realidad sólo les ayudan a mejorarse, uno no puede esperar otra cosa en las intervenciones organizacionales.

Si bien las posibilidades de una organización se encuentran en sus comunicaciones, no son éstas las que deben ser alteradas, sino la información que se procesa a través de ellas. Los procesos comunicativos no son objeto de intervención, solamente lo pueden ser sus efectos informativos.

Esta materia parece ignorarse en las típicas consultorías de desarrollo organizacional, que se centran en fortalecer las destrezas expresivas de la comunicación y descuidan la comprensión (o incomprensión) informativa con que se cierra todo proceso comunicativo.

Para las organizaciones, iniciar procesos de cambio implica arriesgar la rentabilidad de corto plazo y, para sus directivos, conmocionar las estructuras de su poder y autoridad. Sus propias determinaciones los desalientan. Por eso, y frente a lo expuesto, una de las interrogantes más relevantes de la consultoría orientada al cambio organizacional es conocer cuáles son las condiciones que llevan a una organización a tomar decisiones para iniciar procesos de cambio, que vayan más allá de ajustes periféricos, y que impliquen efectivas, profundas y exitosas reestructuraciones en sus formas de organizar el trabajo.

## **Fenomenología**

La fenomenología surge a comienzos del siglo XX, como un método científico descriptivo, el cual se establece en conjunto con la psicología apriórica pura o fenomenológica. Su fundador Edmund Husserl lo piensa como una respuesta al positivismo científico imperante en la época, ya que este método hipotético-deductivo parte de la premisa, que el mundo se rige por leyes precisas que pueden explicar, predecir y controlar los fenómenos, a partir de lo cual se realizan generalizaciones universales a fenómenos que son multicondicionados.

Estas afirmaciones no fueron suficientes para conocer la realidad de las cosas, por lo que Husserl irrumpe con un método diferente, en el que utiliza el análisis reflexivo y que implica una responsabilidad social, a través del estudio de los fenómenos en forma pura (“a las cosas mismas”), no parcializando, ni manipulando al objeto de estudio como lo hacían las ciencias anteriores.

Refiere Husserl, (1.949) que para ello, establece una forma de conocer la realidad, adentrándose en la esfera interna de las cosas, para captar su verdadero sentido, olvidando lo externo o lo evidente donde su principal regla es “dejar que las cosas se hagan patentes en su contenido esencial, a través de una mirada intuitiva”

Por consiguiente para Edmund Husserl (1.949) la fenomenología es la ciencia que trata de descubrir las estructuras esenciales de la conciencia y se caracteriza por ir en búsqueda de experiencias originarias y exponerlas en su contexto en un intento de renovar la filosofía como una ciencia estricta de un conocimiento progresivo y con un método propio que permita el trabajo colectivo.

El método fenomenológico, según Husserl, establece que el investigador debe partir realizando una reducción histórica de sus experiencias, con el fin de lograr un juicio objetivo y neutral que permita acceder a una conciencia pura

Por su parte, Martín Heidegger (1.927:38) refiere que la fenomenología es considerada una fenomenología existencialista hermenéutica cuyo objetivo es la comprensión de los fenómenos que son traídos a la consciencia del ser humano, el interés del autor es el ser, objeto central de la fenomenología “ser en todo caso es el ser de un ente”.

Afirma el mismo autor que la fenomenología es un importante medio que logra “conservar las vivencias de la conciencia como su ámbito, quedando establecido que los fenómenos normalmente no se dan o donan en la vida cotidiana, hasta que existe una preocupación por develarlos

## **Hermenéutica**

La palabra clave de la hermenéutica es “verstehen”, que significa “comprender”, esta ciencia es, en este sentido, una teoría de comprensión de textos. Pretende entender e interpretar (“aufhebung”) el contenido del texto para aplicarlo creativamente. Utiliza, por lo tanto, tres palabras esenciales: comprender-interpretar-aplicar. La hermenéutica tiene como método la fenomenología porque entiende el comprender como un fenómeno cuyo propósito es encontrar el sentido que tiene el texto.

Heidegger (2.008:21) refiere que el movimiento hermenéutico de la autointerpretación está esencialmente determinado por el hecho de que la vida se da de un modo distorsionado, pues siempre está encubriéndose a sí mismo. Este encubrimiento es tan originario como la noticia que la vida originaria tiene de sí misma.

El principal objetivo de Heidegger fue entender lo que significa ser una persona y cómo el mundo es inteligible para los seres humanos. La fenomenología mira las cosas por sí mismas. Un fenómeno para Heidegger es lo que se muestra por sí mismo, lo que se hace

manifiesto y visible por sí mismo. Una entidad puede manifestarse por sí misma de diferentes maneras dependiendo del acceso que se tenga a ésta.

Según Heidegger, el problema de la fenomenología, es que sucumbe a la enorme influencia que tiene la posición teórica en el pensamiento filosófico tradicional. Heidegger está de acuerdo con Husserl en relación al concepto de intencionalidad. Que la conciencia está directa e inmediatamente dirigida a su objeto el cual nunca es un ingrediente de la propia conciencia.

Pero, a diferencia de Husserl, considera que el flujo de las vivencias intencionales constituye un ámbito que debe ser investigado por sí mismo. Heidegger considera que Husserl permanece adherido al prejuicio moderno, que recibe a través de la existencia de una esfera subjetiva incuestionable.

En relación a las vivencias de los individuos Heidegger considera que hay que apoyarse en la fenomenología y la hermenéutica consideradas como *Ser y Tiempo*, dado que las mismas están interesadas en entender los fenómenos en sus propios términos. Para lograr esto, se deben descubrir y entender los significados, hábitos y prácticas del ser humano.

La fenomenología interpretativa o hermenéutica se fundamenta en los siguientes supuestos filosóficos sobre la persona o ser humano:

Los seres humanos tienen mundo, son como un ser para quien las cosas tienen significado, son seres humanos son seres autointerpretativos pero en una forma no teórica donde la fenomenología hermenéutica que es analítica existencial termina por ser una ontología fundamental denotando que de la fenomenología a la ontología se sigue pasando por una hermenéutica de la existencia (humana); la importancia de *Ser y tiempo* radica en la perfecta armonización de tan filosóficas exigencias.

Lo anterior es de importancia al abordaje de la temática existente dado que la misma hace referencia a la necesidad de comprender el fenómeno vivencial que subyace en el seno de las unidades de asuntos estudiantiles de la universidad de Carabobo, donde cuyo propósito es encontrar el sentido originario causal de el retardo en entrega de información requerida para la elaboración de los procesos estadísticos institucionales en un ámbito donde deben ser investigado por sí mismo los factores involucrados.

En relación a la comprensión o estudio del fenómeno desde su propio modo vivencial o sentido originario de vida, Martínez M. (1.989:85-111) propone los siguientes métodos de abordaje:

Métodos hermenéuticos.

En sentido amplio, éstos son los métodos que usa, consciente o inconscientemente, todo investigador en todo momento, ya que la mente humana es, por su propia naturaleza, interpretativa, es decir, hermenéutica: trata de observar algo y buscarle significado. En sentido estricto, se aconseja utilizar las reglas y procedimientos de estos métodos cuando la información recogida (los datos) necesiten una continua hermenéutica, como sería el caso, por ejemplo, del estudio del crimen organizado, de la dinámica del narcotráfico, de los sujetos paranoicos, etc., donde la información que se nos ofrece puede tratar expresamente de desorientar o engañar. Sin embargo, estos métodos tienen un área de aplicación mucho más amplia: son adecuados y aconsejables, siempre que los datos o las partes de un todo se presten a diferentes interpretaciones.

Métodos fenomenológicos.

Estos métodos son los más indicados cuando no hay razones para dudar de la bondad y veracidad de la información y el investigador no ha vivido ni le es nada fácil formarse ideas y conceptos adecuados sobre el fenómeno que estudia por estar muy alejado

de su propia vida, como, por ejemplo, el mundo axiológico de los drogadictos o de los homosexuales, las vivencias de las personas en situaciones de vida extremas, la ruptura de una relación amorosa cuando no se ha vivido, una experiencia cumbre , etc.

Métodos etnográficos.

Son los de mayor preferencia para entrar a conocer un grupo étnico, racial, o institucional (tribu, raza, nación, región, cárcel, hospital, empresa, escuela, y hasta un aula escolar, etc.) que forman un todo muy sui géneris y donde los conceptos de las realidades que se estudian adquieren significados especiales: las reglas, normas, modos de vida y sanciones son muy propias del grupo como tal. Por esto, esos grupos piden ser vistos y estudiados holísticamente, ya que cada cosa se relaciona con todas las demás y adquiere su significado por esa relación. De ahí que la explicación exige también esa visión global.

### **Contextualización Universidad de Carabobo**

La Universidad de Carabobo es una de las principales y más prestigiosas Universidades de Venezuela, y una de las cinco Universidades Autónomas del país. Tiene su sede principal en la Ciudad Universitaria Bárbula al norte del Municipio Naguanagua en la ciudad de Valencia, Estado Carabobo, Venezuela.

### **Misión**

Creación, desarrollo y producción de conocimientos innovadores, competitivos y socialmente pertinentes para la formación ética e integral de profesionales y técnicos, altamente calificados, con sentido ciudadano, promotores de cambios sociales, políticos y económicos, que conduzcan a la consolidación de la libertad, la democracia y el bienestar del país. Todo ello enmarcado en una política unificadora de la docencia, investigación y extensión, con vinculación interinstitucional, como motor de transformación de la sociedad.

### **Visión**

Ser una Universidad pública, democrática, participativa, innovadora e integral; de alta valoración y prestigio nacional e internacional, paradigma de gestión social y horizonte ético de la sociedad; estrechamente vinculada con su medio; forjadora de ciudadanos y profesionales de alta calificación; promotora del pensamiento crítico, generadora del saber y plataforma tecnológica de los nuevos

## **Objetivos**

- Conformar un equipo para la actualización y modernización de la estructura organizacional académica a fin de desarrollar una propuesta válida de reorganización de las actividades docentes y de investigación.
- Realizar un estudio de factibilidad y lasta para la constitución de una unidad coordinadora central destinada a la promoción, contratación y administración de estudios, proyectos y asesorías a terceros como medio de lograr ingresos adicionales.
- Implantar un sistema permanente de administración estratégica para todas las dependencias centrales destinado a la revisión y formulación anual de objetivos y metas viables y verificables; el desarrollo de planes contingentes para su logro y relación con los planes.
- Desarrollar y presentar a la consideración de las instancias pertinentes, un proyecto de remuneración adicional o complementario al fundamentado en la jerarquía o rango y antigüedad, que tome debidamente en cuenta el desempeño extraordinario, los trabajos y publicaciones, la participación real y efectiva en proyectos y comisiones de trabajo, tutorías y labores similares, como medio de asegurar altos grados de responsabilidad y compromiso con la Institución.
- Desarrollar estudios y proyectos destinados a la evaluación y transformación de los grandes programas sociales y de servicio ajenos a la misión específica de la Universidad y

de alto costo, con el fin de convertirlos en organizaciones o unidades con administración y fuentes de financiamiento separadas.

- Desarrollar e implantar un sistema integral de medición de los resultados de las operaciones del desempeño; así como de indicadores de tales resultados que, unidos a los trabajos de las comisiones permanentes de evaluación, conduzcan a efectivos sistemas de realimentación, propiciadores del compromiso y motivación del personal.
- Desarrollar e implementar un sistema integral de seguimiento y documentación del entorno regional, con énfasis en indicadores demográficos, sociales, políticos, económicos y tecnológicos, destinado a facilitar los diagnósticos y la planificación, tanto de la Institución como de organizaciones de su zona de influencia.

### **Valores Institucionales**

#### **Cultura Definida:**

Una cultura sustentada en los valores por la vida, libertad, justicia, igualdad, democracia, ética, solidaridad, responsabilidad social, pluralismo político, la paz y el sentido de pertenencia institucional de la Universidad de Carabobo. Una cultura universitaria formulada, difundida y afianzada, con énfasis en la construcción de una voluntad de cambio para la reforma y actualización permanente, la transparencia en la acción, la transformación social y la evaluación institucional, en correspondencia con sus objetivos y metas.

#### **Ética:**

Actuaciones académicas, de investigación, extensión y administrativas, apegadas a valores morales y éticos, fundamentadas en la responsabilidad, honestidad, respeto y

comunicación. Decir la verdad, honrar la equidad y valorar los procesos de liderazgo como practica de vida institucional. Ejercicio responsable de la autonomía y libertad de cátedra.

### **Responsabilidad Social:**

Capacidad autocritica, solidaridad y participación protagónica en el compromiso social, formulando programas y proyectos para tal fin.

### **Adaptabilidad y Calidad Integral:**

Capacidad para adaptarse y promover continuamente los cambios de su medio específico, principio que rige en las organizaciones para hacer y permanecer efectivas. Impulso, retos y desafíos en la actividad diaria, razón de ser de la organización. Estímulo y garantía en forma permanente, de altos niveles de calidad en sus procesos, servicios y productos.

### **Compromiso con todo el sistema educativo nacional:**

Información permanente relacionada a las oportunidades de estudios y los requerimientos de ingresos a la universidad, para que los estudiantes de la educación básica, media y diversificada, conozcan las ventajas de prepararse académicamente. Cooperación con los niveles precedentes del sistema de educación nacional, para contribuir a mejorar la calidad de los estudiantes que ingresan al subsistema de educación superior.

### **Formación Continua:**

La Universidad de Carabobo propiciara la formación universitaria, donde la inclusión de la diversidad forme parte de la experiencia enriquecedora que habilite nuevas formas de sociabilidad, compromiso, enfatizando en los principios de autonomía individual, igualdad de oportunidades, no discriminación, accesibilidad, participación efectiva y

aceptación de la diversidad de los estudiantes con vulnerabilidad. Formación continua y abierta con profundización de los métodos de autoaprendizaje, incorporando nuevas tecnología de información y comunicación, combinados con una escolaridad intra y extra universitaria y mecanismos de acreditación de conocimientos.

Está conformada por cuatro autoridades como lo son: Rector. , Vicerrector Académico, Vicerrector Administrativo y Secretario. Dos extensiones principales Bárbula la cual consta con Siete (7) facultades entre las cuales se dictan treinta (30) carreras de pregrado y ciento dos (102) programas de postgrado y Aragua: la cual consta de dos (2) facultades en las cuales se dictan ocho (8) carreras de pregrado y catorce (14) programas de postgrado. (ver tabla 1) ver anexo nro 01 Contextualización Universidad de Carabobo.

## Contexto Universitario

En una muy anticipadora visión, Peter Drucker (1.997), calificó nuestra era actual, como la sociedad del conocimiento, y los economistas, desde hace más de una década, giraron sus ojos, hacia la innovación, como fuente de competitividad de las naciones. Ambos enfoques auguraban exigencias crecientes para las universidades en el intento de responder a retos sociales y empresariales de un alcance y entidad difíciles de prever.

Ahora bien, uno de los retos más acuciante, seria con toda seguridad la búsqueda de un crecimiento sostenible, que beneficie el estado de bienestar, el funcionamiento social de modo que cumpla o tenga a su favor sobrellevar las exigencias de una sociedad en desarrollo para lo que la integración conjunta y coordinada entre científicos, empresarios políticos y la sociedad en general puedan preservar a la sociedad y el mundo socioecológicamente.

Aunado a lo antecedido, se denota el exhorto social por una presencia representativa de las casas de estudios universitarias, que sirvan como parte medular en la estructura de cambios en nuestra rutina y participación social para que de esta manera fluya la

información así como la capacitación del uso de herramientas tecnológicas que tanto favorecen al desarrollo del mundo.

En este contexto, los artículos 1,2 y 3 del Título de las disposiciones fundamentales de la Ley de Universidades (1.970), se expresa que el objetivo fundamental de la Universidad, es la búsqueda del conocimiento (investigación científica, humanística y tecnológica), así como, el desarrollo y cultivo de las artes.

Por otra parte, la institución universitaria no puede conformarse con ser un ente formador de profesionales; ha de extender su campo de acción y fuerza orientadora hacia todas aquellas áreas que de una forma u otra afectan al país, sus recursos o sus habitantes. Se entiende además, que ella, ha de ser fundamentalmente una institución dinámica y difusora de conocimientos que propenda al acercamiento del hombre y sus valores trascendentales. Asimismo, la extensión debe concebirse como un vínculo permanente entre la Institución Universitaria y su ámbito exterior, que permita un flujo constante de información sobre las características, necesidades y potencialidades de su entorno, de forma tal, que su marcha esté guiada hacia la solución de todo problema dentro de su área natural de influencia, sin perder por ello su sentido universalista. (Ver anexo G)

### **Relación teoría Praxis con la temática central**

La evolución de la sociedad marcha de la mano con la generalización de los vínculos sociales de carácter instrumental. Este tipo de relaciones caracteriza a las estructuras que constituyen el componente central del paisaje social contemporáneo: las organizaciones formales, cuyas formas de cálculo racional han terminado por imponerse a las otras formas de vinculación social.

Luhmann (1.997) comenta que ólo en la época moderna empieza a generalizarse una catálisis masiva de sistemas sociales organizacionales. Esta señal invita a preguntarse por

las condiciones para la generalización de las organizaciones y por su carácter de indicador de los procesos de diferenciación que acompañan la monetarización de la economía, la legalización de las relaciones sociales y el traspaso de los mecanismos de inclusión social a posiciones que devienen del paso por el sistema educativo

Lo anterior destaca que se presuponen ciertas condiciones para que surjan sistemas organizacionales integrados, específicamente: la forma de *persona* (Luhmann 1991) y sus respectivas fragmentaciones –roles, competencias y otros equivalentes; un sistema económico que proporcione medios monetarios para afectar las motivaciones y garantizar acciones por medio de remuneraciones; la vigencia de contratos vinculados con el sistema jurídico y las operaciones de un sistema que distribuye posiciones sociales sobre la base de habilidades adquiridas y certificadas.

De lo anteriormente expuesto puede decirse que:

Todo acto comunicativo implica un acoplamiento estructural social, todo organismo vivo tiene dentro de si la autopoiesis, pues es la única estructura conocida hasta los momentos que permita la autorreflexión y autogeneración de los pensamientos y las acciones.

Que los grupos pequeños de trabajo son estructuras que poseen el potencial de auto organización, estas condiciones implican en primer lugar, el apoyo externo por parte de la organización para que puedan discutir abiertamente sus ideas y para que puedan experimentar sin miedo. Las condiciones que se les ofrezca en el ámbito de información verdadera y fiable que provoque una ruptura de simetría en los paradigmas compartidos. En este sentido, el modelo de autopoiesis descrito a través de esta investigación también ha resultado capaz de explicar la dinámica de auto organización creativa en donde queda manifiesto que las creencias y paradigmas culturales de un grupo pequeño de trabajo pueden afectar su rigidez frente a la organización y evolución.

Si la empresa desea estimular la dinámica productiva de la misma, es necesario tener en cuenta factores de importancia entre ellos la apertura proporcionada por la empresa a los cambios creativos, establecimiento de la estructura empresarial en un ambiente propicio que estimule el potencial innovador de los trabajadores, estimulando la dinámica organizativa de forma que el grupo sea gestionado por la directiva organizacional para elevar el proceso productivo además de desarrollar e implementar nuevas maneras de gestión basadas en este paradigma.

## **Contextos Conceptuales**

### **Cultura**

Según Tylor (1.871) “La cultura en su sentido etnográfico, es ese todo complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre en tanto que miembros de la sociedad.”

### **Cultura Organizacional**

Para Shein (1.984) es el Patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa o de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas.

Sequera (2.017) por su parte manifiesta que la cultura organizacional determina la forma como funciona una empresa y, esta se observa a través de sus estrategias, estructuras y sistema. Una buena organización formada de valores y normas permite a cada uno de los individuos identificarse con ellos y, poseer conductas positivas dentro de la misma obteniendo mayor productividad por parte de los mismos, así como fuera de la empresa demostrando al público una buena imagen del lugar donde laboran y lo satisfecho que se siente en ella. (pág. 4)

Según Robbins, (2.004) la cultura organizacional de una empresa puede ser fuerte como débil. Las culturas fuertes se caracterizan porque los valores de la organización son firmes y aceptados por todos los integrantes de la misma, en cambio, una cultura débil ocurre todo lo contrario, esto se observa por los siguientes aspectos: el personal posee poca libertad en su trabajo, la gerencia muestra poco interés por su personal, no hay métodos de estimulación hacia el empleado, no existe incentivos por el nivel de productividad del trabajador, entre otros, es decir, se observa un desinterés por los empleados que son los elementos más importantes para llevar a cabo el funcionamiento de la organización y cumplir sus metas planteadas. (pag. 45)

### **Discurso Tecnológico**

Según Becker, (1983) el discurso tecnológico es el conjunto de saberes, conocimientos, experiencias, habilidades y técnicas a través de las cuales los individuos cambian, transforman y utilizan con responsabilidad y profesionalismo la creación de herramientas, máquinas, productos y servicios que satisfagan las necesidades organizacionales para mantenerse actualizados con los sistemas productivos.

Adicionalmente refiere el mismo autor que el discurso tecnocientífico sitúa a los artefactos tecnológicos como las soluciones necesarias para corregir “los errores” de los humanos. Esta situación de control de todas las dimensiones posibles desplaza y la capacidad de transformación por parte de los individuos.

En realidad, la tecnología no es un discurso sino un tipo de discurso sobre la técnica. Es una categoría del discurso en la que se pueden clasificar todos aquellos discursos cuyo objeto es proveer la organización de un campo técnico.

De lo anterior se desprende que la tecnología no es una habilidad, no es tampoco un campo disciplinar en sí mismo, por tanto no es algo enseñable y, entonces, no es susceptible de una pedagogía ni de una didáctica, pues no es un conocimiento que pudiera ser

pedagógicamente administrado. La tecnología solo es la forma general de un tipo de discurso (el discurso que organiza un campo técnico) y, en cuanto forma, puede ser objeto, ella misma, de otro discurso.

El desarrollo tecnológico está alterando al mundo contemporáneo en lo relacionado a todos sus procesos sociales relevantes que conforman el estatus social actual de la ciencia y la tecnología, entre ellos lo económico, político, psicosocial, producción organizacional, patrones de consumo, etc. así como desarrollos conceptuales y metodológicos que tendrían notables efectos sobre la ciencia y su relación con la sociedad en los tres siglos siguientes, igualmente la Revolución Científica y Tecnológica ha conllevado que el paradigma tecnológico que se desenvuelve en las tres últimas décadas haya sido especialmente intensivo en el consumo de conocimientos e impactante en términos de su alcance social

La mundialización del capitalismo por su parte, es un proceso asociado no sólo a las fuerzas productivas y las relaciones de producción que le proporcionan su fundamento, sino a las pautas de consumo que él promueve y a los modelos de desarrollo que preconiza, a los cuales atribuye una universalidad

En el mismo orden de ideas, afirma Paz G.(2.004:82), que los procesos tecnológicos, son procesos que nos remiten a la importancia que tiene la sistemas tecnológicos en los procesos productivos organizacionales, dado que tienen un carácter cada vez más global, donde las estrategias utilizadas en sus resultados permiten a la organización acrecentar su efectividad productiva logrando así ser más competitiva y repuntarse entre sus pares.

Lo anterior genera un aporte invaluable a la presente investigación puesto que versa la importancia de actualizar los procesos productivos de una organización así como las colaboración que debe haber por parte de los trabajadores en adecuarse a dichos sistemas con responsabilidad y profesionalismo para lograr de esta manera la efectividad productiva de la organización.

## Procesos Estadísticos

Es el proceso a través del cual se lleva el control estadístico y se analiza la información para detectar las causas asignables que influyan en el proceso y predecir cuándo el producto puede verse realmente modificado. No obstante, para que esto sea posible, se debe tener un conocimiento exacto de los procesos y tareas que intervienen y llevar un control preciso.

Algunos de los pasos que se deben seguir para un efectivo proceso estadístico son:

Capacidad de proceso: Todo proceso tiene siempre una capacidad, un margen dentro del cual se encuentran los productos que son considerados como aceptables (campana de gauss). Fuera de esos límites, los productos no reunirán los requisitos de calidad deseados.

Variabilidad a corto plazo: Representa la probabilidad de cambios presentes en productos fabricados en intervalos de tiempo corto, denominado a veces como “ruido blanco”.

Variabilidad total o a largo plazo o “ruido negro”: Es aquella que resulta a lo largo de todo el proceso. En ella intervienen factores comunes y especiales.

Grupo homogéneo racional: Es el grupo de referencia con el que se irán comparando el resto de productos. A la hora de tomar muestras para el control de los procesos es necesario tener presente y documentar todas las variables que pueden intervenir, para llevar un control exhaustivo y riguroso.

Gráficos de Control: Existe una gran diversidad de gráficos que se pueden utilizar para representar de manera gráfica los resultados del control estadístico de los procesos. La utilización de un gráfico u otro dependerá de las características de los procesos, como las variables que intervienen o la duración del proceso.

## **Cultura y cambios organizacionales**

Las intervenciones organizacionales pueden adelantarse con diagnósticos adecuados sobre los criterios de discriminación que se aplican el sistema intervenido. Éstos, en tanto se expresen de forma lingüística, pueden observarse por medio de técnicas tales como la entrevista etnográfica o los grupos de discusión que se apoyan en el reconocimiento de las distinciones significativas presentes en las comunicaciones organizacionales.

La diferencia entre los individuos y los sistemas organizacionales requiere explicaciones adicionales, Pareciera insensato contradecir la experiencia de que sin seres humanos no existen organizaciones sociales de ningún tipo; sin embargo, incluso en los textos más clásicos, aún cuando apelen a personas concluyen que las organizaciones, una vez establecidas, asumen una *identidad* independiente de las mismas (Blau y Scott 1962). De hecho, el reclutamiento de personal es codificado como adquisición de recursos.

### **Autopoiésis:**

(αυτο-ποιησις, creación por sí mismo) neologismo propuesto en 1.971 por los biólogos chilenos Humberto Maturana y Francisco Varela para designar la organización de los sistemas vivos en términos de una dialéctica fundamental entre estructura y función.  
<http://glossarium.bitrum.unileon.es/Home/autopoiesis>.

### **Teoría de redes:**

Entender la relación entre humano y ser vivo trasfundir los conceptos “mente” y “cuerpo” como un todo relacionado e indivisible.

[http://inalambrico.reuna.cl/fichas/entrevistas/francisco\\_varela.htm](http://inalambrico.reuna.cl/fichas/entrevistas/francisco_varela.htm).

## **Neurofenomenología:**

“Un programa de investigación que busca articulaciones mediante limitaciones mutuas entre el campo de los fenómenos revelado por la experiencia y el campo correlativo de fenómenos establecido por la ciencia cognitiva”. (Varela, 2.000, p. 260)

## **Aspectos Legales**

En Venezuela, los derechos y los deberes de los funcionarios de las universidades públicas, están consagrados entre otras instancias, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en la ley de universidades, Ley del Estatuto de la Función Pública, y en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2.012). Además, el Estado venezolano es suscriptor de los diferentes acuerdos y convenios de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo, entre otros, sobre los derechos de las personas al trabajo.

## **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1.999), refiere en su artículo 87 del Título III capítulo V los deberes y derechos humanos y garantías, Sociales y de las Familias indicando lo siguiente:

### **Artículo 87:**

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y

trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Adicionalmente versa el artículo que todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados y que el Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones, refiriendo con esto que toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. Además, que el Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho; es decir de manera aborda el elemento de la dignidad humana.

Declara a su vez el mismo artículo la obligatoriedad que toda persona tiene en el cumplimiento de su trabajo y el deber de trabajar argumentando a la presente investigación en que los trabajadores y trabajadoras de la institución deber cumplir cabalmente con sus función así como con la institución.

En virtud de lo expuesto, puede decirse que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) establece un amplio marco legal para garantizar las condiciones del trabajo consagrarlo como un derecho de toda persona, así como la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio de dicho derecho, al trabajo en una jornada que no implique el horario excesivo pero si el efectivo rendimiento del trabajador en su jornada.

### **Ley de universidades**

La presente ley en su artículo 20 referido a las atribuciones del consejo nacional de universidades, indica que se debe coordinar las labores universitarias en el país y armonizar las diferencias individuales y regionales de cada Institución con los objetivos comunes del

sistema y de la misma manera se debe determinar periódicamente las metas a alcanzar en la formación de recursos humanos de nivel superior.

Artículo 36. Son atribuciones del Rector Dirigir, coordinar y vigilar, en nombre del Consejo Universitario, el normal desarrollo de las actividades universitarias; Presentar anualmente al Ministerio de Educación, previa aprobación del consejo Universitario, la Memoria y Cuenta de la Universidad. El Ministro presentará las Memorias y Cuentas de las Universidades Nacionales al Congreso Nacional en la oportunidad en que presente la del Despacho de Educación

Se puede destacar la aportación significativa de estos artículos de la ley de universidades hacia la presente investigación dado que especifican en detalle que se debe coordinar las labores universitarias en la manera que se armonicen las diferencias individuales y regionales de cada institución en concordancia con los objetivos comunes institucionales debiendo de esta forma determinar periódicamente las metas a alcanzar y a su vez dirigir, coordinar y vigilar, el normal desarrollo de las actividades universitarias de manera tal que se pueda presentar anualmente al ministerio de educación la memoria y cuenta de la universidad.

### **La ley de estatuto de la función pública.**

Es la ley encargada de regir las relaciones del empleo público entre los funcionarios y funcionarias y las administraciones públicas nacionales, estatales y municipales, lo que comprende. el sistema de dirección y de gestión de la función pública y la articulación de las carreras públicas.

En su artículo 33 del Capítulo IV que hace relación a los Deberes y Prohibiciones de los Funcionarios o Funcionarias Públicos indica que los deberes que impongan las leyes y los reglamentos, los funcionarios o funcionarias públicos estarán obligados a:

1. Prestar sus servicios personalmente con la eficiencia requerida.
2. Acatar las órdenes e instrucciones emanadas de los superiores jerárquicos.
3. Cumplir con el horario de trabajo establecido.
4. Prestar la información necesaria a los particulares en los asuntos y expedientes en que éstos tengan algún interés legítimo.
5. Guardar en todo momento una conducta decorosa y observar en sus relaciones con sus superiores, subordinados y con el público toda la consideración y cortesía debidas. 6. Guardar la reserva, discreción y secreto que requieran los asuntos relacionados con las funciones que tengan atribuidas, dejando a salvo lo previsto en el numeral 4 de este artículo.
7. Vigilar, conservar y salvaguardar los documentos y bienes de la Administración Pública confiados a su guarda, uso o administración.
8. Cumplir las actividades de capacitación y perfeccionamiento destinados a mejorar su desempeño.
9. Poner en conocimiento de sus superiores las iniciativas que estimen útiles para la conservación del patrimonio nacional, el mejoramiento de los servicios y cualesquiera otras que incidan favorablemente en las actividades a cargo del órgano o ente.
10. Inhibirse del conocimiento de los asuntos cuya competencia esté legalmente atribuida, en los siguientes casos:
  - a. Cuando personalmente, o bien su cónyuge, su concubino o concubina o algún pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tuvieren interés en un asunto.
  - b. Cuando tuvieren amistad o enemistad manifiesta con cualquiera de las personas interesadas que intervengan en un asunto.
  - c. Cuando hubieren intervenido como testigos o peritos en el expediente de cuya resolución se trate, o como funcionarios o funcionarias públicos hubieren manifestado previamente su opinión en el mismo, de modo que pudieran prejuzgar la resolución del asunto; o tratándose de un recurso administrativo, que hubieren resuelto o intervenido en la decisión del acto que se impugna.

d. Cuando tuvieren relación de subordinación con funcionarios o funcionarias públicos directamente interesados en el asunto.

El funcionario o funcionaria público de mayor jerarquía en la entidad donde curse un asunto podrá ordenar, de oficio o a instancia de los interesados, a los funcionarios o funcionarias públicos incurso en las causales señaladas en este artículo que se abstengan de toda intervención en el procedimiento, designando en el mismo acto al funcionario o funcionaria que deba continuar conociendo del expediente.

11. Cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, las leyes, los reglamentos, los instructivos y las órdenes que deban ejecutar

De los artículos anteriores se puede establecer gran aporte de la ley de estatuto de la función pública a la presente investigación en la manera que manifiesta la importancia de que los trabajadores deben prestar sus servicios personalmente con la eficiencia requerida, acatar las órdenes e instrucciones emanadas de los superiores jerárquicos, prestar la información necesaria a los particulares en los asuntos y expedientes en que éstos tengan algún interés legítimo, cumplir las actividades de capacitación y perfeccionamiento destinados a mejorar su desempeño, poner en conocimiento de sus superiores las iniciativas que estimen útiles para la conservación del patrimonio nacional y el mejoramiento de los servicios y cualesquiera otras que incidan favorablemente en las actividades a cargo del órgano o ente.

### **Ley de la Función Pública de Estadística**

El Proyecto de Ley de la Función Pública de Estadística constituye un marco jurídico moderno que establece y determina el alcance y la finalidad de la función estadística del Estado, dentro de la misión y el rol que le fijan la Constitución y las Leyes, las que definen el contenido material de su intervención sobre la realidad. Su promulgación

constituirá la modificación de la obsoleta regulación vigente sobre la información estadística la cual data del año 1944.

El carácter público de la actividad estadística oficial viene dado por la trascendencia política, económica y social que en nuestros días se confiere a los resultados de las estadísticas elaboradas en el seno de la Administración; el hecho de que, no habría estadísticas sin la colaboración de las personas naturales o jurídicas depositarias de la información primaria, y la importancia de los resultados estadísticos para un conocimiento científico de la realidad demográfica, económica y social. En tal sentido, la Ley de la Función Pública de Estadística promueve la adaptación jurídica del Estado a los cambios que se han producido en su entorno nacional e internacional, a las demandas de información que le solicita la sociedad y que él mismo requiere con el fin de crear las condiciones imprescindibles para el desarrollo sustentable de la nación.

A partir de él, la actividad estadística fue desarrollada por una estructura organizativa especialmente diseñada para ese efecto, mediante normas y procedimientos fijados por las leyes y reglamentos y bajo el control estricto de los organismos gubernamentales. A partir de allí, por ejemplo, se inició la realización de censos generales de población con cierta regularidad. En 1.873, se realizó el Primer Censo Nacional de Población, el cual arrojó una población total de 1.732.411 habitantes; en 1.881 se efectuó el segundo y en 1.891 el tercero.

## TITULO II

### DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DE ESTADÍSTICA

#### Recolección o suministro obligatorio de datos

Artículo 6°. Los órganos del Sistema Estadístico Nacional podrán, por razones de interés público, exigir a los particulares que por su profesión o actividad estén o puedan estar en contacto con información relevante para fines estadísticos, la recolección o suministro obligatorio de datos estadísticos.

El incumplimiento de ambas obligaciones será considerado como infracción muy grave de conformidad con esta Ley.

#### Derecho de acceso a la información estadística

Artículo 14. Toda persona natural o jurídica, tiene derecho a ser usuario de la información estadística de interés público que levante, produzca y procese el Estado.

El derecho a disponer de la información estadística nace en el momento en que el Estado concluye la actividad que configura el producto estadístico y lo presenta oficialmente.

Lo expuesto en los artículos anteriormente descritos son de vital importancia para la presente investigación puesto que hace referencia a la recolección o suministro obligatorio de datos y al derecho de tener acceso a la información para la elaboración de procesos estadísticos, los cuales son de vital importancia dado que la presente versa sobre la elaboración de procesos estadísticos de la Universidad de Carabobo y en el planteamiento del problema se manifiesta precisamente la dificultad de acceso a la información y estos artículos manifiestan claramente que el incumplimiento del suministro de datos será considerado como infracción muy grave de conformidad con esta ley.

## **TITULO VI**

### **DE LAS INFRACCIONES Y SUS SANCIONES**

#### Régimen de las Infracciones Estadísticas

Artículo 64. Son infracciones las acciones u omisiones contrarias a las disposiciones contenidas en esta Ley y su reglamento, pudiendo ser autores de las mismas, tanto las personas naturales o jurídicas como los funcionarios adscritos al Sistema Estadístico Nacional. Las infracciones previstas en la presente Ley, serán sancionadas de acuerdo con lo dispuesto en este Título.

Artículo 65. Cuando el infractor sea un funcionario público o trabajador al servicio del Estado, el superior jerárquico respectivo aplicará las sanciones por medio del procedimiento previsto en el régimen disciplinario que disponga la legislación especial aplicable. a los particulares, les serán aplicadas las sanciones por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Estadística, siguiendo los procedimientos previstos en esta Ley.

Artículo 66. Además de la responsabilidad administrativa, a los infractores de esta Ley y su reglamento les serán exigibles las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

Artículo 67. Son infracciones leves:

1. La falta de remisión, el retraso y la negativa expresa a proporcionar datos, informes o a exhibir documentos requeridos por los órganos estadísticos, cuando no hubiere causado perjuicio grave a la actividad estadística, y hubiere obligación de suministrarlos.
2. El obstaculizar los procesos de formación de la información estadística, cuando no se produjese grave perjuicio para la actividad estadística.

Artículo 68. Son infracciones graves:

1. La falta de remisión, el retraso y la negativa expresa a proporcionar datos, informes o a exhibir documentos requeridos por los órganos estadísticos y de obligatorio suministro, cuando se produjese grave perjuicio para la actividad estadística.
2. La negativa a proporcionar datos, informes o a exhibir documentos requeridos por los órganos estadísticos, cuando deban hacerlo, dentro del plazo que se les hubiere señalado.
3. El obstaculizar los procesos de función de la información estadística, cuando se produjese grave perjuicio para la actividad estadística.
4. El omitir inscribirse en los registros estadísticos que se establezcan, o no proporcionar la información que éstos requieran.
5. La comisión de una infracción leve cuando el infractor hubiere sido sancionado por otras dos leves dentro del período de un año.

Artículo 69. Son infracciones muy graves:

1. La revelación de datos amparados por el secreto estadístico.
2. La utilización de los datos personales, obtenidos directamente de los informantes por los órganos estadísticos, para fines distintos al estadístico.
3. El suministro de datos falsos a los órganos estadísticos competentes.
4. La resistencia notoria, habitual o con alegación de excusas falsas a proporcionar datos, informes o a exhibir documentos requeridos, cuando hubiere obligación de suministrarlos.

5. La oposición a las visitas del personal de los órganos estadísticos durante el levantamiento de los censos y encuestas y demás operaciones estadísticas, la participación deliberada en actos y omisiones que entorpezcan el desarrollo del levantamiento censal, y de los procesos de generación de información estadística de los censos y encuestas y de más operaciones estadísticas.

6. La oposición a las visitas del personal de los órganos facultados a efectuar inspecciones de verificación, sobre la confiabilidad de la información de conformidad con esta Ley.

7. Impedir u obstaculizar, sin justificación, el ejercicio de los derechos de los informantes y de los usuarios de la información estadística.

8. Impedir u obstaculizar el acceso a los registros y archivos tanto públicos como privados, que sean requeridos para fines estadísticos.

9. La comisión de una infracción grave, cuando el infractor hubiere sido sancionado previamente por otras dos graves dentro del período de un año.

Lo referido precedentemente es de gran importancia y/o relevancia para la presente, dado que la institución en estudio forma parte de la función pública y es el estado el garante de su funcionamiento a la vez de que también es a quien la institución le debe rendir cuentas y/o información de los aportes recibidos para las debidas memorias y cuentas que deben ser elaboradas y rendidas a la nación a través de infórmenes de gestión y datos estadísticos.

A su vez que el eje central de la presente investigación es precisamente la elaboración y rendimiento de los distintos procesos estadísticos de la institución ante el estado dada de la dificultad que se presenta en sus funcionarios internos representantes de cada uno de sus unidades de asuntos estudiantiles con la anuencia de entregar datos al

debido momento para la elaboración de estos procesos y poder ser entregados a tiempo de acuerdo a la solicitud de la OPSU quien es la institución encargada del estado de velar por esta información a nivel nacional.

Entendiéndose con lo expuesto en la presente ley de función pública estadística en su título II, relacionado a la recolección o suministro obligatorio de datos manifestando en sus artículos 6 y 14 el derecho de acceso a la información para la debida elaboración de procesos estadísticos s institucionales así como en los artículos 64 al 69 del título VI de la presente ley que hace referencia al Régimen de las Infracciones Estadísticas a instituciones o funcionarios que incumplan con el acceso a dicha información institucional o lapsos de entrega de la misma dado que es precisamente esta inconveniente el eje principal del enfoque de estudio donde se incumplen las distintas responsabilidades y sanciones a las que acarrea tanto la institución como los funcionarios responsables de levantar y suministrar información de interés público tanto a tiempo como verídica y actualizada..

## CAPITULO III

### **¿COMO CONOCEMOS LA REALIDAD SOCIAL? CUESTION METODOLÓGICA CUANTITATIVA**

Con respecto al plano metodológico, referido al método, Abbagnano (2007: 719) acota “El método es una particular técnica de investigación. Indica un procedimiento de Investigación ordenado, repetible y autocorregible, que garantiza la obtención de Resultados válidos” Para Ugas (2011: 8) “El método científico establece los principios para las diversas formas de obtener conocimiento, unifica las reglas que elaboran parámetros, por ello es el conjunto de normas generales aplicables a las ciencias” . Lo anterior conduce a afirmar que entre las bondades del método es guiar el desarrollo de la investigación para generar conocimiento.

El plano metodológico, conduce a la interrogante ¿Cómo conocemos la realidad social?, ¿Cómo conocemos lo que queremos conocer? En ese sentido, este plano o marco metodológico, se busca explicar los métodos a emplearse para vincularlo con datos de la realidad. Al respecto, Balestrini (2000) señala que:

El marco metodológico está referido al conjunto de procedimientos lógicos tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y reconstruir los datos, a partir de conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p. 52)

En ese orden de ideas, en esta sección se expone la metodología que orientó y reguló el estudio, e incluye aspectos como paradigma, la naturaleza de la investigación, estrategias metodológicas, la población de estudio, las técnicas e instrumentos con los que se recolecto la información, así como la validez y confiabilidad de los instrumentos en

búsqueda del conocimiento del fenómeno en estudio.

Hernández, Mendoza, (2008: 534) refieren que los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio, manifestando de esta manera que los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias.

Bericat (1998: 37), por su parte refiere que el método de integración se refiere cuando en un mismo estudio se obtienen dos imágenes una procedente de métodos de orientación cuantitativa y otra de métodos de orientación cualitativa donde el producto final de este diseño multimétodo es un informe con dos partes bien diferenciadas, cada una de las cuales expone los resultados alcanzados por la aplicación del respectivo método.

Se afirma con las citas anteriores que los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación a la vez que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada dado que la misma refiere a una metodología de investigación emergente que promueve la integración sistemática, o mezcla, de datos cuantitativos y cualitativos dentro de una única investigación

En la presente investigación utilizaremos este tipo de investigación puesto que la misma se justifica para dar explicación de un fenómeno logrando reflexionar sobre los desde una perspectiva epistemológica y paradigmática de los enfoques que los integran.

En el conocimiento de la realidad, se utilizó en la presente investigación, estrategias del paradigma cuantitativo, para los objetivos 1,2,3 y 4 y estrategias del paradigma cualitativo

o interpretativo para el objetivo 5

En ese orden de ideas, se consultó a Dendaluce (1995), citado por Bericat (1998) quien propone un pluralismo integrador que es aceptado en la comunidad científica. La controversia se genera en torno de la inconmensurabilidad e incompatibilidad de perspectivas epistemológicas y teóricas. De igual forma, Kood y Reichardt (2000) refieren que no existe nada, excepto quizás la tradición, que impida al investigador mezclar y acomodar los atributos de los dos paradigmas para lograr la combinación que resulte más adecuada al problema de la investigación y a los medios con que se cuente.

En igual sentido Bericat (1998), refiere que las posibilidades de la integración solo pueden ser resueltas en el plano metodológico. Guardando la prudencia metodológica, acepta la posibilidad de construir diseños utilizando elementos de ambas pirámides, siempre y cuando la nueva construcción sea coherente, o sea de que disponga de una estructura propia que otorgue al edificio suficiente funcionalidad y estabilidad. Para Bericat la legitimidad científica de la integración se fundamenta en tres estrategias de integración, como son la complementación, la combinación y la triangulación.

Dadas las consideraciones anteriores, en este capítulo es de señalar lo expresado en la metodología cuantitativa. Con respecto a la visión cuantitativa los autores Hurtado y Toro (2005:57) en su libro paradigmas y métodos de investigación, manifiestan que la modalidad cuantitativa de investigación es la concepción de la ciencia que ha venido imperando y que se despliega en el uso predominante de lo que se ha dado en llamar las metodologías cuantitativas que constituyen la modalidad cuantitativa de investigación, que no es otra cosa que la forma como se lleva a la práctica el método hipotético-deductivo.

Desde el punto de vista metodológico se suele denominar cuantitativa a la investigación que, predominantemente, tiende a usar instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio requiere el uso de modelos matemáticos y de la estadística., caracterizándose esta por ser positiva, hipotética-deductiva,

particularista, objetiva, orientada a resultados, propia de las ciencias naturales que utiliza métodos y técnicas confiables, mensurables, comprobables; privilegiando a la matemática y a la estadística; generadora de hipótesis en fases operativas; la teoría que le sirve de base termina operacionalizada a través de procedimientos estandarizados; lo empírico se privilegia por encima de lo teórico. Las metodologías cuantitativas han marchado en conjunto con las sociologías empíricas cuyo problema han sido variables e indicadores (Hurtado y Toro, 2005)

La metodología cuantitativa representa la objetividad como forma de alcanzar un conocimiento que sea invulnerable, por lo que utiliza la medición exhaustiva y controlada, intentando buscar la certeza del mismo. El objeto de estudio es el elemento singular empírico. Sostiene que existe relación de independencia entre sujeto y objeto, ya que el investigador tiene una perspectiva "desde adentro". Define de antemano el objeto de investigación y procede a su construcción en forma teórica y metodológica. Mantiene una dualidad sujeto-objeto y la objetividad es un valor investigativo.- La teoría es elemento fundamental de la investigación social, le aporta su origen (porque es fuente de nuevos problemas e hipótesis), su marco (porque proporciona el sistema conceptual que se aplica a la observación, clasificación y sistematización de los datos de la realidad) y su fin (porque la investigación debe desembocar cada vez en teorías más perfectas.

En cuanto a la metodología cuantitativa de realizo el procedimiento siguiente:

### **Naturaleza de la investigación**

De acuerdo con las características del problema planteado (cuestión ontológica, existencia de una realidad social) el estudio se ubicó en el nivel de tipo descriptiva, la cual cuenta con fuentes primarias con un alcance microsociológico, ya que se pretenderá especificar los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.

Sobre las investigaciones descriptivas, Dankhe, (1986), señala que:

Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Estos estudios, señalan los autores, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar, seleccionando una serie de cuestionamientos y midiendo cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga: (p. 61).

Para el referente empírico se realizó una investigación con diseño de campo, tomando como escenario una universidad autónoma venezolana, de donde se extrajo la población de estudio. La investigación de campo es aquella, de acuerdo a Tamayo y Tamayo (2003: 110) en la cual “los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los llamamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas.”

### **Estrategia metodológica**

Se utilizó como estrategia metodológica el cuadro técnico metodológico, en el cual se especificaron los objetivos específicos de la investigación, las variables, definición conceptual, indicadores, ítems, las técnicas e instrumento y las fuentes. Tal cual lo refieren Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003), cuando indican la necesidad de agrupar de manera resumida los aspectos relevantes de la investigación, descomponerlos desde sus aspectos más generales hasta llegar a los elementos más concretos y específicos con la finalidad de acercarse a la realidad objeto de estudio. (Ver cuadro 5 )

**CUADRO No. 7**  
**CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO**

**Objetivo general:** Diagnosticar la cultura organizacional en la universidad de Carabobo presente en los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles.

Objetivos Específicos	Definición	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas	Fuente
1-Analizar la cultura organizacional en las unidades de asuntos estudiantiles de la universidad de Carabobo para la generación de los procesos estadísticos.	la cultura organizacional determina la forma como funciona una empresa a través de sus estrategias, estructuras y sistema, apoyada en los valores y normas permite a cada uno de los trabajadores identificarse con ellos, obteniendo mayor productividad y una buena imagen del lugar donde laboran y lo satisfecho que se esta.  (Shein, 1.984)	Cultura Organizacional	Valores	Éticos	1	- Técnica:  - Encuesta  - Instrumento:  - Cuestionario	Funcionarios adscritos a las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la institución
				Orientación al equipo	2		
				Comunicación	3		
				Políticas de calidad	4 -5		
			Normas	Normas de atención	6		
				Funciones de cargo	7		
			Trabajo en Equipo	Solidaridad	8		
				Integración	9		
				Adaptación	10		
				Identificación con la institución	11		
			Motivación	Reconocimientos	12		
				Crecimiento personal y profesional	13		
				Satisfacción laboral	14		

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

**CUADRO No. 8**

**CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO**

**Objetivo general:** Diagnosticar la cultura organizacional en la universidad de Carabobo presente en los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Fuente</b>
2-Characterizar la actitud del trabajador para la elaboración de los procesos estadísticos en la universidad de Carabobo desde las unidades de asuntos estudiantiles.	Actitud que tiene el empleado frente al compromiso con tus tareas laborales y acciones en la oficina así como tu comportamiento, disciplina, y proactividad para asumir el desempeño general de su entorno laboral.  (Newstrom J. 2 000)	Actitud del trabajador	Confianza  Aceptación al cambio  Disciplina  Proactividad	Honestidad Transparencia  Abierto a mejoras Búsqueda de la excelencia  Adecuación a normas Logro de objetivos  Retos y Nuevas oportunidades  Evolución	15 16  17-18  19-20  21  22	Técnica:  .*Encuesta  *Observación   Instrumento: Cuestionario   Guion Observación	Funcionarios adscritos a las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la institución

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

**CUADRO No. 9**  
**CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO**

**Objetivo general:** Diagnosticar la cultura organizacional en la universidad de Carabobo presente en los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Fuente</b>
3-Describir el rol de la gerencia que determinan la cultura organizacional en la universidad de Carabobo para simplificar la ralentización de procesos estadísticos en las distintas unidades de Asuntos estudiantiles.	Proceso que sigue una serie de pasos bien definidos, los cuales permiten un perfecto engranaje entre los recursos (físicos y Humanos) logrando consumir los objetivos organizacionales.  (Silvana, 2.008)	Rol Gerencia l	Integridad Transformación Responsabilida  Participación  Profesionalismo	Eficiencia  Diligencia Compromiso  Cumplir lineamientos y normas  Compromiso gerencial  Liderazgo  Formación profesional	23  24 25  26  27  28  29	- Técnica: Encuesta Observación Instrumento: Cuestionario  Guion Observación	Funciona rios adscritos a las distintita s unidades de asuntos estudiant iles de la institució n

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

**CUADRO No. 10**  
**CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO**

**Objetivo general:** Diagnosticar la cultura organizacional en la universidad de Carabobo presente en los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles

Objetivos específicos	Definición conceptual	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
4-Indagar el alcance, contenido y extensión del discurso tecnológico, dentro del contexto laboral en las distintas unidades de Asuntos estudiantiles de la universidad de Carabobo para la realización de los Procesos Estadísticos	Es el conjunto de saberes, conocimientos, experiencias, habilidades y técnicas a través de las cuales los individuos cambian, trasforman y utilizan con responsabilidad y profesionalismo la creación de herramientas, máquinas, productos y servicios que satisfagan las necesidades organizacionales para mantenerse actualizados con los sistemas productivos  (Beck, 2015)	Discurso tecnológico	Generalidad	Eficiencia Adecuación a normas Respeto Efectividad laboral	30 31 32	- Técnica: Encuesta  Observación	Funcionarios adscritos a las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la institución
			Responsabilidad	Puntualidad	33-34	- Instrumeto: Cuestionario	
			Riesgo de Información	Información Estimada	35	Guion Observación	
			Actualización	Integración Sistémica	36-37		
			Productividad	Eficiencia tecnológica	38		

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

## **Población y muestra**

### **Población**

El contexto poblacional es la precisión de la unidad de análisis o la descripción del entorno situacional de la investigación, con referencia a esto, los autores Tamayo y Tamayo (2001: 62) definen la población como: “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. La población del presente estudio estuvo conformada por los 35 trabajadores administrativos de las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la universidad de Carabobo.

### **Muestra**

Una vez definida la población, se estableció la muestra, que de acuerdo a Arias (2006), la muestra "es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible". (p.32), en tal sentido no es más que una parte de la población, cuyas características y proporciones sean suficientemente representativas y permitan obtener los datos sin necesidad de abordar la totalidad de la misma. Para la investigación, la determinación de la muestra se realizó tomando un porcentaje de la población en estudio.

De acuerdo a Tamayo (2001: 115) “La muestra se expresa cuando se selecciona algunos de los argumentos representativos con la intención de indagar elementos sobre la población de la cual están representados”. De la misma manera Santa Paella y Feliberto Martins Pestana (2010: 106), señala que: “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en

ella, lo más exactamente posible” . Por este modo, es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos en la población para poder realizar correctamente los análisis correspondientes.

En cuanto a la muestra a ser estudiada, se consideró la definición dada por Hernández et al (2010:176) cuando la presenta como un “subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. Adicionalmente, en vista de la posibilidad de acceder a este grupo de trabajadores en particular la muestra a ser estudiada será igual a la población, (35 trabajadores administrativos de las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la universidad de Carabobo.), es decir un censo, en base a la cual Arias (2012:83) sostiene 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”. Por lo tanto la misma estará representada por un 100% de la población universo de trabajadores administrativos de las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la universidad de Carabobo.

## **Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

### **Técnicas**

Las técnicas de recolección de datos son las diferentes formas de alcanzar la información, para ello, se deben aplicar instrumentos que son recursos de los cuales se vale el investigador para poder obtener los resultados. Tomando en cuenta esto, Tamayo y Tamayo (2001: 182), definen el instrumento y las técnicas de recolección de datos como: “la expresión operativa del diseño de investigación, es la especificación concreta de cómo se ha de hacer la investigación”. En la investigación se utilizó como técnica de recolección de datos, la observación para la obtención de datos primarios, también se utilizó la encuesta

La técnica de observación, es definida por Delgado de Smith (2008: 287) como “el procedimiento que tiene como propósito ir registrando de una manera sistemática la conducta de un hombre y su contexto social”. Es por ende que pretende lograr mediante la observación discernir y obtener mayor precisión para lo que se está buscando, en este caso el objeto estudiado, utilizando como base fundamental la observación directa apoyado con una lista de cotejo, puesto que se logra conectar con la realidad dado que el investigador forma parte medular del objeto de estudio.

También se utilizó la técnica de la encuesta. De acuerdo a lo expresado por Tamayo y Tamayo (2001), es el proceso orientado a la recolección de datos con diferentes formas de alcanzar la información. Es una estrategia que tiene como principal propósito el de obtener información a través de un procedimiento muy utilizado en el ámbito investigativo, tal y como queda demostrado en los numerosos artículos publicados en los últimos años en las diversas revistas científicas y trabajos de investigación de distintas índoles.

### **Instrumentos de Recolección de Datos**

En el presente estudio para la técnica de la encuesta, se utilizó como instrumento de recolección de datos, la aplicación de un cuestionario tipo escala Likert con 38 items, a los trabajadores administrativos de las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la organización. (Ver anexo I)

### **Validez y Confiabilidad de los Instrumentos:**

La validez de un instrumento es definida por Palella y Martins (2006:172), como “la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir”, por lo que se realizará un análisis para determinar la

validez estructural y del contenido del instrumento a diseñar con la finalidad de para dar consistencia a los resultados que puedan obtenerse a través del mismo.

Al respecto de la validez estructural o de constructo, Palella y Martins (2006:172) señalan que ésta “implica que los distintos indicadores para elaborar un instrumento son el producto de una buena Operacionalización, es decir, cuando reflejan la definición teórica de la variable que se pretende medir”. En tal sentido, está determinada por la relación que existe entre los aspectos que medían la prueba y los supuestos teóricos manejados en el marco teórico sobre la cultura organizacional y la elaboración de procesos estadísticos..

Con relación a la validez de contenido, Palella y Martins (2006:172) hacen referencia a que “este método trata de determinar hasta donde los ítems de un instrumento son representativos (grado de representatividad) del dominio o universo de contenido que se desea medir”. Es decir, mide si los ítems son una muestra representativa de la variable que se pretende medir.

Como método para estimar la validez de contenido se utilizó el juicio de un equipo de expertos, constituido por tres (3) profesionales vinculados con el tema de la investigación en curso, quienes analizaron el instrumento para emitir una evaluación de los ítems bajo criterios de claridad en la redacción, congruencia con lo que se pretende investigar y su pertinencia y correspondencia con los objetivos e indicadores de las dimensiones en estudio. Sus observaciones fueron tomadas en cuenta para el diseño definitivo del instrumento empleado en ésta investigación.

### **Confiabilidad del Instrumento**

Palella y Martins (2006:126) señalan que la confiabilidad de un instrumento puede definirse como “la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos”. Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente

Alpha de Cronbach, “una técnica que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentando con una escala tipo Likert” (p. 180). Los mencionados autores, presentan la siguiente ecuación para el cálculo de este coeficiente:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{S_{Total}^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$   $\equiv$  Coeficiente Alpha de Cronbach

$\sum S^2$   $\equiv$  Sumatoria de la varianza de los ítems

$S^2_{total}$  Varianza de los puntajes de cada unidad maestra

N = Total de ítems

El resultado del Coeficiente de Cronbach indica si el instrumento tiene una capacidad de confiabilidad es decir, si éste permitirá decir que si ésta es altamente congruente, la información recabada a través de dicho instrumento, también lo será. Los criterios para establecer la confiabilidad es presentado por Palella y Martins (2006:181) mediante el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 11**  
**Ponderación de la Confiabilidad por Alpha de Cronbach**

<b>Rango</b>	<b>Confiabilidad (Dimensión)</b>
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0,0 – 0,20	Muy Baja

## **Confiabilidad del instrumento**

Para el cálculo de confiabilidad, ésta fue calculada utilizando el indicador de confiabilidad denominado coeficiente Alfa de Corbach. Para el caso en estudio arrojó un resultado 0,970 en la escala , concluyéndose que el instrumento es confiable desde el punto de vista estadístico. Ver Anexo I (Escala de Lickert)

## CAPITULO IV

### CUESTION METODOLOGICA CUANTITATIVA PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

#### (Objetivos 1, 2 ,3)

En este apartado del trabajo de investigación, se presentan los datos obtenidos con la ubicación de variables, indicador y la presentación de los ítems a través de tablas y gráficos, para luego hacer el análisis e interpretación de los resultados con la orientación de la revisión teórica.

#### **Presentación, análisis e interpretación de los resultados**

**Variable:** cultura organizacional

**Indicador:** Ética / Orientación al Equipo / Comunicación

**Ítems No.:** 1. La información otorgada por la institución ofrece confianza en la efectividad de las respuestas dadas en relación a sus matrículas.

2. Nos esforzamos para construir un alto grado de intercambio de información entre nuestras unidades organizativas. (DAES – DICAÉ.

3. Existe un proceso de comunicación efectivo entre las unidades de asuntos estudiantiles de manera que se cumpla con la entrega oportuna de matrícula estudiantil

**Tabla No. 3**

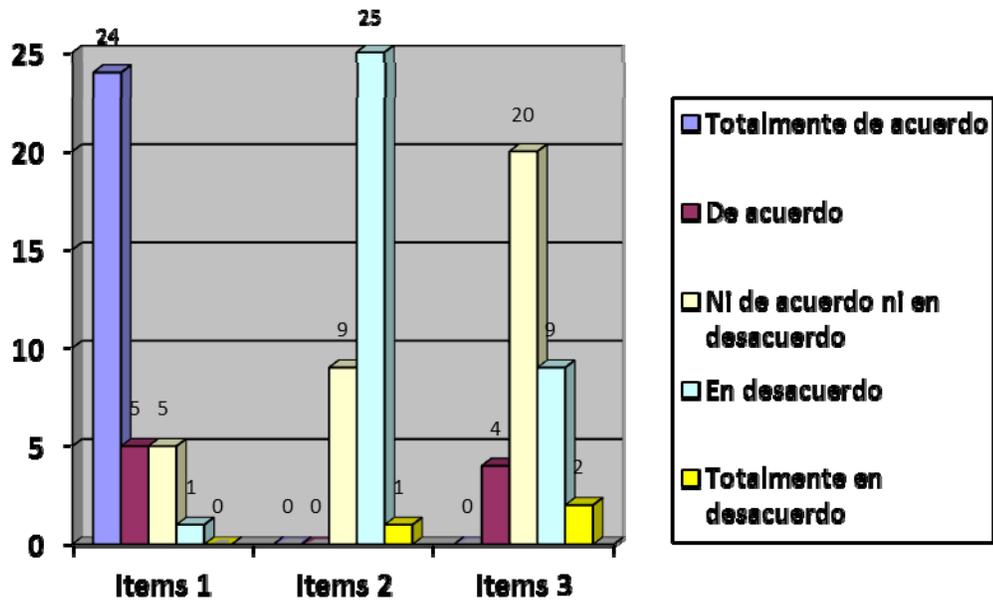
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.1,2 y3**

	<b>Ítem No. 1</b>		<b>Ítem No. 2</b>		<b>Ítem No. 3</b>	
	F	%	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	24	68,57	0	0	0	0
De acuerdo	5	14,28	0	0	4	11,42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	14,28	9	25,71	20	57,14
En desacuerdo	1	2,85	25	71,42	9	25,71
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	2,85	2	5,71
<b>Totales</b>	35	100,00	35	100,00	35	100,00

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

Gráfico No. 2

Frecuencia de Respuestas Ítems No.1,2 y ,3



Fuente: Elaboración propia. Sequera (2022)

### Análisis

**Variable:** - Cultura organizacional

**Indicador:** Políticas de calidad / Normas de atención / Funciones de cargo

**Ítems No.:** 4. La institución cuenta con una plataforma tecnológica integrada que facilite la elaboración de procesos estadísticos

5. Se cuenta con políticas bien definidas que especifiquen cómo los empleados deben comprender la importancia de la relación Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) – Universidad de Carabobo. (Ver anexo J)

6. Los procesos de comunicación dentro de la Universidad son asertivos y permiten el flujo de información de manera adecuada

7. El estilo de dirección de los grupos de trabajo es participativo, flexible e integrador logrando adaptarse a los cambios

**Tabla No. 4**

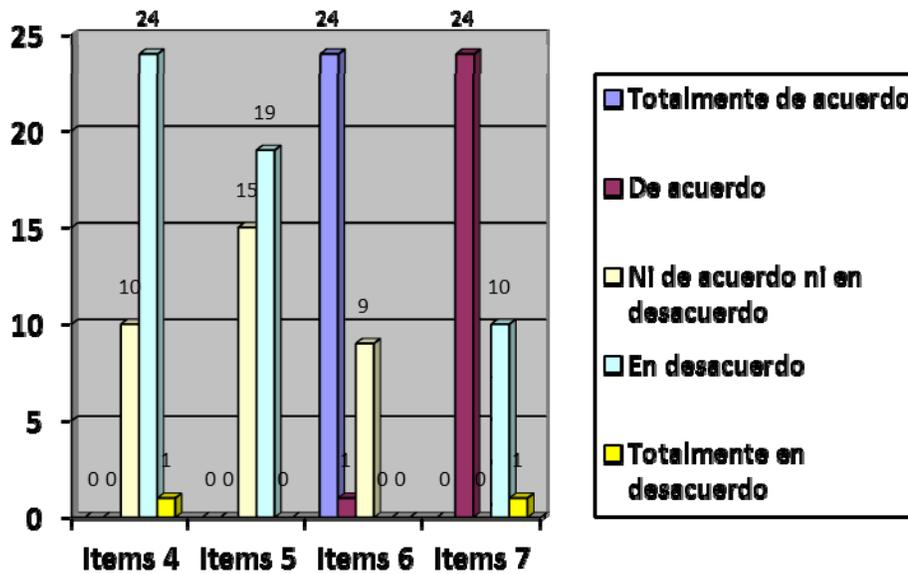
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.4, 5, 6 y 7**

	Ítem No. 4		Ítem No. 5		Ítem No. 6		Ítem No. 7	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0	24	68,57	0	0
De acuerdo	0	0	0	0	1	2,85	24	68,57
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	28,57	15	42,85	9	25,71	0	0
En desacuerdo	24	68,57	19	54,28	0	0	10	28,57
Totalmente en desacuerdo	1	2,85	0	0	0	0	1	2,85
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

Gráfico No. 3

Frecuencia de Respuestas Ítems No.4,5,6 y 7



Fuente: Elaboración propia. Sequera (2022)

### Análisis

Las respuestas obtenidas del ítem nro. 4 manifiestan que el 28,57 % de los consultados están en ni en acuerdo ni en desacuerdo en que la institución cuenta con una plataforma tecnológica integrada que facilite la elaboración de procesos estadísticos; y el 71,2% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Resultados que podrían estar manifestando dificultades por la carencia en la institución de una plataforma tecnológica integrada que facilite la elaboración de procesos estadísticos. Beaumont (1992) refiere la necesidad de las plataformas tecnológicas en las diferentes empresas, para que éstas puedan ser productivas en el manejo de información para así poder procesar, recuperar y distribuir datos, convirtiéndose en la base tecnológica de recursos de información.

En el Ítems nro. 5, el 42,85% de los encuestados manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cuenta con políticas bien definidas que especifiquen cómo los empleados deben comprender la importancia de la relación OPSU – Universidad y un 64,28 % manifiesta desacuerdo. Los resultados podrían estar evidenciando vacíos o brechas por no tener los empleados políticas definidas para comprender la relación OPSU-Universidad. De acuerdo a Maslow (1947), las relaciones laborales dentro de una organización son la llave para alcanzar las metas de crecimiento, debido principalmente al vínculo que se crea entre la empresa y sus colaboradores y que al implementarse correctamente ese vínculo se fomenta la productividad organizacional.

En el Ítems nro. 6, el 71,42 % de los encuestados están totalmente de acuerdo y de acuerdo en que los procesos de comunicación dentro de la Universidad son asertivos y permiten el flujo de información de manera adecuada; y un 25,71 % indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados representan una fortaleza. De acuerdo a Katz y Kant (1.990), los procesos comunicacionales dentro de las organizaciones cumplen un rol protagónico dado que sin comunicación no hay trabajo en equipo, ni es posible ejercer liderazgo dado que sin transmisión de información no hay auto control institucional

En relación al ítems 7, se observa que un 68,57 % de los consultados expresa estar de acuerdo en que el estilo de dirección de los grupos de trabajo es participativo, flexible e integrador logrando adaptarse a los cambios y otro 28,57% dijo estar en desacuerdo, lo que podría indicar positivamente que una gran fortaleza existente en la institución que de acuerdo a pineda 2.000 el cambio es una variable típica de las organizaciones y la capacidad de adaptarse al mismo se convierte en una necesidad competitiva.

**Variable:** - Cultura organizacional

**Indicador:** Solidaridad, integración, adaptación

**Ítems No.:** 8. La institución ha establecido claramente políticas y criterios de desempeño minimizando los conflictos.

9. Se promueve la colaboración y acuerdos con otras escuelas y/o departamentos para la unificación de criterios

10. Los funcionarios conocen el proceso por el cual la OPSU solicita información estadística de sus matriculas

**Tabla No. 5**

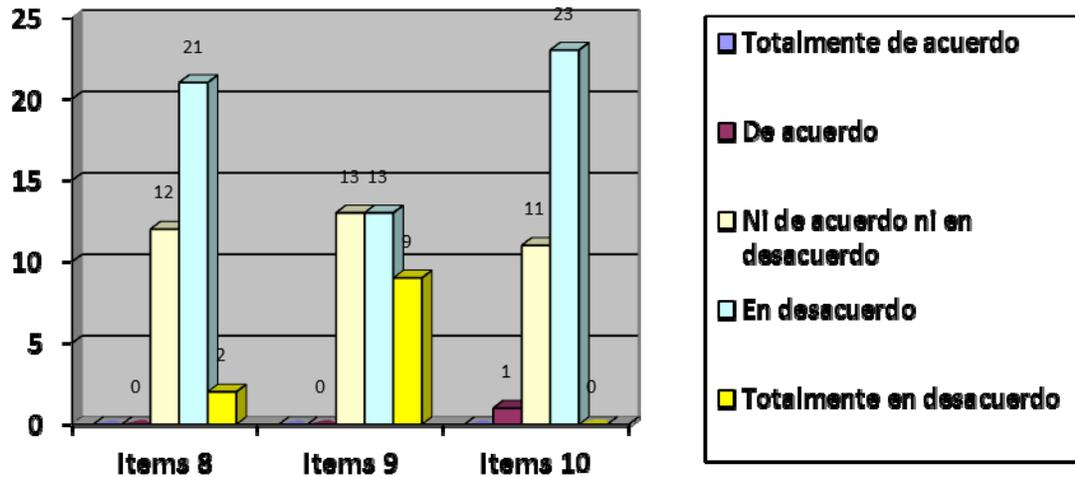
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.8,9 y10**

	<b>Ítem No. 8</b>		<b>Ítem No. 9</b>		<b>Ítem No. 10</b>	
	F	%	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0	0	0
De acuerdo	0	0	0	0	1	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	34,28	13	37,1	11	31,42
En desacuerdo	21	60	13	37,1	23	65,71
Totalmente en desacuerdo	2	5,71	9	25,71	0	0
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

**Gráfico No. 4**

**Frecuencia de Respuestas Ítems No.8, 9 y10**



**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

### **Análisis**

En relación al ítems 8 un 34,28 % manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la institución se ha establecido claramente políticas y criterios de desempeño minimizando los conflictos y la gran mayoría con un porcentaje significativo representado en un 65,71%, indica estar en desacuerdo a lo que Castillo (2.009) afirma que para estimar el desempeño organizacional en función de flexibilizar la estructura funcional y adaptarla a una lógica de gestión deben aplicarse políticas más intensas que fortalezcan a las organizaciones en el ámbito productivo.

En el ítems 9, un 62,81% de los consultados manifestó estar desacuerdo que en la institución se promueve la colaboración y acuerdos con otras escuelas y/o departamentos para la unificación de criterios, otro 37,1 % expreso estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, se podría deducir de las respuestas dadas por los funcionarios consultados que la institución carece de aplicación de políticas y criterios de desempeño de manera de minimizar los conflictos internos existentes a lo que Nabli y Nugent, (1989) afirman que la carencia de normas o políticas institucionales acarrea que en las organizaciones prevalezca en un vacío ubicado en un entorno particular al que se halla vinculada inextricablemente proporcionando múltiples contextos que afectan a la organización y su desempeño.

Por su parte en el ítems 10, las respuestas ofrecidas por los consultados manifiestan que un 31,42% están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que los funcionarios conocen el proceso por el cual la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) solicita información estadística de sus matrículas, otro 65,71% manifestó estar en desacuerdo, conllevando esto a que los funcionarios no están claros con los procesos productivos que realizan ni la importancia que los caracteriza. Michael Hammer (1.995) por su parte el organizar de un empresa depende primordialmente de su organigrama funcional el debe ejecutarse responsablemente para poder lograr el objetivo organizacional, a lo que el llama visión funcional en donde la agrupación de las funciones en conjuntos relativamente homogéneos colocando todas las actividades operativas bajo una misma gerencia. Así cada departamento se enfocaba específicamente en su tarea.

**Variable:** Cultura organizacional

**Indicador:** Identificación con la institución / Reconocimientos/ Crecimiento personal y profesional / Satisfacción laboral

**Ítems No.:** 11. En general los trabajadores sienten como algo propio tanto los aciertos como los fracasos y funcionamiento de la institución

12. Se realizan reconocimientos públicos a los trabajadores por los logros obtenidos para reforzar el buen desempeño

13. La institución aporta al desarrollo y crecimiento profesional y personal de los trabajadores

14. En la institución se valora la creatividad e iniciativa para realizar las labores con mayor efectividad.

**Tabla No. 6**

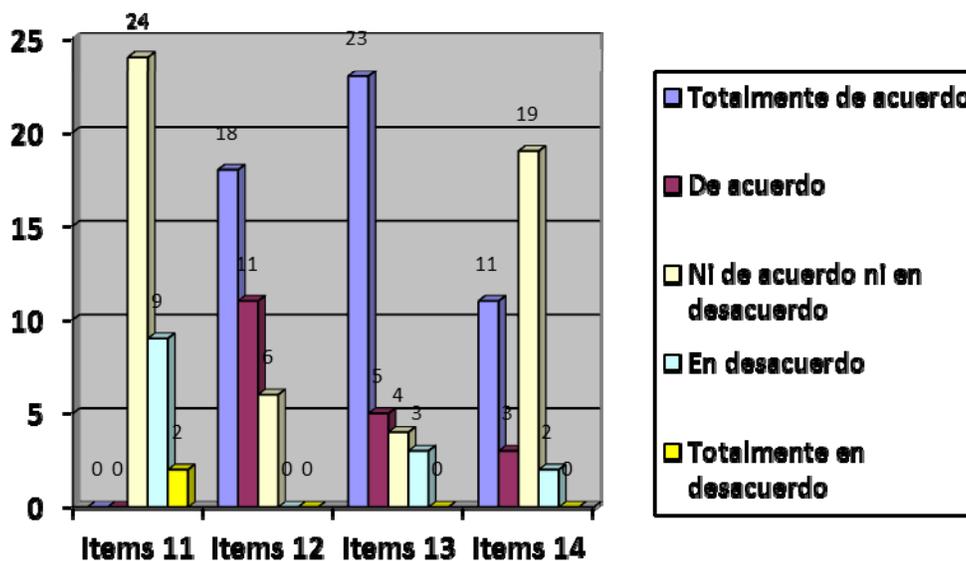
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.11, 12, 13 y 14**

	<b>Ítem No. 11</b>		<b>Ítem No. 12</b>		<b>Ítem No. 13</b>		<b>Ítem No. 14</b>	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0	18	51,42	23	65,71	11	31,42
De acuerdo	0	0	11	31,42	5	14,28	3	8,57
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	68,57	6	17,14	4	11,42	19	54,28
En desacuerdo	9	25,71	0	0	3	8,57	2	5,71
Totalmente en desacuerdo	2	5,71	0	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>	35	100,00	35	35	35	100,00	35	100,00

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

## Gráfico No 5

### Frecuencia de Respuestas Ítems No.11, 12, 13 y 14



Fuente: Elaboración propia. Sequera (2022)

### Análisis

En el ítem 11, de los funcionarios consultados un 68,57% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que en medida general los trabajadores sienten como algo propio tanto los aciertos como los fracasos y funcionamiento de la institución, otro 31,42% expresó estar en desacuerdo, representando estas respuestas que podría existir una debilidad donde los trabajadores carecen de sentido de pertenencia con su organización, Esta debilidad conduce a señalar lo indicado por León (2014), quien manifiesta que el sentido de pertenencia hace que un colaborador se sienta parte de la empresa y tome los objetivos del equipo como propios; al estar comprometido con su trabajo aumentar su desempeño y contribuir a mejorar el ambiente laboral al mantener una actitud positiva que contagia de entusiasmo a sus compañeros.

Con respecto al Ítems nro. 12 las gran mayoría de los encuestados representando el 82,84% manifestaron que en la institución se realizan reconocimientos públicos a los trabajadores por los logros obtenidos para reforzar el buen desempeño mientras que 17,14% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un fortaleza para la institución conllevando a lo señalado por Nabli y Nugent, (1989), quienes manifiestan que si bien el dinero es un incentivo poderoso, es tan sólo parte del sistema de incentivos de una organización, en realidad, ciertos tipos de incentivos financieros a veces refuerzan comportamientos que conspiran contra los intereses de la organización y que promueven el logro de los individuos así como el pago por mérito debido a logros individuales pueden conspirar contra la formación de equipos altamente productivos.

En relación al ítems 13, hay un 79,99% que manifestó estar de acuerdo que la institución aporta al desarrollo y crecimiento profesional y personal de los trabajadores, un 11,42% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el restante 8,57% expreso estar en desacuerdo. Lo que podría indicar que prevalece una fortaleza institución y refuerza lo indicado por Mirón, Leichtman y Atkins, (1993 ) quienes expresan que el desarrollo y crecimiento profesional y personal de los trabajadores en una organización, así como el compromiso para satisfacer las necesidades de los empleados no es tan solo una función altruista, es sumamente probable que los empleados que se sienten razonablemente cómodos con las condiciones de trabajo y estimulados por el medio ambiente sean productivos.

Con relación al ítems 14, el 39,99% de los funcionarios encuestados estar de acuerdo en que en la institución se valora la creatividad e iniciativa para realizar las labores con mayor efectividad, un 54,28% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que la minoría representada por un 5,71% dijo estar en desacuerdo, esto podría indicar que la mayoría de los consultados está en desacuerdo en que en la institución se valora la creatividad e iniciativa para realizar las labores con mayor efectividad, de acuerdo a los resultados obtenidos, se podría indicar la

existencia de debilidades en la institución para valorar la creatividad e iniciativa de los trabajadores. En cuanto a la creatividad e iniciativa, Maslow (1998), refiere en su teoría de jerarquía de necesidades, la motivación que deben tener las personas para aspirar a logros cada vez más elevados como reconocimiento, creatividad, autorrealización

**Variable:** Actitud del Trabajador

**Indicador:** Honestidad / Transparencia

**Ítems No.:** 15. En la institución existe conciencia de cómo la eficacia de los procesos estadísticos afecta a las personas interesadas

16. Los funcionarios quedan satisfechos con las respuestas ofrecidas a sus solicitudes de información estadística

**Tabla No. 7**

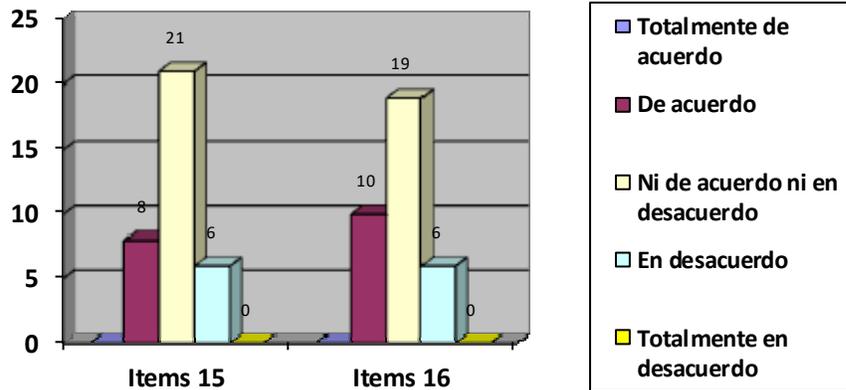
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.15 y 16**

	<b>Ítem No. 15</b>		<b>Ítem No. 16</b>	
	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	8	22,85	10	28,57
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	60	19	54,28
En desacuerdo	6	17,14	6	17,14
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

**Gráfico No. 6**

**Frecuencia de Respuestas Ítems No.15 y 16**



**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2020)

**Análisis**

En lo relacionado al ítems 15, de las respuestas de los consultados hay un 22,85% expresa estar de acuerdo que en la institución existe conciencia de cómo la eficacia de los procesos estadísticos afecta a las personas interesadas, otro 60% manifiesto estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el restante 17,14% manifiesta por su parte su desacuerdo a lo anteriormente expresado, esto podría indicar que en la institución no hay claridad en la existencia de una conciencia por parte de los trabajadores de cómo la eficacia de los procesos estadísticos afecta a las personas interesadas, de acuerdo a los resultados , se podría indicar la existencia de debilidades en la institución.

En el mismo orden de ideas en cuanto a la claridad de procesos organizacionales por parte de los trabajadores, se confirman lo expresado por Cameron y Quinn (1.983), quienes indican que si no poseemos Claridad Organizacional (misión, visión, valores, planificación estratégica, estructura

organizativa, procesos de cada gerencia y sus interrelaciones, públicamente accesibles a toda la organización, cargos y funciones claramente delimitadas con sus fronteras inequívocamente definidas), sentido de pertenencia, lealtad, etc., etc., es realmente inútil hablar de los posibles beneficios de un tipo determinado de gerencia, estaríamos dentro de una burbuja mágica y ciertamente, sería una falacia el pretender obtener resultados positivos de cualquier metodología para mejorar la productividad de la empresa.

Al respecto del ítems 16, un 28,57% de los funcionarios consultados dijo estar de acuerdo con que los funcionarios quedan satisfechos con las respuestas ofrecidas a sus solicitudes de información estadística, otro 54,28% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el restante 17,14% dijo estar en desacuerdo, lo que llama la atención de que un % significativo de personas indecisas están descontentos por la falta de entrega a tiempo para atender las solicitudes de información estadística,

En el mismo orden de ideas Hofstede (2013:28) indica que la dimensión de incertidumbre por falta de información institucional la transforma en bajo nivel de tolerancia al cambio y por tanto prefiere no asumir los riesgos que los cambios generan. También indica que en existen normativas internas para todo, siendo sin embargo, no siempre se siguen y respetan las leyes, este factor depende de la opinión del grupo al que se pertenezca.

**Variable:** Actitud del Trabajador

**Indicador:** Abierto a mejoras / Búsqueda de la excelencia

**Ítems No.:** 17. El acceso a la información para generar estadísticas es difícil de acceder o recibir

18. En la institución se potencia el compromiso autónomo de los equipos de trabajo como algo fundamental en la realización de los objetivos de los procesos estadísticos

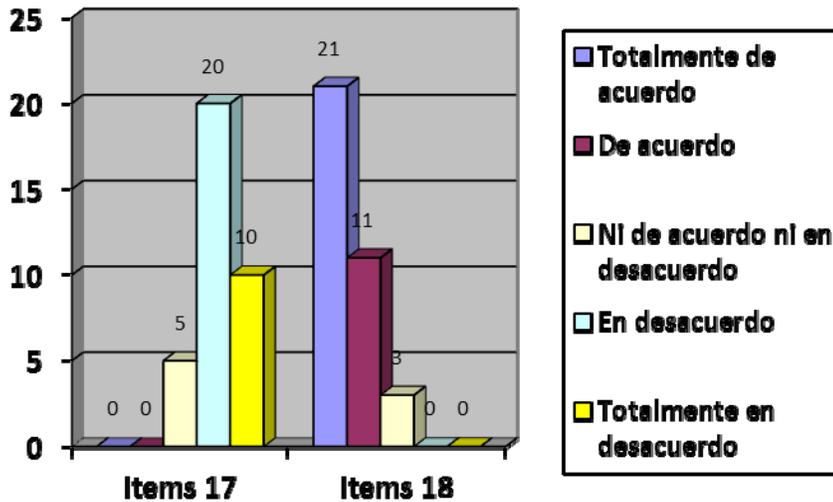
**Tabla No. 8**  
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.17 y 18**

	<b>Ítem No. 17</b>		<b>Ítem No. 18</b>	
	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0	21	60
De acuerdo	0	0	11	31,42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	14,28	3	8,57
En desacuerdo	20	57,14	0	0
Totalmente en desacuerdo	10	28,57	0	0
<b>Totales</b>	35	100,00	35	100,00

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

Gráfico No. 7

Frecuencia de Respuestas Ítems No.17 y 18



Fuente: Elaboración propia. Sequera (2022)

Análisis

Considerando lo relacionado al ítems 17, un 14, 28% de los consultados manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el acceso a la información para generar estadísticas es difícil de acceder o recibir, y otro 85,71% dijo si estar en desacuerdo, lo que podría indicar una gran debilidad en la institución al no haber acceso a la información para generar estadísticas o la misma es difícil de acceder o recibir, con respecto a la importancia del manejo y acceso de información en una organización

Por su parte, Fonquernie (2.015.16) manifiesta que la información es un recurso vital para toda organización, y el buen uso de ésta puede significar la diferencia entre el éxito o el fracaso para una empresa. El éxito de una organización ya no depende sólo de la manera en que cada persona maneja sus

recursos materiales, sino que es más importante el buen aprovechamiento de los activos intangibles tales como el know-how (hacer como), el conocimiento de cliente y de mercado, etc.

Al respecto del items, 18, un 91,42% manifestó estar de acuerdo en que en la institución se potencia el compromiso autónomo de los equipos de trabajo como algo fundamental en la realización de los objetivos de los procesos estadísticos, mientras que el restante 8,57% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados dejan manifiesto que la gran mayoría de los funcionarios consultados si está de acuerdo que en la institución si se potencia el compromiso autónomo de los equipos de trabajo como algo fundamental en la realización de los objetivos de los procesos estadísticos.

Esa acción de la intuición manifestada por la gran mayoría de los consultados podría dejar en evidencia que prevalece una fortaleza institucional donde se potencia el compromiso autónomo de los equipos de trabajo, en relación al fortalecimiento de equipos de trabajo en las organizaciones, Smith (2.002) expresa que el trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general donde no existen barreras, divisionismos u objetivos divergentes entre las diferentes áreas, departamentos, secciones o turnos.

**Variable:** Actitud del Trabajador

**Indicador:** Adecuación a normas / Logro de objetivos

**Ítems No.:** 19. El director/a fomenta una cultura de cumplimiento en los distintos equipos de trabajo en busca del logro de objetivos a los procesos estadísticos.

20. La institución cuenta con personal suficiente y capacitado para dar respuesta eficiente a los requerimientos estadísticos de manera satisfactoria.

**Tabla No. 9**

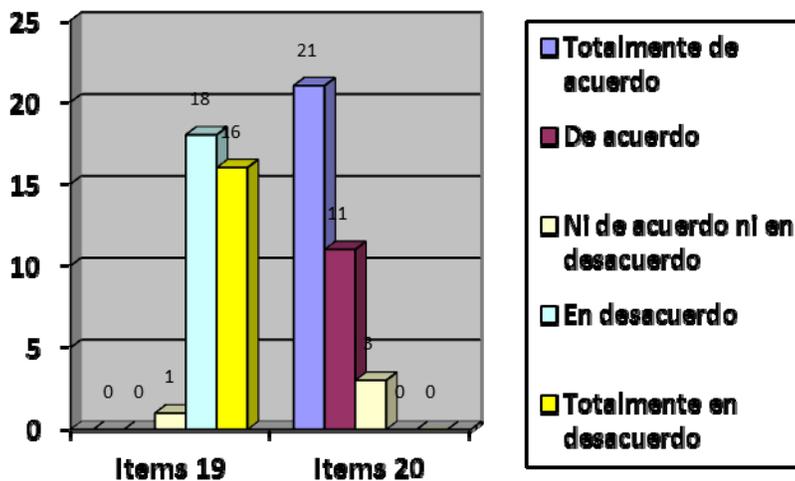
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.19 y 20**

	<b>Ítem No. 19</b>		<b>Ítem No. 20</b>	
	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0	21	60
De acuerdo	0	0	3	35,71
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,85	9	4,29
En desacuerdo	18	51,42	0	0
Totalmente en desacuerdo	16	45,71	2	0
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

**Gráfico No. 8**

**Frecuencia de Respuestas Ítems No.19 y 20**



**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2020)

## Análisis

Considerando las respuestas ofrecidas por los consultados en el ítems 19, 2,85% manifiesto estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que el director/a fomente una cultura de cumplimiento en los distintos equipos de trabajo en busca del logro de objetivos a los procesos estadísticos y el restante para un 97,13% expreso estar en desacuerdo lo que deja clara debilidad que en la institución los directivos y/o autoridades podrían no preocuparse por fomentar una cultura de cumplimiento en los distintos equipos de trabajo en busca del logro de objetivos a los procesos estadísticos.

En relación a lo concerniente a competencias directivas, Pérez (1.993) menciona que las competencias directivas, son aquellos comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su función directiva diseñando estrategias que produzcan valor económico, desarrollando las capacidades de sus empleados y uniéndolos con la misión de la empresa.

Al respecto del ítems 20, un 95,71% de los consultados dijo estar de acuerdo que la institución cuenta con personal suficiente y capacitado para dar respuesta eficiente a los requerimientos estadísticos de manera satisfactoria, mientras que el restante 4,29% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que conlleva a la conclusión que la institución si podría contar con una plataforma de recursos humanos suficiente y capacitado para dar respuesta eficiente a los requerimientos estadísticos de manera satisfactoria.

En relación a la competencias de recursos humanos en las organizaciones, Zermeño (2.014) expresa que tanto la eficacia del personal como sus hábitos o prácticas, facilitan a las personas y/o líderes, tener una relación eficaz con su entorno. Entre ellas, se tienen la disciplina, el autocontrol, la concentración y la visión; la administración del tiempo, la gestión del estrés, la credibilidad y el autoconocimiento;

la iniciativa, la creatividad y la autonomía; entre otras, las cuales incluyen el mejoramiento continuo, midiendo en síntesis la capacidad de auto-dirección.

**Variable:** Actitud del Trabajador

**Indicador:** Retos y Nuevas oportunidades / Evolución

**Ítems No.:** 21. Hay un sistema de valores compartidos para apoyar la ética en nuestra institución.

22. La gerencia de la institución evalúa la adecuación de los servicios a manera de satisfacer los requerimientos de entes internos y externos.

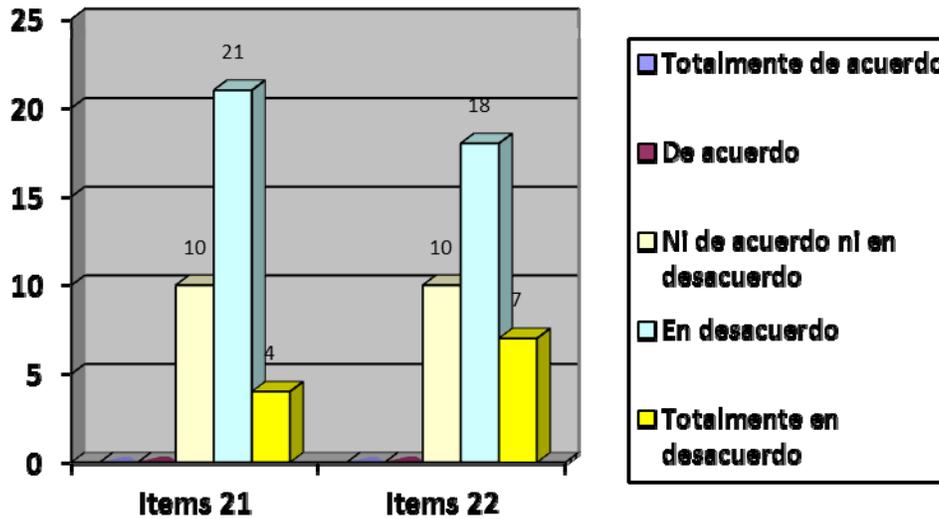
**Tabla No. 10**  
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.21 y 22**

	<b>Ítem No. 21</b>		<b>Ítem No. 22</b>	
	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	0	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	28,57	10	28,57
En desacuerdo	21	60	18	51,42
Totalmente en desacuerdo	4	11,42	7	20
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

### Gráfico No. 9

#### Frecuencia de Respuestas Ítems No. 21 y 22



Fuente: Elaboración propia. Sequera (2022)

#### Análisis

En relación al ítems 21, se constata que 28,57% de los consultados dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que en la institución exista un sistema de valores compartidos para apoyar la ética, adicionalmente el restante 71,42% expreso estar en desacuerdo, estas afirmaciones de la gran mayoría de los consultados podrían indicar una debilidad presente en la institución en función de la carencia de valores compartidos para apoyar la ética, en relación los valores organizacionales, Chiavenato y Sapiro (2010): manifiestan que los principios y valores organizacionales son un conjunto de conceptos, filosofías y creencias generales que la organización respeta y ejerce y que está por encima de las prácticas cotidianas para buscar las ganancias de corto plazo. Son los ideales eternos que sirven de guía e

inspiración a todas las generaciones futuras que están dentro de la organización. (p. 79)

Al respecto del ítems 22, el 28,57% de los consultados expreso estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que la gerencia de la institución evalúa la adecuación de los servicios a manera de satisfacer los requerimientos de entes internos y externos y otro 71,42% de los manifestó estar en desacuerdo, lo que podría estar indicando que la institución presenta debilidades en una productividad efectiva en sus procesos, con respecto a las debilidades productivas organizacionales, Myriam Quiroa (2.007) menciona que las debilidades son todos los factores internos que hacen que la empresa se encuentre en una posición desfavorable frente a sus competidores.

Lo anterior es relevante sobre todo los si elementos que se encuentran al momento de hacer un análisis interno, pero que son factores claves y decisivos para determinar las deficiencias que pueda tener una empresa; y que le puedan afectar en el logro de los objetivos y metas que espera alcanzar, de todas formas, entre las deficiencias que más pueden afectar el desempeño de la empresa se encuentran los factores relacionados con la capacitación y el talento del personal que forma parte de la empresa, una planificación estratégica inadecuada, problemas de producción y tecnología que lleven a la empresa a la obsolescencia, procesos inadecuados en toda su actividad y también los problemas relacionados con el financiamiento, así como con el logro de utilidades .

**Variable:** Rol gerencial

**Indicador:** Eficiencia

**Ítems No.:** 23. El resto de la comunidad universitaria reconoce y valora la eficiencia en los procesos estadísticos

**Tabla No. 11**

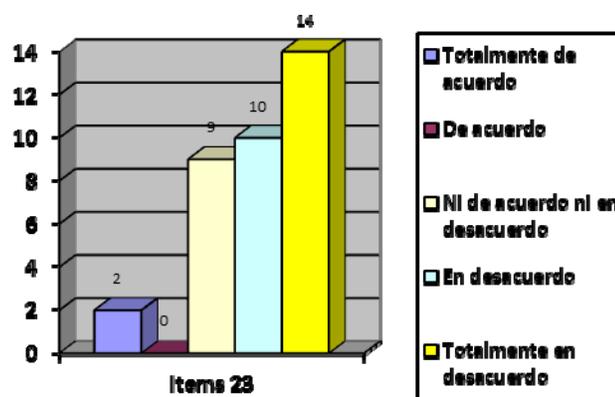
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.23**

	<b>Ítem No. 23</b>	
	F	%
Totalmente de acuerdo	2	0
De acuerdo	0	5,71
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25,71
En desacuerdo	10	28,57
Totalmente en desacuerdo	14	40
<b>Totales</b>	35	100,00

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

## Gráfico No. 10

### Frecuencia de Respuestas Ítems No.23



Fuente: Elaboración propia. Sequera (2022)

#### Análisis

Al analizar el ítems 23, las repuestas ofrecidas por los consultados determinamos que un 5,71% dijo si estar de acuerdo que la comunidad universitaria reconoce y valora la eficiencia en los procesos estadísticos, y la importancia que ello amerita, mientras, un 25,71 % expresan estar entre ni de acuerdo ni en desacuerdo y el restante 68,57% manifestó estar en desacuerdo, lo que representa una debilidad ye que de acuerdo a los resultados obtenidos la comunidad universitaria podría no estar reconociendo y/o valorando los procesos estadísticos como eficientes, en relación a la eficiencia en procesos productivos institucionales, se afirma lo expresado por Martinez (2.002) quien indica que la eficiencia productiva, en un escenario de globalización, determina que las empresas tengan que aplicar herramientas y conceptos técnicos de racionalización, sistematización y estandarización del trabajo,

intentando propiciar una conducta motivada del trabajador hacia la eficiencia y calidad.

**Variable:** Rol gerencial

**Indicador:** Diligencia / compromiso

**Ítems No.:** 24. Los trabajadores están convencidos de la importancia del cumplimiento oportuno en los procesos estadísticos

25. Se mantiene actualizado un sistema de información para facilitar las labores de los grupos y/o equipos de trabajo

**Tabla No. 12**

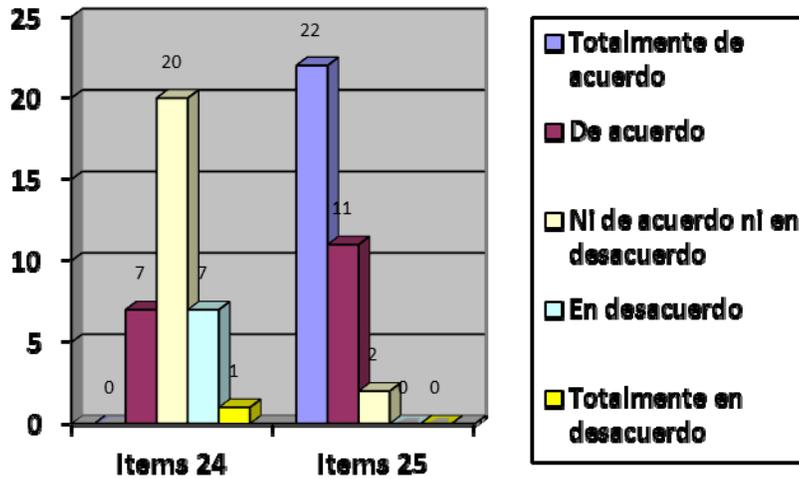
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.24 y25**

	<b>Ítem No. 24</b>		<b>Ítem No. 25</b>	
	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0	22	62,85
De acuerdo	7	20	11	31,42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	57,15	2	5,73
En desacuerdo	7	20	0	0
Totalmente en desacuerdo	1	2,85	0	0
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

**Gráfico No. 11**

**Frecuencia de Respuestas Ítems No.24 y25**



**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

**Análisis**

Considerando las respuestas ofrecidas por los consultados en relación al ítem 24, se denota que un 20% manifiesta estar de acuerdo que los trabajadores de la institución están convencidos de la importancia del cumplimiento oportuno en los procesos estadísticos, mientras que un 57,15% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y otro 22,85% expreso estar en desacuerdo, llama la atención de que un porcentaje significativo de personas están indecisas, lo que podría estar indicando la poca claridad que tienen los funcionarios acerca de la importancia del cumplimiento oportuno en los procesos estadísticos, con respecto a este aspecto Ruiz (2.010) indica que una de las dimensiones de los valores varía a través de los individuos en función

de las diferencias que presente el tipo de sociedad en el que viva, lo que va a conllevar múltiples efectos y resultados significativos.

De las respuestas ofrecidas por los consultados en relación al ítems 25, , se denota que un 94,27% manifiesta estar de acuerdo que se mantiene actualizado un sistema de información para facilitar las labores de los grupos y/o equipos de trabajo, mientras que un 5,73% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto indica una fortaleza dado que los trabajadores de la institución podrían estar convencidos de que en la institución mantiene actualizado un sistema de información para de facilitar las labores de los grupos y/o equipos de trabajo, lo que representa simplificación procesos productivos en la institución, al respecto (Zermeño 2014) indica que simplificar procesos significa reducir el flujo de actividades de forma que se obtengan resultados, pero a menor coste y con más agilidad. El rediseño y mejora de procesos es una actividad propia de la mejora de procesos desde la perspectiva de la mejora continua.

**Variable:** Rol gerencial

**Indicador:** Cumplir lineamientos y normas

**Ítems No.:** 26. Los funcionarios de las DAE entregan verazmente a la DICAЕ la información que le es solicitada para la elaboración de estadísticas

**Tabla No. 13**

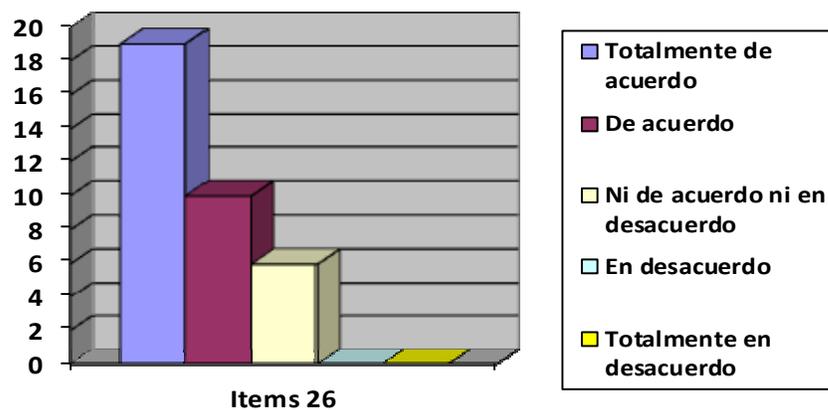
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.26**

	<b>Ítem No. 26</b>	
	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	17,14
En desacuerdo	19	54,28
Totalmente en desacuerdo	10	28,57
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

**Gráfico No. 12**

**Frecuencia de Respuestas Ítems No.26**



**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

## Análisis

Considerando las respuestas dadas por los funcionarios consultados en relación al ítems 26, se denota que el 17,14% expreso estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que los funcionarios de las DAE entregan verazmente a la DICAЕ la información que le es solicitada para la elaboración de estadísticas, el restante 82,85% manifestó estar en desacuerdo, lo que representa una irregularidad en la institución, ya que los funcionarios de las DAE podrían no entregar verazmente a la DICAЕ la información que le es solicitada para la elaboración de estadísticas, lo que origina primordialmente preocupación en la presente investigación dado que pareciera prevalecer una cultura organizacional negativa por parte de los trabajadores, al respecto Griffin y O'Leary-Kelly, (2004) refieren que los comportamientos motivados por un trabajador o un grupo de trabajadores, que tienen consecuencias negativas para otro miembro de la organización, otro grupo de trabajadores o para la organización misma; generan un costo e inciden negativamente en el desempeño organizacional.

**Variable:** Rol gerencial

**Indicador:** Compromiso gerencial / Liderazgo

**Ítems No.:** 27. Los directivos de la Universidad están comprometidos con los valores y prácticas orientados al cumplimiento del objetivo

28. Los directivos hacen seguimiento y control de la información antes de ser entregada a la OPSU

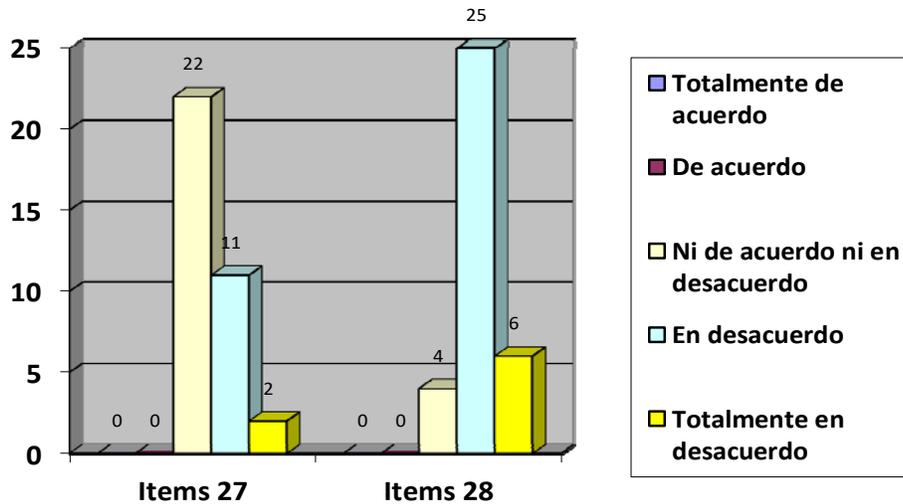
**Tabla No. 14**

**Frecuencia de Respuestas Ítems No.27 y 28**

	<b>Ítem No. 27</b>		<b>Ítem No. 28</b>	
	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	0	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	62,85	4	11,42
En desacuerdo	11	31,42	25	71,42
Totalmente en desacuerdo	2	5,71	6	17,14
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

**Gráfico No. 13**  
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.27 y 28**



**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

**Análisis**

Considerando las respuestas dadas por los funcionarios consultados en relación ítem 27 indican que un 62,85% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los directivos de la universidad están comprometidos con los valores y prácticas orientados al cumplimiento del objetivo, y el restante 37,13% expreso estar en desacuerdo, lo que llama la atención de que un % significativo de personas indecisas podrían estar descontentos porque en la institución podría prevalecer una debilidad gerencial por parte de los directivos, los cuales podrían no estar del todo comprometidos con los valores y prácticas orientados al cumplimiento establecido, con respecto a este aspecto Bayona (2.000) indica que el compromiso organizacional es una visión psicológica de los integrantes de una empresa, la cual que permite conocer más sobre su pasión, lealtad y entrega al momento de realizar

sus actividades diarias, así como sus niveles de satisfacción y su participación en la obtención de logros y objetivos.

Al respecto del ítem 28, se observa que el 11,42% de los consultados manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los directivos hacen seguimiento y control de la información antes de ser entregada a la OPSU y el restante 88,57% manifestó estar en desacuerdo, lo que podría representar una debilidad dado que la gran mayoría afirma que los directivos no hacen seguimiento y control de la información antes de ser entregada a la OPSU, en relación a la evaluación y control organizacional, Fayol, (1.961) indica que la evaluación y control organizacional consiste en comprobar si todo ocurre conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos, tiene por objeto señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda reparar y evitar su repetición.

**Variable:** Rol gerencial

**Indicador:** Formación profesional / Puntualidad

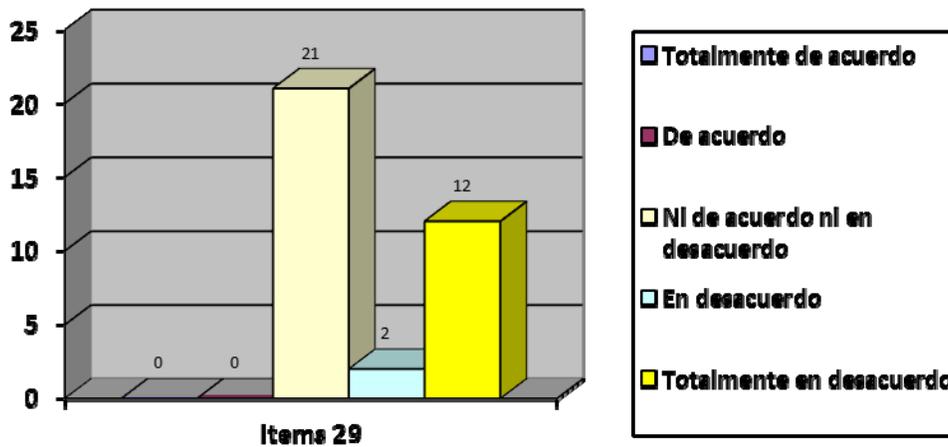
**Ítems No.:** 29. La institución promueve la capacitación especializada en el uso de nuevas tecnologías que faciliten las labores en los procesos estadísticos

**Tabla No. 15**  
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.29**

	<b>Ítem No. 29</b>	
	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	60
En desacuerdo	2	5,71
Totalmente en desacuerdo	12	34,28
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

**Gráfico No. 14**  
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.29**



**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

## Análisis

Considerando las respuestas dadas por los funcionarios consultados en relación al ítem 29, el 60% de los consultados manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que en la institución se promueve la capacitación especializada en el uso de nuevas tecnologías a modo que faciliten las labores en los procesos estadísticos, un 5,71% dijo estar en desacuerdo y el restante 34,28% expreso estar totalmente en desacuerdo, lo que llama la atención de que un % significativo de personas indecisas podrían estar descontentos porque en la institución no se promueve la capacitación especializada en el uso de nuevas tecnologías a modo de facilitar las labores en los procesos estadísticos lo que podría representar una debilidad gerencial por parte de los directivos, los cuales no estarían cumpliendo las competencias y prácticas necesarias que estén orientadas al cumplimiento y metas de la institución,

En ese orden de ideas Zermeño (2.005) manifiesta que Las habilidades directivas consisten en conjuntos identificables de acciones que los individuos llevan a cabo y que conducen a ciertos resultado y que están relacionadas con las interacciones y actitudes en el entorno interno de la empresa u organización, que dependen de la capacidad ejecutiva y liderazgo directivo, entre algunas de ellas se encuentran: el compromiso y la lealtad de los trabajadores, el cumplimiento de sus funciones, la efectividad en la comunicación, el trabajo en equipo, la capacidad de delegación y la motivación para el logro de metas y resultados esperados por la empresa. En general, son competencias orientadas a desarrollar a los empleados e incrementar su compromiso y confianza con la empresa u organización.

**Variable:** Discurso tecnológico

**Indicador:** Eficiencia / Adecuación a normas

**Ítems No.:** **30.** Existen requerimientos administrativos que ocasionen el retardo en la entrega de información estadística (matricula) de las unidades de asuntos estudiantiles locales a la DICAЕ

**31.** En nuestra institución, se hace énfasis en los valores éticos esenciales y no sólo en el cumplimiento de las normas.

**Tabla No. 16**

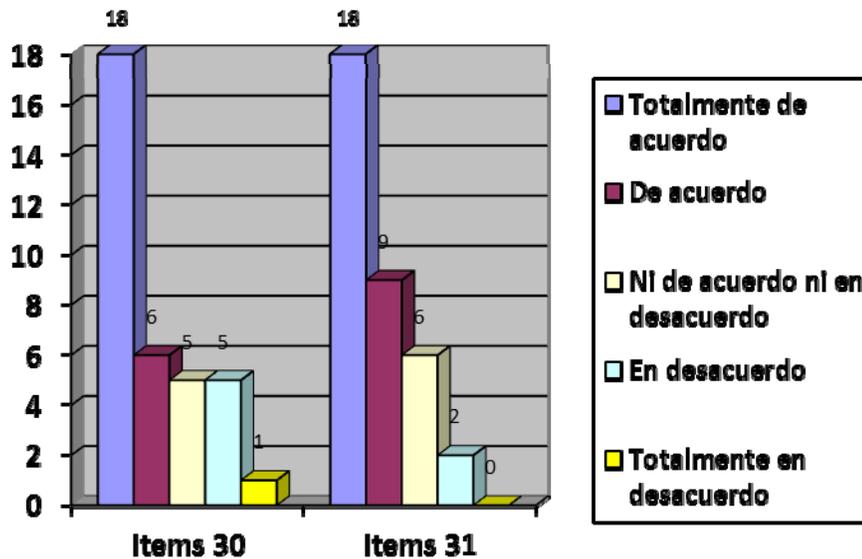
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.30 y 31**

	<b>Ítem No. 30</b>		<b>Ítem No. 31</b>	
	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	18	51,42	18	51,42
De acuerdo	6	17,17	9	25,71
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	14,28	6	17,14
En desacuerdo	5	14,28	2	5,71
Totalmente en desacuerdo	1	2,85	0	0
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

Gráfico No. 15

Frecuencia de Respuestas Ítems No.30 y 31



Fuente: Elaboración propia. Sequera (2022)

Análisis

Considerando las respuestas dadas por los funcionarios consultados en relación al ítems 30 se conoce que el 68,59% de los funcionarios está de acuerdo en que en la institución existen requerimientos administrativos que ocasionen el retardo en la entrega de información estadística (matricula) de las unidades de asuntos estudiantiles locales a la DICAЕ, un 14,28% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 17,13% dijo estar en desacuerdo, lo que podría indicar que la institución tiene insuficiencias, administrativas que ocasionan el retardo en la entrega de información estadística de las unidades de asuntos estudiantiles locales a la DICAЕ, al respecto la motivación de los trabajadores en la organización, Scheine (2.006) afirma que las causas por las cuales las personas están o no están suficientemente motivadas puede ser motivado a la sobrecarga de trabajo sin

condiciones ni remuneración eficiente además de un el estímulo a la necesidad de trabajar en equipo donde distintas unidades departamentales deban colaborar y trabajar coordinadamente para lograr la metas y objetivos propuestos.

Al respecto del ítem 31 se pudo conocer que el 77,13% de los funcionarios consultados está de acuerdo que en la institución se hace énfasis en los valores éticos esenciales al igual que en el cumplimiento de las normas, otro 17,14% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el restante 5,17% expreso estar en desacuerdo, lo anterior podría indicar fortalezas existentes dado que prevalece una brecha amplia de los consultados quienes manifiesta que si se hace énfasis en los valores éticos esenciales en la institución así como en el cumplimiento de sus normas, lo que es compartido por Rodríguez (2.011) indica que los valores organizacionales están referidos cuando los miembros de la organización comparten una serie de valores unidos en un sentido común de propósito o misión logrando de esta manera la posibilidad de tener resultados extraordinarios para la misma .

**Variable:** Discurso tecnológico

**Indicador:** Cumplir lineamientos y normas / Respeto / Efectividad laboral

32. La institución ha establecido políticas claras para garantizar un trato justo y equitativo a todos los usuarios de las unidades de asuntos estudiantiles

33. Los requerimientos estadísticos internos son atendidos con prontitud y diligencia

34. Las autoridades velan por la efectividad en la entrega de información estadística a la OPSU por parte de las unidades sectoriales

**Tabla No. 16**

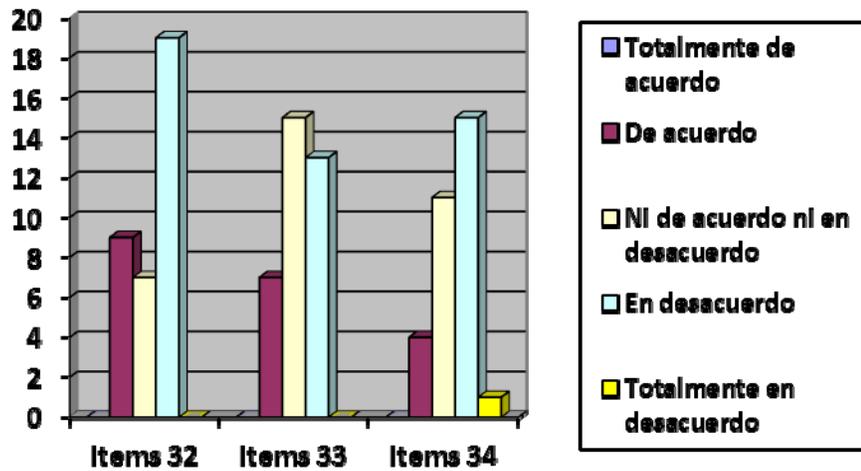
### Frecuencia de Respuestas Ítems No.32, 33 y 34

	Ítem No. 32		Ítem No. 33		Ítem No. 34	
	F	%	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0	0	0
De acuerdo	9	25,71	15	10,01	8	11,45
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	20	7	27,14	11	32,85
En desacuerdo	19	54,28	13	62,85	15	52,85
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	1	2,85
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia. Sequera (2022)

Gráfico No. 16

### Frecuencia de Respuestas Ítems No.32, 33 y 34



Fuente: Elaboración propia. Sequera (2022)

Análisis

Al respecto de las respuestas emitidas por los consultados en el ítems 32, el 25,71% de los funcionarios consultados manifestó si estar de acuerdo que la institución ha establecido políticas claras para garantizar un trato justo y equitativo a todos los usuarios de las unidades de asuntos estudiantiles, un 20% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 54,28% manifiesta estar en desacuerdo, indicando lo anterior que la institución podría estar presentando una debilidad gerencial al no haber establecido políticas claras para garantizar un trato justo y equitativo a todos los usuarios de las unidades de asuntos estudiantiles, en referencia a ese aspecto, Chiavenato, (2010). Afirma que es importante la justicia en el trato para tener empleos de calidad ya que los mismo afianzan la justicia y el compromiso con la organización logrando de esta manera una mayor participación de los trabajadores a la vez que se contribuye a que mejore el clima laboral y aumenta el rendimiento de los empleados en el trabajo.

En relación al ítems 33, de las respuestas dadas por los consultados se tiene que el 10,01% dijo estar de acuerdo que los requerimientos estadísticos internos son atendidos con prontitud y diligencia, un 27,14% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 62,85% expreso estar en desacuerdo, lo que indica claramente una debilidad dado que en la institución podría no atenderse los requerimiento estadísticos con la efectividad que se amerita, en relación a la efectividad productiva organizacional, Bayona (2.012) manifiesta que la efectividad laboral es la relación existencial entre la eficacia y la eficiencia, de manera que en una medida del logro de resultados, el cumplimiento de objetivos con la finalidad de hacer las cosas correctas y la organización logre alcanzar sus objetivos.

En relación al ítems 34, el 11,45% de consultados manifestaron estar de acuerdo que las autoridades velan por la efectividad en la entrega de información estadística a la OPSU por parte de las unidades sectoriales, un 32,85% dijo estar ni de

acuerdo ni en desacuerdo y otro 55,7% expreso estar en desacuerdo, lo que indica una debilidad y falta de integración y/o trabajos en equipo dado que prevalece una carencia en los tiempos de entrega de información exigidos por la OPSU a la universidad, en relación a la integración de equipos de trabajo, Habermans (1.987) expresa que, en una organización los trabajan en equipos requieren de una estructura sistémica y definida que le permitan cohesionarse y relacionarse entre si, verificando los esfuerzos mutuos y fortaleciendo a la organización como núcleo donde un grupo de personas trabajan en conjunto bajo una autoridad, con metas y objetivos que benefician a los participantes.

**Variable:** Discurso tecnológico

**Indicador:** Información Estimada

**Ítems No.:** 35. Los funcionarios conocen los riesgos de entregar información estimada de estadística a la OPSU

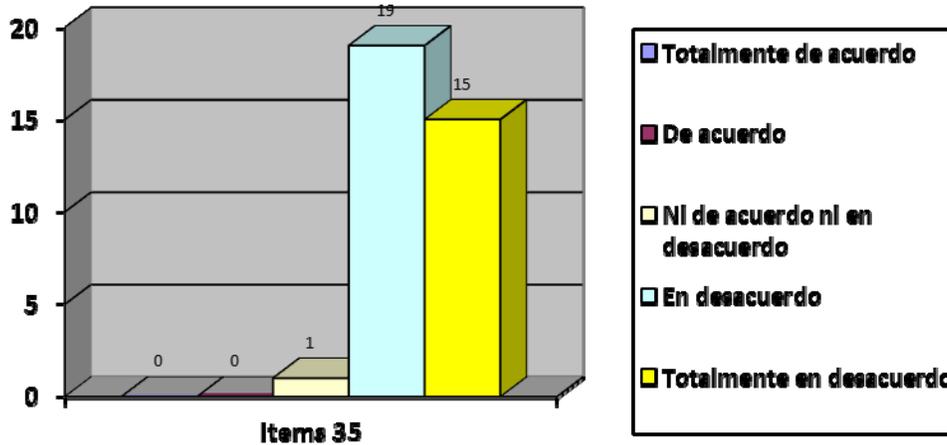
**Tabla No. 18**  
**Frecuencia de Respuestas Ítems No. 35**

	<b>Ítem No. 35</b>	
	F	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,85
En desacuerdo	19	54,28
Totalmente en desacuerdo	15	42,85
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

**Gráfico No. 17**

### Frecuencia de Respuestas Ítems No. 35



Fuente: Elaboración propia. Sequera (2022)

#### Análisis

Al respecto del ítem 35, el 2,85% expreso estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que los funcionarios conozcan los riesgos de entregar información estimada de estadística a la OPSU y el restante 97,13% manifestó estar en desacuerdo, lo anterior podría representar una debilidad dado que en la institución los funcionarios no conocen los riesgos de entregar información estimada de estadística a la OPSU y las consecuencias que eso pudiera conllevar a la institución, demostrando con esto que en la institución el proceso de acción comunicacional se presenta con mucha debilidad, al respecto, Habermas, (1.987) afirma que la acción comunicativa en la organización es la interpretación entre dos sujetos capaces de comunicarse lingüísticamente y de efectuar acciones para establecer una relación interpersonal y/o laboral que fortalezcan imperativamente la productividad y calidad de servicio, teniendo en cuenta que el servicio es una actividad que involucra al elemento humano

en su desarrollo, en la cual el cliente, por lo general, está esperando recibir el mejor de los servicios.

**Variable:** Discurso tecnológico

**Indicador:** Integración Sistémica

**Ítems No.:** 36. Los equipos de cómputo existentes en las Direcciones de Asuntos Estudiantiles (DAE) se encuentran actualizados para poder cumplir eficientemente a los requerimientos institucionales.

37. Se mantiene actualizado un sistema computarizado único interfacultades para la elaboración de los procesos estadísticos

**Tabla No. 19**

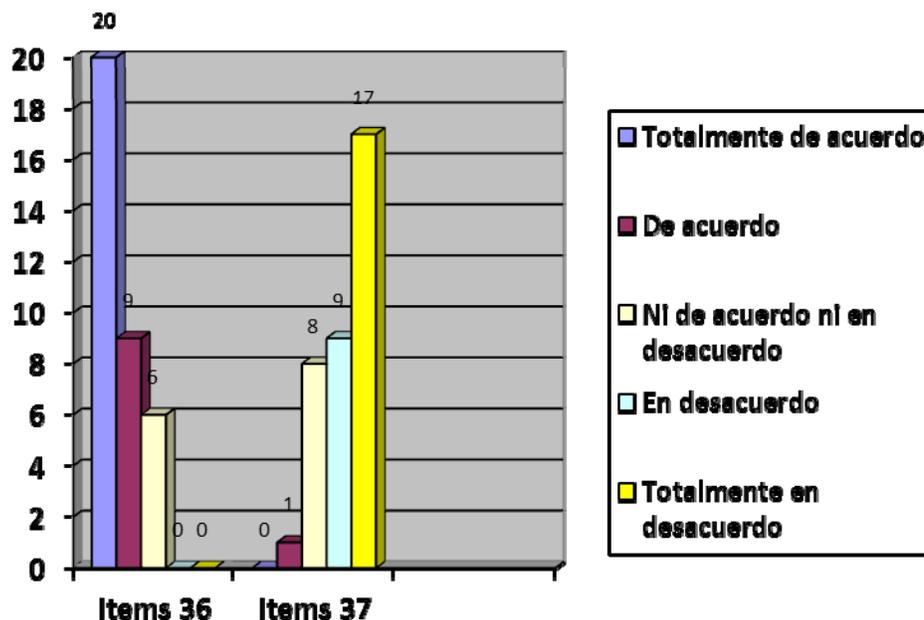
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.36 y 37**

	<b>Ítem No. 36</b>		<b>Ítem No. 37</b>	
	F	%	F	%
Totalmente de acuerdo	20	57,14	0	0
De acuerdo	9	25,71	1	2,85
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	17,14	8	22,85
En desacuerdo	0	0	9	25,71
Totalmente en desacuerdo	0	0	17	48,57
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

Gráfico No. 18

Frecuencia de Respuestas Ítems No.36 y 37



Fuente: Elaboración propia. Sequera (2022)

### Análisis

Considerando las respuestas dadas por los funcionarios consultados en relación al ítem 36, el 82,85% expreso estar de acuerdo que los equipos de cómputo existentes en las DAE se encuentran actualizados para poder cumplir eficientemente los requerimientos institucionales, y el restante 17,14% expreso estar en desacuerdo, lo que representa un fortaleza dado que la institución podría contar con una automatización tecnológica actualizada y así poder cumplir eficientemente a los requerimientos institucionales, al respecto Bessen, J. (2015). Indica que la automatización interactúa de forma compleja con la demanda de bienes y servicios y con los trabajos necesarios para producirlos, a la vez que implica el aumento de la

demanda de trabajo para producir y mantener la tecnología que permite la automatización.

Al respecto del ítems 37, un 2,85% de los consultados manifestó estar de acuerdo que en la institución se mantenga un sistema computarizado único interfacultades para la elaboración de los procesos estadísticos, otro 22,85% asintió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el restante 74,28% manifestó estar en desacuerdo, lo que representa una fuerte debilidad ya que en la institución podría no tener un sistema computarizado único interfacultades para la elaboración de los procesos estadísticos, demostrando una falta de integración organizacional que incentive la productividad, en relación a la integración organizacional, Montoya (2.007) afirma que La integración institucional se interpreta como la posible interacción que realizan las organizaciones para alcanzar objetivos específicos y generar ventajas competitivas

**Variable:** Discurso tecnológico

**Indicador:** Eficiencia Tecnológica

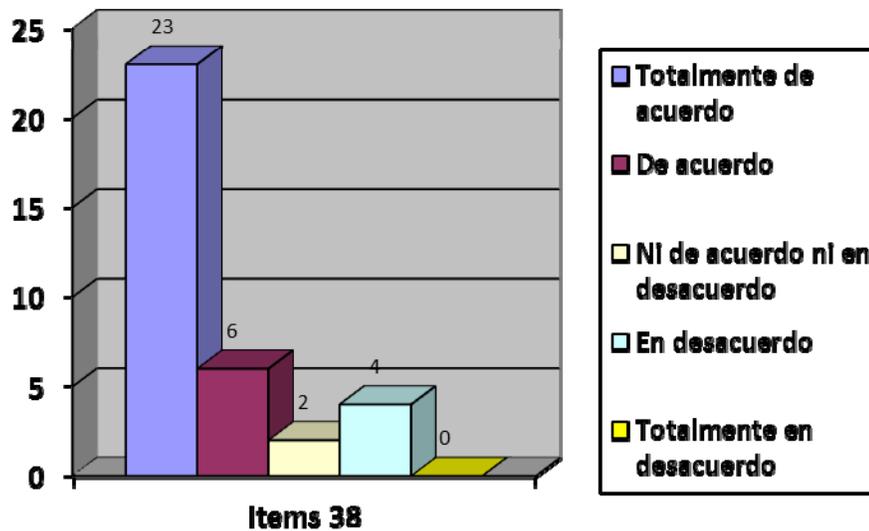
**Ítems No.:** 38. La institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para la elaboración de procesos estadísticos

**Tabla No. 20**  
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.38**

	<b>Ítem No. 38</b>	
	F	%
Totalmente de acuerdo	23	65,71
De acuerdo	6	17,42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5,71
En desacuerdo	4	11,14
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

**Gráfico No. 19**  
**Frecuencia de Respuestas Ítems No.38**



**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

## Análisis

Considerando las respuestas dadas por los funcionarios consultados en relación al ítem 38, el 83,13% manifestó estar de acuerdo que la institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para la elaboración de procesos estadísticos, un 5,71% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el restante 11,14% expreso estar en desacuerdo, lo que indica que podría haber una fortaleza en la institución al estar la gran mayoría de acuerdo q la institución si cuenta con equipos tecnológicos suficientes para la elaboración de procesos estadísticos fortalecidos por el sistema de información institucional,

Al respecto Hamidian (2.015) afirma que los sistemas de información juegan un papel muy importante en la sociedad, por ser una herramienta poderosa y alterna para apoyar a los gerentes individuales a tomar mejores decisiones cuando los problemas no sean los habituales y cambien constantemente y a la gente que trabaja en grupo a tomar decisiones de manera más eficiente, así como también, ayudan a la alta dirección a monitorear el desempeño de la empresa o institución a identificar problemas estratégicos y oportunidades.

## Hallazgos

**Hallazgos con respecto al objetivo nro1:** Analizar la cultura organizacional en las unidades de asuntos estudiantiles de la universidad de Carabobo para la generación de los procesos estadísticos.

- Existencia de fortaleza en cuanto la información que aporta la institución
- Muy poco esfuerzo para el intercambio de información, entre las unidades organizativas, lo cual representa una debilidad.

- Existencia de brechas con respecto a un proceso de comunicación efectivo entre las unidades de asuntos estudiantiles de manera que se cumpla con la entrega oportuna de matrícula estudiantil.
- Carencia en la institución de una plataforma tecnológica integrada que facilite la elaboración de procesos estadísticos
- Evidencias de vacíos o brechas por no tener los empleados políticas definidas para comprender la relación OPSU-Universidad.
- Acuerdo importante en que los procesos de comunicación dentro de la Universidad son asertivos y permiten el flujo de información de manera adecuada, lo que representa una fortaleza
- Existencia de fortaleza por parte de institución, ya que hay manifestación positiva en cuanto a que el estilo de dirección de los grupos de trabajo es participativo, flexible e integrador logrando adaptarse a los cambios
- La institución no ha establecido con claridad políticas y criterios de desempeño para minimizar los conflictos.
- La institución tiene dificultad para la aplicación de políticas y criterios de desempeño de manera de minimizar los conflictos internos
- Los funcionarios tienen poca claridad en el proceso por el cual la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) solicita información estadística de sus matrículas.
- Insuficiencias en cuanto al sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización

- La institución procura motivar a los trabajadores a través de reconocimientos públicos por los logros obtenidos para reforzar el buen desempeño
- La institución aporta positivamente al desarrollo y crecimiento profesional y personal de los trabajadores.
- Existen debilidades por parte de la institución para valorar la creatividad e iniciativa de los trabajadores para realizar las labores con mayor efectividad

**Hallazgos con respecto al objetivo nro. 2:** Caracterizar la actitud de los trabajadores para la elaboración de los procesos estadísticos en la universidad de Carabobo desde las unidades de asuntos estudiantiles.

- En la institución no hay claridad en la existencia de una conciencia por parte de los trabajadores de cómo la eficacia de los procesos estadísticos afecta a las personas interesadas.
- Hay insatisfacción por parte de los funcionarios con las respuestas ofrecidas a sus solicitudes de información estadística
- Dificultad para acceder o recibir información para generar estadísticas
- Existe fortaleza institucional ya que se potencia el compromiso autónomo de los equipos de trabajo como algo fundamental en la realización de los objetivos de los procesos estadísticos
- En la institución los directivos y/o autoridades no se preocupan por fomentar una cultura de cumplimiento en los distintos equipos de trabajo en busca del logro de objetivos a los procesos estadísticos.

- La institución cuenta con personal suficiente y capacitado para dar respuesta eficiente a los requerimientos estadísticos de manera satisfactoria
- Debilidad en la existencia de un sistema de valores compartidos para apoyar la ética en la institución.
- Dificultad en la gerencia de la institución para evaluar la adecuación de los servicios a manera de satisfacer los requerimientos de entes internos y externos.

**Hallazgos con respecto al objetivo nro. 3:** Describir el rol de la gerencia que determinan la cultura organizacional en la Universidad de Carabobo para simplificar la ralentización de procesos estadísticos en las distintas unidades de asuntos estudiantiles.

- La comunidad universitaria no está reconociendo y/o valorando los procesos estadísticos como eficientes, en relación a la eficiencia en procesos productivos institucionales
- Los trabajadores de la institución están poco convencidos de la importancia del cumplimiento oportuno en los procesos estadísticos
- Existe fortaleza en cuanto se mantiene actualizado un sistema de información para facilitar las labores de los grupos y/o equipos de trabajo.
- Existencia de irregularidad en la institución, ya que los funcionarios de las DAE podrían no entregar verazmente a la DICAIE la información que le es solicitada para la elaboración de estadísticas, lo que origina primordialmente preocupación en la presente investigación dado que pareciera prevalecer una cultura organizacional negativa por parte de los trabajadores

- Escaso compromiso gerencial, ya que los directivos podrían no estar del todo comprometidos con los valores y prácticas orientados al cumplimiento e de objetivos//..
- Los directivos no hacen seguimiento y control de la información antes de ser entregada a la OPSU.
- Hay descontentos porque en la institución no se promueve la capacitación especializada en el uso de nuevas tecnologías a modo de facilitar las labores en los procesos estadísticos lo que representa una debilidad gerencial por parte de los directivos.

**Hallazgos con respecto al objetivo nro. 4:** Indagar contenido del discurso tecnológico, dentro del contexto laboral en las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo para la realización de los procesos estadísticos

- Existen requerimientos administrativos que ocasionan el retardo en la entrega de información estadística (matricula) de las unidades de asuntos estudiantiles locales a la DICA E
- En la institución, se hace énfasis en los valores éticos esenciales y no sólo en el cumplimiento de las normas.
- La gerencia de la institución no ha establecido políticas claras para garantizar un trato justo y equitativo a todos los usuarios de las unidades de asuntos estudiantiles
- Existen fallas en cuanto que los requerimientos estadísticos internos no siempre son atendidos con prontitud y diligencia

Las autoridades no siempre velan por la efectividad en la entrega de información estadística a la OPSU por parte de las unidades sectoriales. Lo que conduce a debilidad y falta de integración y/o trabajos en equipo dado que prevalece una carencia en los tiempos de entrega de información exigidos por la OPSU a la universidad, en relación a la integración de equipos de trabajo

- Los funcionarios desconocen los riesgos de entregar información estimada de estadística a la OPSU
  
- Los equipos de cómputo existentes en las Direcciones de Asuntos Estudiantiles (DAE) se encuentran actualizados para poder cumplir eficientemente a los requerimientos institucionales. Representa una fortaleza porque la institución podría contar con una automatización tecnológica actualizada
  
- No se mantiene actualizado un sistema computarizado único interfacultades para la elaboración de los procesos estadísticos demostrando una falta de integración organizacional que incentive la productividad
  
- Es una fortaleza el que la institución cuente con equipos tecnológicos suficientes para la elaboración de procesos estadísticos

## **Conclusiones**

**Conclusiones con respecto al objetivo 1:** Analizar la cultura organizacional en las unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo para la generación de los procesos estadísticos.

Robbins (1999), al referirse a la cultura organizacional de una empresa indica que esta puede ser fuerte como débil. Las culturas fuertes se caracterizan porque los valores de la organización son firmes y aceptados por todos los integrantes de la

misma; en cambio, una cultura débil ocurre todo lo contrario, esto se observa por los siguientes aspectos dentro de las organizaciones: el personal posee poca libertad en su trabajo, la gerencia muestra poco interés por su personal, no hay métodos de estimulación hacia el empleado, no existe incentivos por el nivel de productividad del trabajador, entre otros, es decir, se observa un desinterés por los empleados que son los elementos más importantes para llevar a cabo el funcionamiento de la organización y cumplir sus metas planteadas.

En atención a lo planteado por Robbins es de acotar que las unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo para la generación de los procesos estadísticos, presentan un conjunto de características que la hacen distinguir en su cultura organizacional, los hallazgos encontrados son indicativos de un sistema de normas y valores, motivaciones, a través de los cuales actúan los miembros de la organización.

Así, es de observancia que en cuanto a sus valores a través de la investigación se logró detectar poco esfuerzo para el intercambio de información, entre las unidades organizativas. Existencia de brechas con respecto a un proceso de comunicación efectivo entre las unidades de asuntos estudiantiles de manera que se cumpla con la entrega oportuna de matrícula estudiantil. Con respecto a la comunicación Habermans (1987) plantea la necesidad de la interacción social que debe darse en un ambiente simbólico comunicativo de entendimiento entre los sujetos y su mundo de vida.

La importancia de la comunicación en las organizaciones es tal, que el encontrar debilidades en la institución en estudio, afecta la elaboración de los procesos estadísticos dado que los trabajadores actúan de manera individualizada sin la prevalescencia de una comunicación efectiva organizacional y racional. También es de mencionar que se hizo registro de la carencia en la institución de una plataforma tecnológica integrada que facilite la elaboración de procesos estadísticos y de vacíos

o brechas en la definición de políticas definidas para comprender la relación OPSU-Universidad.

Sin embargo los hallazgos también indican la manifestación positiva en cuanto a que el estilo de dirección de los grupos de trabajo es participativo, flexible e integrador logrando adaptarse a los cambios. De acuerdo a Gómez- Rodríguez (2001), la cultura organizacional debe otorgar sentido de pertenencia e individualidad, se expresa en la manera en que las actividades están divididas en el proceso productivo, el modo en que se relacionan las distintas funciones y tareas al interior de la organización; la existencia de normas y valores compartidos, todo esto unido a los cambios que debe ser aceptado por los miembros de la organización.

Otro de los hallazgos encontrados formando parte de la cultura organizacional de las unidades de asuntos estudiantiles en estudio, es el sistema de recompensas e incentivos y la identidad organizacional. Al respecto es necesario indicar que la institución Universitaria procura motivar a los trabajadores a través de reconocimientos públicos por los logros obtenidos para reforzar el buen desempeño y contribuye al desarrollo y crecimiento profesional y personal de los trabajadores, sin embargo hay insuficiencias en cuanto al sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización, los trabajadores sienten que la institución no valora su creatividad e iniciativa

Es de gran importancia el aporte de lo expuesto por Shein (1992) en cuanto a los niveles de la cultura organizacional donde el mismo establece como objetivo fundamental comprender el comportamiento de los miembros de la organización englobando todo lo referente a los elementos que forman parte del proceso productivo de la organización, su estructura jerárquica, sus recursos humanos y sus elementos y/o equipos materiales de producción, herramientas de tecnologías, conocimientos, valores, costumbres, normas y controles internos así como el seguimiento de normas

y procedimientos de funciones estructurales de cargo para realizar las funciones inherentes a los puestos de trabajo.

**Conclusiones con respecto al objetivo nro. 2:** Caracterizar la actitud de los trabajadores para la elaboración de los procesos estadísticos en la universidad de Carabobo desde las unidades de asuntos estudiantiles.

Uno de los hallazgos encontrados en cuanto a la elaboración de los procesos estadísticos en la Universidad de Carabobo desde las unidades de asuntos estudiantiles es que en la institución no hay claridad en la existencia de una conciencia por parte de los trabajadores de cómo la eficacia de los procesos estadísticos afecta a las personas interesadas, denotando esto una posible desmotivación en los trabajadores que no les conlleva a adecuarse al cumplimiento de sus funciones de manera clara y efectiva.

En ese aspecto, Kurt. (2008) manifiesta que la motivación laboral es el proceso en el cual todo empleado adopta un comportamiento específico determinado por su proceso de adaptación adaptándose e integrándose con el fin de alcanzar las metas organizacionales, por el contrario ; la desmotivación laboral surge como problemática constante en las organizaciones trayendo como consecuencia malos hábitos y conductas en los empleados, las cuales repercuten en un bajo desempeño, entorno laboral letárgico y situaciones de estrés y falta de respeto

Otro de los hallazgos encontrados tienen que ver con la falta de comunicación efectiva entre todos los entes involucrados en la elaboración de los procesos estadísticos, lo que ha provocado insatisfacción por parte de los funcionarios con las respuestas ofrecidas a sus solicitudes de información estadística dado que las mismas son entregadas con retardo y sin el debido cumplimiento de una estructura o formato indicado provocando de esta manera reiterada dificultad para acceder o recibir información para generar las estadísticas institucionales solicitadas.

Otra debilidad encontrada en los hallazgos fue la existencia de un sistema de valores compartidos para apoyar la ética en la institución y así poder respuesta efectiva a la OPSU y/o cualquier otro ente que amerite información de las estadísticas como es el caso del qs ranking el cual para poder incluir a la institución en sus posiciones competitivas solicita a la misma ejecución física anual discriminada por alumnos, genero, carreras etc. (Ver anexo K)

Sin embargo entre los hallazgos se encontraron fortalezas institucionales referidas a una plataforma tecnológica eficiente y actualizada con la capacidad de procesar información efectivamente además de contar con personal suficiente y capacitado para dar respuesta eficiente a los requerimientos estadísticos de manera satisfactoria. Al Respecto, Agudelo (2005) informa que los procesos de globalización, el desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) y su implementación para agilizar procesos, innovar en servicios y productos, implica cambio de paradigmas no sólo en el funcionamiento de las organizaciones, sino también en el quehacer de los profesionales de la información. No se trata solamente de adquirir tecnologías, sino de administrarlas debidamente, tener capacidad para aplicarlas y adaptarlas en beneficio de la comunidad universitaria que atienden.

En contraposición se encontraron hallazgos referidos a debilidades existentes en relación a una cultura organizacional afianzada en la falta de valores institucionales y subutilización de recursos y/o plataforma tecnológica existente así como de subutilización de personal capacitado para la elaboración de los procesos estadísticos satisfactoriamente.

En el mismo orden de ideas se encontró hallazgos referidos a la gerencia de la institución la cual no se involucra efectivamente en el cumplimiento de normas así como de fomentar una cultura de cumplimiento en los distintos equipos de trabajo en busca del logro de objetivos a los procesos estadísticos y tampoco una evaluación de la información estadística antes de ser entregada a entes externos.

**Conclusiones con respecto al objetivo nro. 3:** Describir el rol de la gerencia que determinan la cultura organizacional en la Universidad de Carabobo para simplificar la ralentización de procesos estadísticos en las distintas unidades de asuntos estudiantiles.

En toda organización uno de los rasgos distintivos de la cultura organizacional es la forma como se desarrolló la competencia gerencial. Al respecto la gerencia debe velar por el fiel cumplimiento que debe tener cada trabajador en las funciones de sus cargos para poder tener un efectivo proceso productivo como lo refiere Shein (1992), sin embargo en la organización en estudio la gerencia se presenta con carencias, ya que no tiene toda la eficiencia requerida para que se realicen los procesos productivos, en este caso referido a los procesos estadísticos.

En procura de la realización de los procesos estadísticos es necesario la integración entre facultades con la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) donde cada control del estudio de facultad debe enviar la data a DICAЕ y los mismos por contexto cultural de sus trabajadores no la envían, sin que ninguna autoridad gerencial advierta la importancia a los trabajadores de la eficacia que debe tener para evitar demora y hasta obsolescencia en la entrega de relación de datos estadísticos a entes como la OPSU los cuales son necesarios para el buen funcionamiento de la Universidad.

Para Bayona (2000) Una gerencia comprometida con los valores y cumplimiento de objetivos, implica fortaleza para las organizaciones. Sin embargo es de observancia el débil compromiso que tienen los directivos con los valores y practicas orientado al cumplimiento de objetivos. Aunado a lo anterior es de notar que los directivos tampoco hacen seguimiento a la información que se entrega a la OPSU, en relación a la evaluación y control organizacional. Fayol (1961) al respecto señala la importancia de la evaluación y control organizacional cuando refiere que a través de la evaluación y control organizacional se debe comprobar si todo ocurre

conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos; y tiene por objeto señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda reparar y evitar su repetición.

Hay descontentos porque en la institución la gerencia no promueve la capacitación especializada en el uso de nuevas tecnologías a modo de facilitar las labores en los procesos estadísticos lo que representa vacíos gerencial por parte de los directivos, los cuales no estarían realizando las competencias y prácticas necesarias que estén orientadas al cumplimiento y metas de la institución,

**Conclusiones con respecto al objetivo nro. 4:** Indagar el contenido del discurso tecnológico, dentro del contexto laboral en las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo para la realización de los procesos estadísticos

En toda institución para que el logro efectivo de toda su misión, visión y objetivos se cumpla, debe prevalecer un factor comunicacional entre sus integrantes de manera de que todos trabajen en un mismo fin, al respecto, Habermas (1968) expresa que los beneficios de tener una buena comunicación interna son beneficios precisos y porque fortalece el buen hacer cotidiano: previniendo pérdida de tiempo, duplicidad en los trabajos, pérdida de la calidad en el asesoramiento, baja de la productividad, aumento de la desmotivación y la incertidumbre, todo lo anterior hace parte fundamental de la intervención de las directivas.

Argumentando lo anteriormente descrito se menciona que las organizaciones deben usar sus recursos para enfrentar las turbulencias que acompañan a su gestión, Sin embargo, en oportunidades están imposibilitadas de traspasar sus determinaciones estructurales organizacionales dado que decidir implica reconocer alternativas, para luego calcular sus consecuencias y finalmente ingresarlas en sus operaciones. Estos procesos abren paso al tema de los riesgos y a su pretensión de reducirlos por la vía

del aseguramiento informacional, con esto se da a conocer uno de los hallazgos encontrados en el estudio el cual hace referencia al proceso de comunicación el cual presenta debilidades internas entre las distintas unidades de asuntos estudiantiles ocasionando el retardo en la entrega de información estadística (matricula) de las unidades de asuntos estudiantiles locales a la DICAIE. (Ver anexo L)

En otro contexto, se trae a verso hallazgo de fortaleza existente en la institución dado que la misma cuenta con equipos de cómputo existentes en las Direcciones de Asuntos Estudiantiles (DAE), los cuales se encuentran actualizados para poder cumplir eficientemente a los requerimientos institucionales y así podría contar con una automatización tecnológica actualizada.

- En el mismo tenor se encontró otro hallazgo el cual indica que en la institución, se hace énfasis en los valores éticos esenciales para el debido cumplimiento de las normas, aunque se demuestra que Los funcionarios desconocen los riesgos de entregar información estimada de estadística a la OPSU, producido esto por la falta de comunicación y la responsabilidad de entrega de información.

Otro de los hallazgos encontrados hacen referencia a una fortaleza en la que la institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para la elaboración de procesos estadísticos y de la misma manera cuenta con personal capacitado y calificado para atender los requerimientos estadísticos de la institución.

En contraposición se manifiesta que a pesar de que la institución cuenta con una plataforma tecnológica amplia con equipos de cómputo suficientes y actualizados para atender los distintos requerimientos de la institución , se encontraron hallazgos que hacen referencia a debilidad existente de que no se ha desarrollado un sistema computarizado único interfacultades para la elaboración de los procesos estadísticos demostrando esto una falta de integración organizacional que incentive la productividad, de la misma manera se encontraron hallazgos donde existen fallas en

cuanto que los requerimientos estadísticos internos dado que no siempre son atendidos con prontitud y diligencia así como tampoco la gerencia de la institución se ha esmerado en establecer políticas claras para garantizar un trato justo y equitativo a todos los usuarios de las unidades de asuntos estudiantiles.

Otro hallazgo encontrado es relacionado a una debilidad existente en el mismo orden dado que las autoridades no siempre velan por la efectividad en la entrega de información estadística a la OPSU por parte de las unidades sectoriales. Conduciendo con esto a una falta de integración y/o trabajos en quipo dado que prevalece una carencia en los tiempos de entrega de información exigidos por la OPSU a la universidad, en relación a la integración de equipos de trabajo.

## **CAPITULO V**

### **¿COMO CONOCEMOS LA REALIDAD SOCIAL? CUESTION METODOLÓGICA CUALITATIVA**

La metodología cualitativa asume que el conocimiento no es exacto, ni total, sino lleno de incertidumbres e inacabado. El conocimiento emerge de la realidad estudiada en forma Integral o global, la cual es múltiple y/o etéreo. Su estudio debe estar libre de prejuicios y de teorías preconstituidas, hace énfasis en la profundidad, la comprensión y la interpretación. (Follari, 2000).

Martínez (2007) refiere que en la corriente interpretativa o fenomenológica, la función de la ciencia es contribuir al cambio y a las mejoras de la vida, reconociéndose la subjetividad de la ciencia. Su perspectiva es científica cualitativa donde convergen diferentes enfoques como el fenomenológico, el hermenéutico, el etnográfico, las historias de vida, los relatos, entre otros, cuyo interés se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social. La investigación científica en cuanto a su metodología, está basada en muestras reducidas de sujetos seleccionados por métodos no probabilísticos, utilizando en la recogida de información, la observación, entrevistas, video, notas de campo, fotografía,.. Existe una relación de interdependencia entre el sujeto que investiga y el objeto investigado. Hay un reconocimiento explícito de la influencia de los valores.

En la prosecución de la investigación orientada por el objetivo nro. 5: Comprender las practicas realizadas por los actores laborales de las unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo que develen la cultura organizacional en la conducción de los procesos estadísticos.

Se siguió diferentes momentos, entre estos:

## **Naturaleza de la investigación**

De acuerdo a Goetz y LeConte (1998:54) “el diseño cualitativo ofrece a los científicos sociales, alternativas para la descripción, interpretación y explicación del universo social, así como a los fenómenos educativos que tienen lugar en el”. En ese sentido y de acuerdo con el autor se hizo descripción de la realidad social tomando a su vez las vivencias del investigador, así como de sujetos significantes como son los informantes claves, siendo el escenario la Universidad de Carabobo, donde el investigador tomo los datos de la realidad tal como ocurren es su medio natural, con la finalidad de descubrir y percibir el acontecer cotidiano para luego buscar la interpretación, comprensión, análisis.

De igual manera el trabajo de campo condujo a la observación de escenarios laborales en los cuales se desenvuelven tanto el investigador como los actores laborales. El escenario o contexto, así como los informantes fueron elegidos en forma intencional por aportar datos sensibles al análisis e interpretación. De acuerdo con Bisquerra (1996:68) “la investigación de campo tiene como objetivo conseguir una situación lo más real posible”

## **Colectivo**

El colectivo a investigar estuvo conformado por 5 informantes claves, representado por los actores laborales encargados de los diferentes controles, de estudio, en este caso los directores, de las distintas Facultades de la Universidad de Carabobo.

## **Técnicas e Instrumento de Recolección de información**

### **Técnicas**

Las técnicas de recolección de datos son las diferentes formas de alcanzar la información, para ello, se deben aplicar instrumentos que son recursos de los cuales se vale el investigador para poder obtener los resultados. Tomando en cuenta esto, Tamayo y Tamayo (2001: 182), definen el instrumento y las técnicas de recolección de datos como: “la expresión operativa del diseño de investigación, es la especificación concreta de cómo se ha de hacer la investigación”. En la investigación se utilizará como técnica de recolección de datos, la observación participante ( Ver anexo M) y la entrevista en profundidad .. ( Ver anexo N)

La técnica de observación es definida por Delgado de Smith (2008:287) como “el procedimiento que tiene como propósito ir registrando de una manera sistemática la conducta de un hombre y su contexto social”. Es por ende que pretende lograr mediante la observación discernir y obtener mayor precisión para lo que se está buscando, en este caso el objeto estudiado, utilizando como base fundamental la observación directa puesto que se logra conectar con la realidad dado que el investigador forma parte medular del objeto de estudio.

Por su parte Corbetta (2003: 327) acota en la observación participante el investigador: “baja al campo, se adentra en el contexto social que quiere estudiar, vive como y con las personas objetos del estudio, comparte con ellas la cotidianidad, les pregunta, descubre sus preocupaciones y sus esperanzas, sus concepciones de mundo y sus motivaciones al actuar”

La técnica de la entrevista en profundidad, de acuerdo a Bisquerra (1996), es el tipo de entrevista propio de la investigación cualitativa. Esta referida a los reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros

dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones expresadas con sus propias palabras.

### **Instrumentos de Recolección de información**

En el presente estudio para la técnica de la entrevista se utilizó un guion de entrevista o cuestionario con preguntas abiertas. (Ver Anexo N) Se entrevistó a 5 sujetos significantes los cuales fueron representados por actores laborales encargados de los diferentes controles de estudio, ya que son personas que se encuentran sumergidos en el fenómeno investigado, con capacidad de ofrecer información acerca del estudio. De igual forma para la observación participante, se hizo una guía orientadora de la observación participante, para registrar la observación. (ver anexo N)

### **Operacionalidad del método**

Procedimiento que se siguió

1- Se procedió a seleccionar sujetos significantes los cuales fueron representados por actores laborales encargados de los diferentes controles de estudio de las distintas Facultades de la Universidad de Carabobo, ya que son persona que se encuentra sumergido en el fenómeno investigado, con capacidad de ofrecer información acerca del estudio, y con experiencia.

2- Se elaboró un guion de entrevista, conformado por una serie de preguntas abiertas, dejando al entrevistado plena libertad de responder. La elaboración del instrumento fue orientado por algunas categorías conceptuales provisionales que sirvieron de guía para el acercamiento a la realidad empírica.

- 3- Se hizo la entrevista, utilizando el cuestionario o guion de entrevista, y una plataforma virtual, se gravó la entrevista para guardar la información obtenida.
- 4- Se hicieron preguntas utilizando plataformas tecnológicas virtuales y luego el entrevistado decidió pasarlas por escrito
- 5- Una vez realizada la entrevista y obtenida la información se procedió a hacer el proceso de codificación, registrando la información, del registro de la información se hizo extracción de subcategorías, las cuales se relacionaron entre sí, siguiendo un proceso de estructuración, para luego obtener las categorías, luego se hizo el proceso de categorización, conceptualización, teorización y triangulación donde se analizó e interpretó la información.

### **Categorización**

Goetz y LeCompte (1998) refieren que la categorización requiere que se describa lo que se observa, se divide en unidades los fenómenos e indique como estas unidades se asemejan y distinguen entre sí. Las semejanzas y diferencias pueden ser atribuidas a los fenómenos, por los investigadores o los participantes la etapa siguiente a la categorización es descubrir los elementos relacionados entre sí y agregarlos. Estas categorías o grupos pueden ser elaborados a partir de la inspección de los datos o bien haberse establecido con anterioridad a la fase de recogida de datos, por su relevancia a priori para la investigación.

Para el proceso de categorización es fundamental la determinación de las propiedades y atributos que comparten las unidades de datos de una categoría. Para hacerlo, se reúnen los datos y se realiza un análisis sistemático de su contenido Para el estudio y para el proceso de categorización de la información aportada por los informantes claves y siguiendo las orientaciones de Martínez (2007) se hizo lo

siguiente: 1- Se transcribió la información de cada uno de los informantes colocando los párrafos de acuerdo a la temática contenida en cada guion de entrevista 2- Se procedió a codificar mediante un término o expresión las ideas centrales, a este término se agrupo en subcategorías. 3- Luego de obtenidas las múltiples subcategorías, estas se relacionaron y fueron estructuradas en categorías 4- Luego de establecidas y organizadas las categorías, se procedió a la descripción de las mismas, tomando en cuenta conceptos, teorías, hallazgos, conclusiones de los datos aportados por los informantes claves, los nexos y relaciones entre las categorías, partiendo de los propios datos, donde se va del todo a las partes y de las partes al todo ya que no es un procedimiento lineal, e igualmente se realizó el proceso de comprensión e interpretación del fenómeno de estudio para el cual se tomaran las vivencias, experiencias y prácticas de los sujetos significantes encargados de aportar la información.

### **Triangulación**

Denzin, citado por Bisquerra (1996: 264) define la triangulación como “ la combinación de metodologías en el estudio de un mismo fenómeno”. Igualmente, Bisquerra (1996:264) al citar kemmis, señala que la triangulación “consiste en un control cruzado entre diferentes fuentes de datos: personas, instrumentos documentos o la combinación de todos ellos”. En este caso se tomó la triangulación múltiple que de acuerdo a Bisquerra está referida a la combinación de datos, observadores, teorías y metodologías

### **Teorización**

Martínez (2.004) refiere que la teorización es el proceso cognitivo, consistente en descubrir o manipular categorías abstractas y relaciones entre ellas. Es indispensable en toda investigación y se usa para desarrollar o confirmar las

explicaciones del cómo y por qué de los fenómenos. Entre las tareas formales de la teorización están, la percepción, comparación, contrastación agregación, ordenación, establecimiento de vínculos y relaciones. (pag. 278)

## **CAPITULO VI**

### **CUESTION METODOLOGICA CUALITATIVA PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

#### **(Objetivo 5)**

Se presentan los datos obtenidos de la realización de la entrevista en profundidad, donde se indica: transcripción de la información de cada uno de los informantes colocando los párrafos de acuerdo a la temática contenida en cada guion de entrevista, luego se procedió a codificar mediante un término o expresión las ideas centrales formando las subcategorías. Obtenidas las múltiples subcategorías, estas se relacionaron y fueron estructuradas en categorías. Luego de establecidas y organizadas las categorías, se procedió a encontrar las dimensiones. Además se hizo el proceso de la descripción de las dimensiones, conceptualización y teorización.

Goetz y LeCompte (1998) refieren que la categorización requiere que se describa lo que se observa, se divide en unidades los fenómenos y se indica como estas unidades se asemejan y distinguen entre sí. Las semejanzas y diferencias pueden ser atribuidas a los fenómenos, por el investigador. Para el proceso de categorización fue fundamental la determinación de las propiedades y atributos que comparten las unidades de datos de una categoría.

En la investigación las categorías se relacionaron y se logró el proceso de estructurarlas en dimensiones y su conceptualización.

## CUADRO 12

### Presentación de registro de guion de entrevista y estructuración de subcategorías

1- Guion de entrevista ¿Cómo es su relación con la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) y la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de las distintas facultades de la Universidad de Carabobo en la solicitud y entrega de Información?					
SUBCATEGORIAS/ Informante (1 al 5)	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5
<p>Fallas en comunicación (1) (2), (5)</p> <p>Déficit de recursos (4)</p> <p>Retrasos en entregas (4)</p>	<p>La relación es quebrantada dado que yo soy trabajador de la DICAЕ, y encargado desde de la elaboración de los procesos estadísticos de la UC ...y. la DICAЕ es la que todas las DAE de las facultades están en Obligación de entregarles</p>	<p>Por tantas situaciones por las que se viene viviendo en el país a lo largo de los cuatro últimos años como el deplorable salario y otros beneficios y por la pandemia desde hace seis meses, la relación con las DAE en cuanto a la solicitud de información</p>	Buena.	<p>La relación es cordial y de respeto sin embargo por las deficiencias en los recursos humanos y tecnológicos no es expedito el proceso de entrega de lo solicitado, por lo cual lo regular es que produzcan retrasos. Ciertamente</p>	<p>Se tiene contacto y buena relación con los encargados de cada facultad, aunque la comunicación es que se lleva para realizar los procesos es mala</p>

<p>Necesidad de trabajo en equipo (1)</p>	<p>información actualizada y a tiempo...en el específico caso de los procesos estadísticos ....</p>	<p>es bastante baja.... hoy día, se les llama para lo puntual y ellos se limitan y</p>		<p>te no es igual con todas las facultades</p>	
<p>Responsabilidad(1)</p>	<p>cuando se le pide a las DAE que entreguen la información, estas no las entregan o las</p>	<p>tardan en enviar lo solicitado debido a que cada día son menos los trabajadores en toda la Universidad y en las DAE</p>			
<p>Compromiso(1)</p>	<p>entregan a destiempo convirtiéndose esto en un gran malestar y preocupación por la gran responsabilidad amerita este</p>	<p>los mismos Directores o algún trabajador de confianza o</p>			
<p>Recarga de trabajo en una persona (2)</p>	<p>compromiso con la OPSU.</p>	<p>Coordinador debe hacer el trabajo de varios trabajadores</p>			

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

2- Guion de entrevista ¿Cómo usted hace para obtener información necesaria en la elaboración de estadísticas institucionales?					
SUBCATEGORIAS	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5
<p><b>Informante (1 al 5)</b></p>					
<p>Preocupación (1)</p> <p>Estrés(1), (5)</p> <p>Solicitud formal e informal (1) (3)</p> <p>Trabajo manual (2), (5)</p> <p>Perdida de información (2)</p> <p>Data Centralizada (4), (5)</p>	<p>Eso es una enorme preocupación y estrés porque desde la DICA se le hace la solicitud formal e informal a cada DAE de las facultades y no las entregan .... y en distintas oportunidades se le ha manifestad</p>	<p>Para obtener estadísticas desde lo que representa mi responsabilidad lo hago manual, es decir a través de un cuaderno donde anoto las estadísticas, y que este lo tengo bajo mi poder porque ya se han robado</p>	<p><i>Haciendo la solicitud formal e informalmente.</i></p>	<p>Tenemos centralizados en nuestra dirección la data de egresos de pre y postgrado y de nuevos matriculados en la Universidad y por esa vía procesamos directamente la información a través de nuestro departamento de</p>	<p>se les solicita a las DAE de cada facultad dado que son los únicos que las manejan, con respecto a nuevos inscritos y egresados, esas datas se mantienen centralizadas en la DICA.</p>

<p>Entrega retardada de información (1)(4) (5)</p>	<p>o la preocupación a las distintas autoridades y las mismas cuando mucho hacen es mandar un oficio con la solicitud pero nada , tampoco la entregan o la entregan en ese momento pero en el siguiente mes continua la problemática.</p>	<p>algunos equipos y como no hay personal de informática no hubo respaldo de información y lo que teníamos en el equipo que tenía asignado se perdió.</p>		<p>informática y estadísticas . Respecto a la cifras y detalles de nuestra matrícula tenemos que recurrir a las DAE de las distintas facultades, en este sentido no tenemos acceso directo a la data por lo cual tenemos que esperar que oportunamente y por separado nos las envíen para centralizarl</p>	
<p>Perdida de información (2)</p>					
<p>Dificultad de acceso a la información (4)m (5)</p>					
<p>Respaldo de Información deficiente (2)</p>					

				as, procesarlas y presentarlas en cuadros estandariza dos, adicional tenemos emitimos estadísticas relacionada s con nuestras funciones, esto es, número de credenciale s universitari as emitidas y certificacio nes o constancias legalizadas, entre otras.	
--	--	--	--	---	--

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

3- Guion de entrevista ¿Cómo hace usted para lograr productividad en las estadísticas UC?					
SUBCATEGORIAS	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5
<p><b>Informante (1 al 5)</b></p>					
<p>Resistencia al cambio (2)</p> <p>Ralentización (1) (5)</p> <p>Falta de sistema adecuado (1)</p> <p>Trabajo manual (3)</p> <p>Inversiones en tecnología y capital humano (4)</p> <p>Falta de información (5)</p> <p>Poca</p>	<p>yo utilizo Microsoft Excel que es la herramienta con la que se viene elaborando todos los formatos de estadísticas, lo que hace que el proceso sea algo lento dado que prácticamente todo se hace manual se han hecho reuniones con los</p>	<p>Solo llevo estadísticas de un departamento las cuales hago manual como hace 30 años atrás, y me las solicitan cada 3 o 6 meses.</p>	<p><i>Valiéndome de las herramientas que tengo a la disposición en el momento.</i></p>	<p>En lo atinente al mejoramiento en la emisión de estadísticas propias de nuestra institución hemos hecho inversiones en tecnología, capital humano y enlaces con las facultades a los efectos de mejorar</p>	<p>es casi imposible realizar la productividad de esas estadísticas de manera efectiva ya que siempre falta información de los estudiantes regulares</p>

<p>productividad (1)</p> <p>Estadísticas manuales (1)</p> <p>(2)</p> <p>Mejora de procesos (4)</p> <p>No hay integración interfacultades (1)(5)</p>	<p>directivos de cada una de las facultades y autoridades universitarias para que se elabore un sistema integrado para los procesos estadísticos y así optimizar la productividad pero no se logra nada porque cada facultad tiene sus propios sistemas y se niegan a tener que adaptarse a la implementación de otro</p>			<p>nuestros procesos.</p>	
---	---	--	--	---------------------------	--

No hay comunicación interfacultades (1)					
Resistencia al cambio (1)					

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

4- Guion de entrevista Desde su experiencia, usted podría señalar como se realiza el proceso de entrega de información					
SUBCATEGORIAS Informante (1 al 5)	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5
Compromiso en entrega de información (1) (2) (3) (4)	El proceso de entrega de información se realiza de acuerdo a las herramientas y disponibilidades que se tengan, algunos envían información por correo electrónico (cuando hay internet o luz), otros la entrega impresa, o en	El proceso de entrega de información se hace vía correo electrónico cuando disponen de internet o el trabajador de la DAE llega hasta DICA E cuando puede con un pen drive para suministrarlos la información.	<i>Por lo general en digital, más en ocasiones, impresas.</i>	Una vez procesada la información nos queda el envío de la misma a los distintos usuarios institucionales, esto se hace en formatos dispuestos por la instancia solicitante o en las que manejamos en la	En relación a los nuevos y egresados, esa data se tiene centralizada en la DICA E y se tiene acceso sin inconveniente ahora en relación a los alumnos regulares, esa data hay que solicitarse a las
Entrega de información manual (impresa) (1) (3)					
Procesamiento y envío de información en formatos propios (4)					
Falta de sistema unificado (1)					

<p>(5)</p> <p>Entrega de información formal e informal (2)(5)</p> <p>Falla de servicios (1) (2) (5)</p> <p>Entrega retardada de información (1) (5)</p>	<p>oportunidad es se ha tenido que desplazarse hasta las DAE y la entregan en un pendrive que uno lleve</p>			<p>dirección</p>	<p>DAE de cada facultad ya que son quienes deben entregar a la DICA E toda información universitaria requerida , pero en el caso específico de los procesos estadísticos (matricula estudiantil ), esta información se entrega con mucho retardo y</p>
---	---	--	--	------------------	--

					en oportunid ades no se entrega.
--	--	--	--	--	---

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

5- Guion de entrevista ¿Cómo usted elabora la ejecución física mensual que exige la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU)?					
<b>SUBCATEGORIAS</b> <b>Informante (1 al 5)</b>	<b>Informante 1</b>	<b>Informante 2</b>	<b>Informante 3</b>	<b>Informante 4</b>	<b>Informante 5</b>
Falta de sistema adecuado (1)(5) Data desconcentrada (3)(5) Adecuación a normas (2) (4) Necesidad de trabajo en equipo (3) Unificación de procedimientos (3) Procesamiento y envío de información en formatos propios (3) (4)	Para elaborar se tiene un formato de Excel donde se rellenan todos los datos, el problema se presente es que los datos hay que pedirselos a las facultades y muchas no los entregan y hay que estar haciéndole distintos llamados	Yo solo hago las estadísticas de acuerdo al objetivo de mi Unidad y luego envío por correo al Director para que él vacíe la información como se la exige la OPSU.	<i>El proceso en si es dilatorio, con data desconcentrada, por lo que hay que acudir a las respectivas facultades, adicionalmente con estructura diferente. A esto se le suma que la estructura final es totalmente diferente a la entrante, en</i>	La elaboración de esta información atiende a la solicitud, la cual es remitida al departamento de informática y estadística para con las datas respectivas preparar la presentación.	En relación a los nuevos y egresados, los datos los tenemos en los servidores y programas y/o sistemas de la DICAIE el problema se presenta con la data que no tenemos

<p>Poca comunicación interfacultades (1)</p>	<p>y/o solicitudes constantem ente para que puedan suministrar la</p>		<p><i>consecuenci a, hay que invertir mucho tiempo en interpretar dichas</i></p>		<p>que es la de los alumnos regulares que hay q solicitársel a a las</p>
<p>Falla en entrega de Información (1) (3) (5)</p>	<p>información a veces no lográndolo.</p>		<p><i>estructuras y reordenarla a la que exige la</i></p>		<p>DAE de cada facultad y esta</p>
<p>Ralentización en preparación de información (3)</p>			<p><i>OPSU.</i></p>		<p>informació n se entrega con mucho retardo y en oportunida des no se entrega.</p>

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

6- Guion de entrevista ¿Cómo considera usted que ha sido la intervención de las autoridades universitarias para simplificar la ralentización de procesos estadísticos institucionales?					
SUBCATEGORIAS	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5
Informante (1 al 5)					
<p>Insatisfacción laboral (2)</p> <p>Poca efectividad (3)(5)</p> <p>Colaboración de autoridades (4)</p> <p>Falta de personal (2)</p> <p>Poca efectividad en las directrices gerenciales(1)(5)</p>	<p>Ha sido deficiente ya que a ellos se les ha informado por escrito, en persona y hasta en reuniones ampliadas pero no han establecido directrices gerenciales efectivas que puedan dar solución a los procesos</p>	<p>Hoy día no creo que sea ralentización de parte de las autoridades, hoy día es que la UC no cuenta con personal debido a que están de paro por el bajo salario que se percibe y el trabajo</p>	<p><i>Con buenas intenciones; pero con poca efectividad.</i></p>	<p>Las autoridades de la Universidad siempre han colaborado con la dirección y particularmente la Secretaría que es la instancia de adscripción de la DICAЕ., obviamente nos corresponde esta función que va de la mano con</p>	<p>Las autoridades universitarias todas (las cuatro) están al tanto de esta situación de las estadísticas en la UC. Ellas son receptivas cuando el trabajador encargado de realizarlas le busca para manifestar</p>

Falta de unificación de sistema (2)	estadístico s por lo que los trabajadore s de las distintas facultades	exige tiempo y dedicació n. Quizá en un pasado si hubiesen		las facultades y otras oficinas de la administraci ón central de	es el inconvenie nte pero no es mucho el esfuerzo que
Cultura de entrega tardía de información (1)(5)	siguen con su cultura de entregar la informació n solicitada	unificado programas y sistema hoy quizá no tendríamo s tanto		la UC	generan con su rol gerencial para lograr la solución.
Procesamiento y envío de información en formatos propios (1)	cuando así cada uno lo requiera y en los formatos que ellos más consideren convenient es.	problema de resolver los pocos que quedamos laborando.			

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

7- Guion de entrevista ¿Cómo usted procede cuando esta por vencerse el plazo de entrega a la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) y no se tiene la información completa para elaborar las estadísticas?					
SUBCATEGORIAS	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5
<p><b>Informante (1 al 5)</b></p>					
<p>Poca responsabilidad (1) (5)</p> <p>Falla en entrega de Información (3)</p> <p>Función estratégica de presión (4)</p> <p>Interdependencia de las instancias (4)</p>	<p>La problemática existente de la UC donde los trabajadores de las facultades no entregan la información responsablemente y tampoco las autoridades hacen nada al respecto y más aún que hay que entregar a la OPSU la información a tiempo para evitar llamado de atención, entonces los formatos de envío se llenan haciendo estimación</p>	<p>Mi cargo no tiene competencia para suministrar información de forma directa a la OPSU.</p>	<p><i>Se envía lo que se tiene y se solicita prorroga por la faltante.</i></p>	<p>Ciertamente las labores en esta dirección, por sus funciones estratégicas en la Universidad es de mucha presión por lo complejo del sistema universitario y la interdependencia entre instancias de la misma institución,</p>	<p>.- Lamentablemente y es lo mas cotidiano que no se tienen la información completa de las estadísticas y se vence la fecha de entrega por lo que se tiene que recurrir a las estimación y/o consideración</p>

<p>Información estimada (1)(5)</p>	<p>cotejada con la relación de inscritos, egresos y alumnos activos que se vienen manejando en las distintas facultades de acuerdo a sus condiciones específicas de cada una</p>			<p>además de las deficiencias propias de la dirección en términos de conectividad , tecnología general y las remuneraciones al personal administrativo, en los casos de atraso en la entrega de la información nos corresponde trabajar en horas adicionales y incrementar la comunicación con las distintas</p>	<p>nes en relación a los datos obtenidos meses anteriores.</p>
<p>Fallas de conectividad (4)(5)</p>					
<p>remuneraciones al personal administrativo (4)</p>					
<p>atraso en la entrega de la información</p>					

(4)(5)				facultades.	
trabajar en horas adicionales (4)					

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

8- Guion de entrevista ¿Cómo considera usted que sería el proceso de elaboración estadísticas si hubiese un sistema al que todos los entes involucrados tuviesen acceso a la información?					
SUBCATEGORIAS	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5
Informante ( 1 al 5 )					
<p>Sistema integrado (1) (4)</p> <p>Proceso idóneo (3)(5)</p> <p>Acceso a la información (1) (2)</p> <p>inexistencia de un sistema global (4)</p> <p>Vinculación de programas interfacultades (2)</p>	<p>La elaboración de un sistema integrado donde todos los entes involucrados en los procesos tengan acceso a la información sería la solución efectiva puesto que de esta manera</p>	<p>Sería excelente no solo donde todos tendríamos acceso a la información sino que estuvieran vinculados con los diversos programas que se puedan usar en las Facultades o Direcciones</p>	<p><i>Sería el proceso idóneo.</i></p>	<p>Una de las deficiencias generales en estos procesos es sin duda la inexistencia de un sistema global y único que conecte a todos los entes involucrados en la materia y que nos permita en tiempo real</p>	<p>Sería lo más idóneo ya que sería información en línea, transparente y efectiva en los tiempos de entrega</p>

Seguridad de información (2)	toda la información sería transparente y se evitaría la ralentización de la elaboración de dichos procesos.	s. Claro está auditable y con la debida seguridad de información, de usuarios y contraseñas para evitar alteraciones en algún asunto.		conocer y captar la data de estudiante de las distintas facultades. Sería una excelente vía para mejorar nuestra productividad en esta importante tarea que nos ha encomendado la institución.	
Falta de transparencia en la información (1)(5)					
Evitar la ralentización (1)					
Mejora en la productividad (4)(5)					

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

<p>9- Desde su experiencia pudiera usted mencionar en la Universidad de Carabobo como se realiza evaluación de las estadísticas y la confiabilidad de las datas antes de ser enviadas a la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU).</p>					
<b>SUBCATEGORIAS</b>	<b>Informante 1</b>	<b>Informante 2</b>	<b>Informante 3</b>	<b>Informante 4</b>	<b>Informante 5</b>
<b>Informante (1 al 5)</b>					
<p>Confiabilidad de la estadística (2)</p> <p>Confiabilidad relativa (3)(5)</p> <p>Responsabilidad compartida (4)</p> <p>Coincidencia de estadísticas (4)</p>	<p>Desde la DICAЕ se prepara la información estadística mensual solicitada por la OPSU, luego de elaborada conjuntamente el encargado de estadísticas con el director se</p>	<p>- La confiabilidad de las estadísticas vienen dadas considero (para quien es el último emisor de enviarla a la OPSU) porque comparan la información de la mayoría</p>	<p>La confiabilidad es relativa, puesto que la data es muy variable en su estructura y forma.</p>	<p>La confiabilidad y lo oportuno de las estadísticas es tarea de todos los involucrados, y siempre estamos abiertos a auditorías que atiendan a esa revisión. Como somos en lo interno interdependientes nuestras</p>	<p>Las estadísticas se realizan en DICAЕ por la persona encargada para tal fin que se encuentra adscrita al departamento de informática y estadística, una vez elaborada</p>

<p>Carencia de evaluación (1)(5)</p> <p>Carencia de control (1)</p> <p>Carencia de auditoria (1)</p> <p>Información no confiable (1)</p>	<p>aprueba y se le envía al departamento de planificación y presupuesto que es el departamento encargado de enviárselas a la OPSU por ser el enlace OPSU – UC, pero todo este proceso es carente de evaluación, control, auditorias, etc que den certeza de que la información que se</p>	<p>de las unidades que están vinculadas en sus actividades y deben coincidir. Por ejemplo los retiros de los estudiantes de la UC en las facultades con los retiros oficiales de éstos bachilleres por DICAÉ. Otro la cantidad de títulos emitidos con las cantidad de</p>		<p>estadísticas tienen que coincidir con las de las diferentes facultades en relación a nuevos inscritos, egresados y matriculados.</p>	<p>la información se le entrega al director para q la evalúe y de allí se envía a la OPSU</p>
--	---	--	--	---	---

	<p>está entregando es confiable y exacta.</p>	<p>graduand os chequead os cosa que se hace en dos unidades distintas.</p>			
--	---	--	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2.022)

### CUADRO N° 13

#### Estructuración sub categorías, categorías y dimensiones

SUB - CATEGORIAS	CATEGORIAS	DIMENSIONES
Compromiso, Cultura de entrega tardía de información , Entrega retardada de información, Compromiso en entrega de información	Cultura	<b>Cultura Organizacional</b>
Normas, Estrés , Resistencia al cambio , Poca productividad, Falla de servicios Adecuación a normas, Necesidad de trabajo en equipo, Poca comunicación interfacultades, Ralentización en preparación de información, Insatisfacción laboral, Poca responsabilidad, remuneraciones al personal administrativo, Carencia de control, Carencia de auditoria	Organización	
, Fallas en comunicación, No hay comunicación interfacultades , responsabilidad, normas, ética, , cultura, motivación.	Comunicación	<b>Comunicación</b>
Dificultad de acceso a la información, información tardía, estimación	Información	
Entrega de información manual (impresa), falta de sistema unificado,	Medios	

recurso materiales		
Acceso a la información , atraso en la entrega de la información , Entrega de información formal e informal , Entrega de información manual (impresa) , , Falla en entrega de Información ,, Perdida de información	Procesos	<b>Procesos Estadísticos (acceso a la información)</b>
Información estimada , Estadísticas manuales , informe de gestión, variables, información organizada, resultados, Confiabilidad de la estadística , Estadísticas manuales	estadística	
Confiabilidad de la estadística , Confiabilidad relativa , Evitar la ralentización Falta de sistema unificado , inexistencia de un sistema global , Inversiones en tecnología y capital humano , Mejora en la productividad , , Sistema integrado , Transparencia en la información , Vinculación de programas interfacultades, Unificación de procedimientos , Fallas de conectividad	Tecnología	<b>Discurso Tecnológico (Sistema Unificado)</b>
Falta de sistema Adecuado , inexistencia de un sistema global , Falta de sistema unificado , Información estimada , Inversiones en tecnología y capital	TICS	

humano , Mejora en la productividad , Seguridad de información Unificación de procedimientos , Transparencia en la información , Confiabilidad relativa		
Data Centralizada , Data desconcentrada , Confiabilidad de la estadística , Pérdida de información , , Falta de sistema Adecuado, inexistencia de un sistema global, Proceso idóneo, Poca productividad ,Respaldo de Información deficiente , Seguridad de información	Sistema	
Pérdida de información , Poca productividad , , No hay integración interfacultades,	Integración organizacional	
Evitar la ralentización, Vinculación de programas interfacultades Unificación de procedimientos, Poca productividad , Proceso idóneo, Inversiones en tecnología y capital humano	Trabajo en equipo	
Metas, conducta, patrón, recurso, planificación, organización, control, evaluación Adecuación a normas	Rol Organizacional	<b>Rol de la Gerencia</b>
Necesidad de trabajo en equipo , , , Carencia de evaluación, Carencia de	Gerencia	

control, Colaboración de autoridades , Poca efectividad en las directrices gerenciales, Falla de servicios, Responsabilidad compartida , Solicitud formal e informal , , Solicitud formal e informal , valores, ética, recurso , planificación, organización, control, evaluación, normas.		
Trabajo en equipo, Poca comunicación interfacultades, , , ,	Integración	<b>Integración Organizacional</b>
Resistencia al cambio, responsabilidad, Ralentización en preparación de información , Solicitud formal e informal, Responsabilidad compartida Valor, control, evaluación.	Organización	
, Ralentización en preparación de información , Recarga de trabajo en una persona , necesidad de trabajar en horas adicionales , Trabajo manual , Falta de personal ,	Recurso	<b>Recurso Humano</b>
Estrés, Insatisfacción laboral, de trabajo en equipo , remuneración, motivacion	Insatisfacción laboral	
Solicitud formal e informal , Necesidad trabajar en horas adicionales	Inversiones en tecnología y capital humano	

Trabajo manual Solicitud formal e informal Recarga de trabajo en una persona	Mejora en la productividad	
Poca comunicación interfacultades , Poca responsabilidad , Preocupación, Ralentización , Ralentización en preparación de información	Necesidad de trabajo en equipo	
Falta de personal , Responsabilidad, Remuneraciones al personal administrativo	Resistencia al cambio	
Economía, cultura, educación, organización,	contexto	<b>Contexto social</b>
Vivencias, necesidades, personas, comportamiento	sociedad	

## CONCEPTUALIZACIONES DE DIMENSIONES

### 1. **Dimensión Cultura Organizacional:**

La cultura organizacional es ese proceso donde los entes o trabajadores involucrados tienen la capacidad de aceptar y adaptarse a los cambios exigentes tanto internos como externos y de esta manera lograr una integración entre todas sus partes con altruismo y sentido de pertenencia y sirviendo de base para nuevos integrantes como manera de mantenerse exitoso institucionalmente.

Por su parte Gómez – Rodríguez (2001) manifiestan que la cultura organizacional es el conjunto único de características que hace posible distinguir una organización de otra, que informa además acerca de cómo las personas en la organización deben comportarse a través del establecimiento de un sistema de normas y valores transmitidos de una generación a otra y/o de un miembro a otro, mediante un proceso de socialización/aprendizaje que incluye, entre otros, ritos, mitos, leyendas y acciones de reforzamiento y castigo.

En el mismo orden de idea, (Schein,1.984) expresa que la cultura organizacional es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas.

Por su parte en el seno observado de los trabajadores entrevistados, se aprecia que los trabajadores desde su punto de vista manifiestan que la cultura organizacional está relacionada al cumplimiento efectivo de las funciones de sus cargos que repercute en la institución favoreciendo a la integración entre sus unidades donde

cada trabajador tenga conocimiento holístico de la organización., de la misma manera los trabajadores manifiestan que las unidades de la organización deben tener compromiso organizacional, expresado en el reflejo del cumplimiento de sus funciones, metas y responsabilidades .

En relación a lo planteado se considera la importancia que tiene la adaptación de los miembros internos de la organización tanto biológicos como materiales y que los mismos deben ser permeables y/o adaptativos a las necesidades existentes con el entorno para mejorar los procesos productivos y poder así ser una organización competitiva permitiendo que las personas perciban las organizaciones como poseedoras de ciertas características únicas, similares a las de la personalidad en el plano individual como en los mecanismos que le permitan enfrentar su medio ambiente con cierto éxito adaptativo.

## **2. Dimensión Comunicación**

La comunicación es una condición necesaria para la vida, la experiencia, para el crecimiento personal del hombre y uno de los factores más importantes del desarrollo e integración social. es la manera de canalizar nuestra naturaleza social. importancia comunicativa día a día los seres humanos en donde se intercambian pensamientos, emociones, creaciones y experiencias que nos redireccionan a entablar conversaciones, la comunicación es parte de nuestras vidas a ella debemos los grandes logros que a lo largo de la historia se han presentado

Para Habermas (2.016), la acción comunicativa es toda acción social que está orientada al entendimiento, a la vez que afirma que ese entendimiento viene dado por la racionalidad inmanente al lenguaje y aplica la teoría de los actos de habla para seguir edificando su concepto de acción comunicativa.

Por su parte Lamb, Hair y McDaniel (2.006) expresa que, la comunicación es "el proceso por el cual intercambiamos o compartimos significados mediante un conjunto común de símbolos" mientras tanto que para Idalberto Chiavenato, la comunicación es "el intercambio de información entre personas.

En el mismo tenor, los trabajadores manifestaron con angustia tener agotamiento por la falta de comunicación efectiva entre las DAES y la DICAЕ en relación a sus procesos, indicando que se han buscado alternativas diversas sin poder lograr alguna solución en relación al manejo de información institucional en donde se ahorre tiempo, y se tenga seguridad y confianza de la información aunado al valor por el recurso humano y material de la institución.

Manifestando igualmente los entrevistados con preocupación que toda esa situación de desidia de los trabajadores deja en evidencia que a pesar de que en la institución existen normas de funcionamiento, prevalece la precariedad directiva que realice seguimiento, evaluación y control efectivo a los procesos a lo que los trabajadores aligeran su cumplimiento demostrando con esto desvalorización, afectando de manera directa a la institución y de manera indirecta a todos los que dependen de ella tanto internos como externos.

De todo lo antecedido se evidencia que la acción comunicativa en la organización es la interpretación entre dos sujetos capaces de comunicarse lingüísticamente y de efectuar acciones para establecer una relación interpersonal y/o laboral que fortalezcan imperativamente la productividad y calidad de servicio, teniendo en cuenta que la comunicación es una actividad que involucra al elemento humano en su desarrollo, en la cual el servicio, como producto de la institución, permiten considerar que éste es sumamente importante, pudiendo ofrecerse a todos por igual, en el momento apropiado y de una manera capaz de satisfacer los objetivos de la institución por lo que se requiere que el personal responsable por brindarlo

cuenta con una serie de aptitudes o habilidades que le hagan más sencillo comprender las necesidades y expectativas del cliente.

### **3. Dimensión Procesos Estadísticos (acceso a la información)**

Es el proceso a través del cual se lleva el control estadístico y se analiza la información para detectar las causas asignables que influyan en el proceso y predecir cuándo el producto puede verse realmente modificado. No obstante, para que esto sea posible, se debe tener un conocimiento exacto de los procesos y tareas que intervienen y llevar un control preciso.

En relación al control de procesos en la organización, Luhmann (1998), refiere que el mismo hace referencia a la correspondencia existente con la sociedad, en tanto se la observe como un sistema que produce sus componentes básicos de interacción, a la vez que se generen sus propias operaciones de operacionalización, de este enfoque se deduce cómo la evolución-complejización de la sociedad, homologada a las procesos organizacionales, posibilita y desencadena la emergencia de nuevos sistemas sociales.

Manifiestan algunos trabajadores consultados con expresiones faciales enseriadas que a pesar de conocerse y tener buen trato las personas involucradas en esos procesos estadísticos institucionales, no todos presentan la misma responsabilidad en su cumplimiento, demostrando una cultura con escaso valor e irrespetando el cumplimiento de deberes del otro; y lo peor de todo expresaban algunos que no se cuenta con la efectividad de una buena toma de decisiones, porque se ha visto poco interés por parte de las autoridades, que pueda dar solución a la problemática.

Ahora bien luego de lo que se viene desarrollando en función la elaboración de procesos estadísticos en la UC, es de relevancia mencionar que para la obtención de

la información necesaria en la elaboración de estadísticas institucionales, prevalece un factor de intranquilidad y estrés por la entrega retardada por parte de las DAE.

En cuanto a la elaboración de la ejecución física mensual que exige la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), en la información suministrada en la entrevista, se encontró que no hay dificultad para su elaboración en cuanto a la relación de los nuevos ingresos y los egresos, ya que los datos se tienen en los servidores y programas y/o sistemas de la DICAIE, la preocupación se presenta cuando el proceso se hace dilatorio, ya que hay data que no se tiene, que es la de los alumnos regulares que hay que solicitársela a las DAE de cada facultad y esta información se entrega con mucho retardo y en oportunidades no se entrega.

En el mismo tenor de lo precitado, se observa la importancia que tienen para una organización, las estadísticas de sus procesos y la representación significativa que tienen las mismas, a la vez que también se aprecia el descontento de los trabajadores de la institución en estudio al encontrarse variados obstáculos que impiden la elaboración efectiva de dichos procesos dado que presenta actividades o comportamientos unilaterales por una de las partes lo que impide el flujo de información necesario para la elaboración de las mismas. Por lo que se hace necesario implementar herramientas de tecnologías que cumplan con los requerimientos específicos, así como recurso humano capacitado en la elaboración de dichos procesos.

#### **4. Dimensión Discurso Tecnológico (Sistema Unificado)**

Conceptualización fenomenológica: el observador participante al evaluar y consultarle a los trabajadores involucrados en los procesos estadísticos cual consideraban ellos era la solución a la situación presente de retardo procesal, los mismo con voz alentadora contestaron que la elaboración de un sistema integrado que

sirva de apoyo a la elaboración de los procesos así como de dar seguridad, transparencia y veracidad en la data tanto actual como histórica.

Lo anterior es de gran importancia dado los crecientes cambio sociales y organizacionales que hacen que las instituciones siempre estén en constantes cambios y actualizando sus procesos de modo que sea equivalente a un cambio cultural adaptado al impacto de la revolución tecnológica, la globalización de la economía, la creación de bloques de integración regional, la flexibilidad del mercado de trabajo, la formación de un nuevo orden político impulsado por el debilitamiento del rol hegemónico de la sociedad.

Los trabajadores entrevistados consideran que el proceso de elaboración de estadísticas si hubiese un sistema al que todos los entes involucrados tuviesen acceso a la información, sería una excelente vía para mejorar la productividad, donde la información sea más transparente y efectiva en los tiempos de entrega ,ya que una de las deficiencias generales en estos procesos es la inexistencia de un sistema global y único que conecte a todos los entes involucrados en la materia y que permita en tiempo real conocer y captar la data de estudiante de las distintas facultades.

En relación a los sistemas, Kuhn afirma que la filosofía de los sistemas consta de una ontología que se aboca a la comprensión de un conjunto de procedimientos y métodos que sirven para facilitar el trabajo del hombre dentro de un contexto de acción técnica, así como integrar componentes, procesos, relaciones, interacciones y flujos de información que se manifiesten en diferentes contextos de productividad de la institución.

De lo anterior se trae a colación que para lograr productividad en las estadísticas de la UC, imperante y de observancia que no siempre se logra productividad efectiva debido a la falta de información existente a pesar de las inversiones realizadas en tecnología, capital humano y mejora de enlaces con las

facultades. Prevalece el uso de herramientas no especializadas como el el Microsoft Excel principal y único mecanismo y/o sistema de elaboración de los procesos estadísticos elaborando todos los formatos de estadísticas, ralentización en el proceso sea dado que prácticamente todo se hace manual.

## **5. Dimensión Rol de la Gerencia**

En el proceso de entrevista a los trabajadores acerca de cuál es su perspectiva en función a la responsabilidad o rol que han presentado las autoridades en el proceso los mismos con rostros flácidos manifestaron que la intervención de las autoridades ha sido deficiente puesto que no han establecido directrices gerenciales efectivas y además no es mucho el esfuerzo que generan con su rol gerencial para lograr la solución conociendo ellos la importancia que amerita la problemática existente más aun en los actuales momentos donde la UC no cuenta con personal debido a paros y bajo salario adicionalmente que el trabajo exige tiempo y dedicación.

El compromiso organizacional representa aquellas actitudes de los empleados de responsabilidad por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen cumpliendo así los valores, visión y misión de la organización, como muestra responsable de sus cargos, y funciones mostrando sentido de pertenencia e identificación con ella y sus metas.

Los entrevistados consideran que la intervención de las autoridades universitarias para simplificar la ralentización de los procesos estadísticos institucionales, no ha tenido las fortalezas deseadas, la necesidad de las mismas han sido informadas por escrito y en reuniones ampliadas, pero las autoridades de la Universidad aunque siempre han tenido buenas intenciones y han colaborado con la dirección y particularmente la Secretaría que es la instancia de adscripción de la DICAЕ., pero la efectividad es poca, las autoridades no han establecido directrices

gerenciales para dar solución a los estadísticos y de alguna forma poder mejorar los procesos estadísticos institucionales.

Lo anteriormente expuesto está en concordancia con lo expresado por Mintzberg (1973) quien definen al rol gerencial como una serie de conductas que realizan los directivos de una organización, sin importar el nivel, durante el desarrollo de sus tareas y actividades.

Lo anteriormente relacionado, presenta la existencia de debilidades en cuanto al ethos organizacional por parte de su directiva, afirmada por los entrevistados, quienes manifiestan que reiteradamente mediante oficios a sus autoridades, que existe debilidad procesal de la información requerida ante la DICAЕ expresando que la información se envía con ciertas debilidades, más aun con casos donde no se ha enviado la información y en otras oportunidades donde se envía pero de manera incompleta o incorrecta, no cumpliendo con los formatos requeridos sin la debida preparación y análisis.

Todo ello genera como inquietud, la ausencia de una gestión gerencial efectiva que permita fortalecer las debilidades existentes, y causa preocupación además que teniendo la institución un organigrama jerárquico amplio, integrado por cuatro autoridades principales, siete Facultades cada una con Decanos, Directores de Asuntos Estudiantiles y Directores de Escuelas, además de directivos de la DICAЕ, se presenten Infórmenes de debilidades gerenciales donde no se entrega información requerida por un ente tan importante para la institución como lo es la OPSU y que además la información es solicitada para soportar la debida justificación de recursos asignados para su funcionamiento.

## **6. Dimensión Integración Organizacional**

El observador participante como parte holística del proceso expreso con voz esperanzada que la posible solución a la situación actual de la UC es la integración entre todas sus unidades procesales y que la mejor manera de realizarlo sin que cause estrés y preocupación a nadie, es una sistema único para todas las DAE donde cada quien cargue toda su información o data y la misma pueda ser usada por los entes involucrados de manera inmediata cuando así sea requerida.

En el mismo tenor se tiene a la integración organizacional como el logro de la unidad de esfuerzos entre las distintas unidades e individuos mediante liderazgo y planificación con los enfoques de cambio planeado que conduzcan a la organización a la excelencia y mejorar el desempeño y satisfacción de las personas involucradas.

En relación a lo anterior los entrevistados al preguntarles su opinión acerca de la implementación de un sistema integrado, los mismos expresaron que el mismo sería el proceso idóneo puesto que se tendría acceso a la información, existiría efectiva vinculación de programas interfacultades, seguridad de información, transparencia en la información, se evitaría la ralentización y se mejoraría la productividad.

Adicionalmente la existencia de un sistema integrado sería un aporte exitoso dado de se establecería conectividad y acceso a todos los entes involucrados en la materia y que nos permitiría en tiempo real conocer y captar la data de estudiante de las distintas facultades.

En relación a la implementación de sistemas integrados en las organizaciones, know how (2014) afirma que una integración empresarial es cualquier mecanismo que es utilizado para adquirir el control de una o varias que contribuya al logro de

sus objetivos y metas con su, experiencia, recursos, compartiendo retos, riesgos y beneficios.

Lo anteriormente expuesto es de vital importancia para la presente investigación puesto que expresa claramente la necesidad imperante de la temática central la cual hace referencia a la necesidad de la elaboración de un sistema integrado donde todos los entes involucrados en los procesos tengan acceso y obtengan de esta manera información transparente, se evitaría la ralentización de la elaboración de los mismos, la información tendría confiabilidad y seguridad de usuarios y contraseñas para evitar alteraciones en algún asunto.

El observador participante como parte holística del proceso expreso que la posible solución a la situación actual de la UC es la integración entre todas sus unidades procesales y que la mejor manera de realizarlo sin que cause estrés y preocupación a nadie, es una sistema único para todas las DAE donde cada quien cargue toda su información o data y la misma pueda ser usada por los entes involucrados de manera inmediata cuando asi sea requerida.

En el mismo tenor se tiene a la integración organizacional como el logro de la unidad de esfuerzos entre las distintas unidades e individuos mediante liderazgo y planificación con los enfoques de cambio planeado que conduzcan a la organización a la excelencia y mejorar el desempeño y satisfacción de las personas involucradas.

En relación a lo anterior los entrevistados al preguntarles su opinión acerca de la implementación de un sistema integrado, los mismos expresaron que el mismo seria el proceso idóneo puesto que se tendría acceso a la información, existiría efectiva vinculación de programas interfacultades, seguridad de información, transparencia en la información, se evitaría la ralentización y se mejoraría la productividad.

Adicionalmente la existencia de un sistema integrado sería un aporte exitoso dado de se establecería conectividad y acceso a todos los entes involucrados en la materia y que nos permitiría en tiempo real conocer y captar la data de estudiante de las distintas facultades.

En relación a la implementación de sistemas integrados en las organizaciones, know how (2014) afirma que una integración empresarial es cualquier mecanismo que es utilizado para adquirir el control de una o varias que contribuya al logro de sus objetivos y metas con su, experiencia, recursos, compartiendo retos, riesgos y beneficios.

Lo anteriormente expuesto es de vital importancia para la presente investigación puesto que expresa claramente la necesidad imperante de la temática central la cual hace referencia a la necesidad de la elaboración de un sistema integrado donde todos los entes involucrados en los procesos tengan acceso y obtengan de esta manera información transparente, se evitaría la ralentización de la elaboración de los mismos, la información tendría confiabilidad y seguridad de usuarios y contraseñas para evitar alteraciones en algún asunto.

## **7. Dimensión Trabajo**

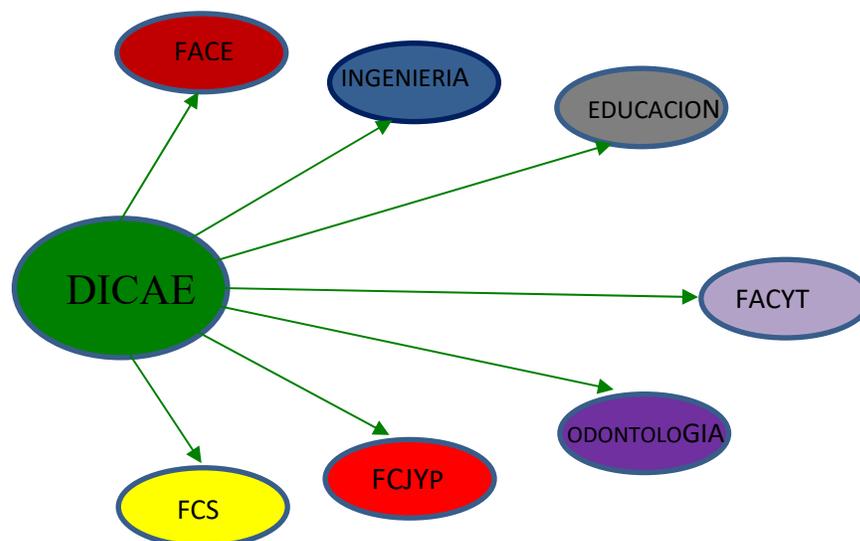
El observador participante y autor de la presente investigación atendiendo a sus propias vivencias y respondiendo a las experiencias propias de los informantes entrevistados manifiestan que dentro del contexto laboral de la institución, específicamente en la relación entre las DAE y la DICAЕ para la elaboración de los procesos estadísticos, prevalece según ellos quienes lo indicaban con mirada entristecida, mucho estrés, Insatisfacción laboral, debilidad en la comunicación, poca responsabilidad, Preocupación, ralentización en preparación de información, sobrecarga de trabajo en una persona, baja remuneraciones al personal administrativo, lo que ocasiona desmotivación, en sus funciones e insatisfacción laboral por lo que

los mismos recomiendan que se realice inversiones en tecnología y capital humano de modo que se fortalezca la productividad y las mejoras de vida de sus trabajadores.

Lo anterior es de vital importancia porque una buena condición de trabajo fortalece a todas las partes involucradas ya que el trabajo es el eje fundamental etnográfico para el sostenimiento de toda sociedad, ya que el mismo abarca producción en la medida que se convierte en un generador de fenómenos sociales a través de sus relaciones interpersonales en cada uno de los puestos de trabajo donde se evidencia el profesionalismo técnico que desarrollan los trabajadores con las practicas ejercidas, a la vez que prevalece la existencia los valores morales, sociales de los trabajadores que al encontrarse en agrado con sus organización, desarrollan una motivación efectiva en sus puestos de trabajo.

En relación al trabajo y a las funciones que deben preexistir para su buen desenvolvimiento, los entrevistados manifiestan que en lo relacionado a la elaboración de los procesos estadísticos de la UC, existe una falta grande de comunicación e integración lo que ocasiona que los mismos se produzcan con retardo procesal y en oportunidades no puedan realizarse, a su vez recomiendan que se prevalezca en la directiva gerencia de la institución la aplicación de normativas que obligue a todos los trabajadores a cumplir cabalmente con las funciones de sus cargos, de manera que se fortalezca la integración entre las DAE con la DICAЕ la que como se expresó anteriormente es la unidad encargada de la Universidad de Carabobo de resguardar, procesar y ejecutar toda la información referente a sus alumnos , dicha relación interdepartamental debería estar estructurada de la siguiente manera:

**Grafico N° 20** Línea de Mando DICAЕ con las DAE



**Fuente:** Elaboración propia. Sequera (2022)

Lo anterior reflejado en la figura N° deja en evidencia que la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) es la principal unidad de información y comunicación de toda la institución, encargada de llevar a cabo manejo, procesamiento y control de información relacionada a los procesos de ingreso, prosecución y egreso de todos sus estudiantes así como lo expresa su misión y visión institucional; de resguardar toda la información relacionada con sus alumnos hasta su egreso, razón por la cual es la unidad evaluadora y controladora entre todas las unidades de asuntos estudiantiles de la institución en materia de ingreso y egreso, siendo por esta razón el ente principal a la que todas las unidades sectoriales de asuntos estudiantiles le deben suministrar constantemente y de manera actualizada, información de todos sus estudiantes (ingreso, egreso y prosecución) por cada corte de inscripción, ya que la DICAЕ es la unidad responsable en la Universidad de

Carabobo a la que se le solicitan toda la información respectiva referente a sus estadísticas y matriculas estudiantiles.

Lo anterior está en concordancia a lo expuesto por Karl Marx en su filosofía contemporánea donde expresa que el trabajo "Como conjunto de tareas, es la expresión real y dinámica de la integración de esfuerzos, medios materiales y procedimientos para lograr resultados cuantitativos o cualitativos, en función de metas preestablecidas de orden técnico, social, empresarial o netamente individual , a la vez que afirma que el trabajo es una realidad global, dentro de una dinámica que le es propia a través de las estructuras de la sociedad.

Por otra parte indica el autor que es toda actividad por la que el hombre transforma la realidad para satisfacer sus necesidades físicas y espirituales adicionalmente afirma que en las sociedades laborales prevalece una cultura de explotación la cual se lleva a cabo como una experiencia alienada, y no como una actividad de autorrealización

El autor de la investigación tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, afirma que es sumamente importante para la presente investigación ya que del seno de la institución los trabajadores manifiestan las problemáticas y/o debilidades existentes así como de la misma manera expresan las posibles alternativas de solución y que las mismas concuerdan con lo expresado por la coordinadora de la Dirección General de Organización de la Universidad de Carabobo (DIGOI), en entrevista realizada quien afirma que de acuerdo a las normas existentes en nuestra institución, el Organigrama Funcional de la universidad de Carabobo debe estar presente atendiendo primero a la Dirección General de Organización, seguidamente la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) y por ultimo todas las DAE de cada una de las facultades ( ver Tabla N° 2)., de manera que siguiendo las directrices de la DIGOI por ser la dirección encargada de llevar las directrices de organización y funcionamiento de la Universidad, todas y cada una de las facultades deben estar

integradas en sus procesos, así como de acceso a información entre cada una de ellas, y brindar reportes continuos a la DICAЕ con información completa en cuanto a ingreso, prosecución y egreso además que esta información sea transparente entre cada facultad así como para la DICAЕ por ser la Dirección encargada del manejo, procesamiento y Control de esta información en la Universidad.

## **8. Dimensión Humana**

El observador participante de la presente investigación manifiesta que el factor humano es apreciado como la parte medular de la organización el cual debe ser capacitado en distintas área como las funciones de sus cargos, y puntos estratégicos de la organización para que el mismo sea multifuncional así como fortalecer el crecimiento de la productividad, y que de la misma manera se debe dar reconocimiento a las altas capacidades del recurso humano en las organizaciones , tanto por su desarrollo profesional como a su desarrollo productivo y efectividad laboral, permitiendo con esto el crecimiento competitivo y capacidad económica .

En contraposición a lo expresado anteriormente manifiesta el mismo con gran preocupación que en la institución se han perdido beneficios socioeconómicos de su recurso humano depreciando de esta manera su calidad de vida y generando desmotivación, lo que ha originado bajo rendimiento productivo, estrés, insatisfacción laboral resistencia al cambio, responsabilidad inocua y debilidad en el trabajo en equipo.

Por tanto, es de observancia que el capital humano, constituye, un conjunto intangible de habilidades y capacidades que contribuyen a elevar y conservar la productividad, la innovación y la empleabilidad de una persona o una comunidad, entendiendo por empleabilidad la posibilidad de las personas para encontrar un empleo que retribuya sus capacidades laborales, por medio de diferentes influencias y fuentes, tales como: actividades de aprendizaje organizado por medio de la educación

formal e informal, por medio del entrenamiento desarrollado en los diferentes puestos de trabajo de las organizaciones, de acuerdo con cada individuo y al contexto de uso, así como de buenos beneficios socioeconómicos.

En el mismo orden de ideas manifiestan los entrevistados algunos con expresiones faciales enseriadas que a pesar de conocerse y tener buen trato las personas involucradas en los procesos de estadísticos específicamente que no todos presentan la misma responsabilidad en su cumplimiento, demostrando una cultura con escaso valor e irrespetando el cumplimiento de deberes del otro y lo peor de todo expresaban algunos es que no se cuenta con la efectividad de una buena toma de decisiones, porque no existe una autoridad de ningún nivel pueda dar solución a la problemática.

De la misma manera manifestaron unos con gestos de desconsuelo y cansancio de tanto buscar alternativas y sin ninguna solución acerca de lograr algún mecanismos de interacción entre la DICA E y las DAE, en relación al manejo de información institucional donde se ahorre tiempo, se tenga seguridad y confianza de la información y se valore el recurso humano y material de la institución.

Lo anterior es reconocido por Gary Becker, (1983) quien define al capital humano como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos que puede ser acumulado, o usarse, de la misma manera es una opción individual, una inversión donde se evalúa la diferencia entre el coste de los gastos de educación y los gastos correspondientes a la productividad, es decir, el salario que recibiría si estuviera inmerso en la vida activa, y sus rentas futuras actualizadas.

De lo anterior se deduce la importancia del capital humano para las organizaciones, y es por ello que dentro de los basamentos para la flexibilización de las relaciones de trabajo existen ciertos modelos de relaciones de trabajo donde se da la transformación del sistema tradicional donde está establecida una organización

jerárquica de estructura piramidal, donde tanto la asignación de cargos así como remuneraciones están determinadas por una clara separación de las funciones de producción, administración y comercialización. Quedando demostrado el papel protagónico de la gerencia organizacional en el otorgamiento de funciones-salarios idóneos a los trabajadores para que los mismos se sientan motivados en sus puestos de trabajos.

## 9. **Dimensión Relaciones Laborales**

De la entrevista realizada a los informantes acerca de cómo son sus relaciones laborales, los mismos manifestaron con tristeza que en la actualidad prevalece fuerte desinterés de los trabajadores dejando como evidencia que a pesar de que en la institución existen normas de funcionamiento, no hay autoridad ni trabajadores de ningún nivel que velen por su cumplimiento demostrando con esto desvalorización y malas costumbres de sus trabajadores afectando de manera directa a la institución y de manera indirecta a todos los que dependen de ella tanto internos como externos-.

En el mismo tenor, en relación a la actividades realizadas los participantes manifestaron colocándose las manos en la cabeza indicaron que ya no aguantaban más la situación de no tener acceso a la información de estadísticas que le piden a las facultades puesto que las mismas tardan mucho en enviarla y que a veces no la enviaban, igualmente se disgustó uno de ellos con gestos de descontento porque manifiestan emplear exceso de tiempo (horas extras de retrabajo) en sus actividades para poder cumplir con el compromiso con entes tanto internos como externos de la UC, demostrando con esto dificultad en las relaciones laborales en la institución.

Hay que tener presente que las relaciones laborales son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo, donde la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, y la que aporta el capital se denomina empleador, patronal o empresario además que el trabajador siempre es una

persona física, en tanto que el empleador puede ser una persona física como jurídica, en las sociedades modernas la relación laboral se regula por un contrato de trabajo en el cual ambas partes son formalmente libres.

En función de las relaciones laborales los entrevistados manifiestan que en las actividades realizadas por los trabajadores de las distintas unidades de asuntos estudiantiles sectoriales se observa también falta de fortaleza en el compromiso organizacional, esto se refleja por el incumplimiento de las funciones y metas o responsabilidades institucionales al no cumplir con la entrega puntual del procesamiento de documentación y estadísticas actualizadas, solicitadas por clientes internos y por instituciones externas, teniendo en cuenta que dicha información recopilada debe ser procesada como estadísticas institucionales, con la finalidad de suministrar datos de interés operativo, presupuestario, administrativo, etc., la cual es una representación numérica o estadística de todo lo concerniente a la organización, cantidad de alumnos activos, pasivos, egresados, entre otros, manifestando con esto el incumplimiento de las mismas en cuanto a la debilidad gerencial de la estructura organizacional.

Lo anterior es planteado por Taylor (1915) quien manifiesta que las relaciones laborales son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo, en esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina empleador, patronal o empresario.

Desde otro contexto, se encuentra Peter Drucker (1909-2005) quien expresa actualizar lo manifestado por Taylor estableciendo el concepto incorporando lo que la llama las “Sociedad del conocimiento” que se enfoca en las personas más que en los procesos, aportando modelos de gestión para incorporan en el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación.

Lo expuesto anteriormente es de carácter importante e imperativo puesto que trata acerca del principal tenor del tema de la presente puesto que es las relaciones laborales las que presenta ciertas condiciones fuera del contexto del deber ser, adicionalmente que el ambiente de trabajo es cálido y armonioso, aunque en relación a los beneficios socioeconómicos es de aclarar que producto del déficit presupuestario institucional, los trabajadores han perdido muchos beneficios, observándose desmotivación y disminución en su calidad de vida ocasionando que esa desmotivación pueda estar influyendo en su relación de trabajo, ya que se observa en los trabajadores una cultura de poco cumplimiento efectivo de las funciones de sus cargos; y que repercute en la institución universitaria ya que conlleva a una falta de integración e interacción entre las facultades, lo que conduce a que cada facultad trabaje por separado, sin tomar en cuenta la otra facultad.

De la misma manera se observa que los trabajadores se sienten preocupados, cuando el trabajo no se cumple con la debida prontitud., pues es de observancia sus gestos corporales y faciales emitiendo palabras de preocupación, planteando que ya están cansados de ir y venir en la búsqueda de la información, y que no aguantan más la situación de no tener acceso a la información de estadísticas que le piden a las facultades, puesto que las mismas tardan mucho en ser enviada y que a veces no la enviaban, igualmente se puso de manifiesto el descontento uno de ellos , manifestando emplear exceso de tiempo (horas extras de re-trabajo) en sus actividades para poder cumplir con el compromiso con entes tanto internos como externos de la UC.

## **10. Dimensión Normativas**

Los entrevistados al ser entrevistados manifestaron que la intervención de las autoridades universitarias para simplificar la ralentización de los procesos estadísticos institucionales, no ha tenido las fortalezas deseadas, la necesidad de las mismas han sido informadas por escrito y en reuniones ampliadas, pero las autoridades de la

universidad aunque siempre han tenido buenas intenciones y han colaborado con la dirección y particularmente la secretaría que es la instancia de adscripción de la DICAÉ., pero la efectividad es poca, las autoridades no han establecido directrices gerenciales para dar solución a los estadísticos y de alguna forma poder mejorar los procesos estadísticos institucionales, lo que deja claro manifiesto que en la institución a pesar de que existen normas de funcionamiento, las mismas no se aplican en buena forma acarreado con esto el mal funcionamiento de la misma.

A efecto se expresa que las normas laborales son procedimientos escritos de trabajo que ayudan a evitar acciones o situaciones peligrosas, además de directrices que afectan el comportamiento de los trabajadores con el fin de evitar lesiones e incidentes mediante el control de los riesgos.

En el desempeño diario de las empresas, existe una interacción natural de las personas, de distintos orígenes, clases sociales, niveles educacionales, esta interacción, en la generalidad de los casos, corresponde a las acciones que cada persona realiza tanto intelectual como físicamente para desempeñarse en sus labores específicas que son inherentes a su cargo particular, como en toda interacción humana, existen riesgos que esas acciones deriven en comportamientos indebidos de distinta naturaleza.

Para solucionar los problemas que dichas acciones pudieran generar hacia otras personas o hacia la relación con el empleador, es que se han generado marcos regulatorios legales que sirven de normativa para permitir las soluciones apropiadas para cada caso y el cumplimiento de las leyes o normativas laborales es más complejo aún en ambientes informales de trabajo, dado que en muchos casos los trabajadores son tratados sin protección legal y/o física y también se da que hay situaciones donde las remuneraciones no están reguladas correctamente.

Los entrevistados a su vez manifiestan que en la institución no se realiza el debido seguimiento, implementación, indicaciones, evaluación, mejoras, y control de los procesos estadísticos demostrando con esto poca colaboración de sus autoridades competentes, Compromiso, Preocupación.

La presente temática referente a las normas laborales es de interés para tener más claridad acerca de las leyes o normativas que cada empleador y trabajador debe cumplir, en donde lo más simple es definir en forma precisa la relación laboral que los regirá, siendo estos en gran parte: conocimiento del tipo de trabajo o labor a realizar sea Físico, administrativo, intelectual; Roles y alcances de cada trabajador; Formas de remuneración: Estructura y normativa (interna) de metas y bonos; el cumplimiento de las anteriores fortalecerá en grosso modo las relaciones laborales contractuales.

## CAPITULO VII

### INTEGRACION METODOLOGICA

Bericat (1998:37) en cuanto a la legitimidad científica de la integración acota “existen tres razones fundamentales que pueden motivar el diseño multimétodo de una investigación social, razones que dan lugar a los tres subtipos de estrategias de integración, como son: complementación, combinación y triangulación”

De acuerdo al autor citado, existe complementación cuando en un mismo estudio se obtienen dos imágenes una procedente de métodos de orientación cuantitativa y otra de métodos de orientación cualitativa. El producto final de este tipo resultados de diseño multimétodo es un informe con dos partes bien diferenciadas, cada una de las cuales expone los resultados alcanzados por la aplicación del respectivo método.

A su vez Bericat, en cuanto a la estrategia de triangulación, indica que no se trata de completar la visión de la realidad con dos miradas, sino utilizar ambas orientaciones metodológicas para el reconocimiento de un mismo aspecto de la realidad social. Los métodos son implementados de manera independiente, pero enfocados hacia una misma realidad, que quiere ser observada con instrumentos diferentes.

Tomando en cuenta los señalamientos de Bericat (1998), así como de otros autores como Guba y Lincoln (1994), Cook y Reichardt (2000), se realizó el proceso de integración utilizando la estrategia de triangulación, para lo cual el investigador decidió hacer el abordaje de la integración. En procura de una mejor explicación se hacen unas consideraciones previas de procedimiento

El trabajo de investigación una vez indicada la naturaleza de la realidad social, objeto del conocimiento, referida a la esencia o cuestión ontológica, se establecieron interrogantes que condujeron a un objetivo general del cual se desprendió los objetivos específicos, que al principio fueron 4 (1 al 4) pero luego se agregó el objetivo 5 , a manera de recordatorio estos fueron:

### **Objetivo General**

Diagnosticar la cultura organizacional en la Universidad de Carabobo presente en los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles

### **Objetivos Específicos**

Analizar la cultura organizacional en las unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo para la generación de los procesos estadísticos.

Caracterizar la actitud de los trabajadores para la elaboración de los procesos estadísticos en la Universidad de Carabobo desde las unidades de asuntos estudiantiles

Indagar el contenido del discurso tecnológico, dentro del contexto laboral en las distintas unidades de Asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo para la realización de los Procesos Estadísticos

Describir el rol de la gerencia que determinan la cultura organizacional en la Universidad de Carabobo para simplificar la ralentización de procesos estadísticos en las distintas unidades de Asuntos estudiantiles.

Comprender las prácticas realizadas por los actores laborales de las unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo que develen la cultura organizacional en la conducción de los procesos estadísticos.

A los objetivos 1 al 4 se logró respuesta aplicando la metodología cuantitativa, en la búsqueda del razonamiento lógico deductivo desde la teoría, buscando además la definición operacional, las variables, la recogida de datos, el análisis, el predominio de lo objetivo, por lo que se aplicaron estrategias propias de esta metodología y técnicas e instrumentos como la encuesta para recoger datos, y la cual se le aplico a una muestra de 35 trabajadores, realizando al final un proceso de análisis e interpretación de los datos logrados a través de procesos estadísticos, que apoyados con la teoría se logró una hermenéutica que condujo al investigador al encuentro con los hallazgos y las conclusiones de la investigación. En el reflexionar sobre las conclusiones surgió la necesidad de seguir profundizando en la realidad social, pero con una visión más humanista, una nueva perspectiva para la interpretación social.

Esa visión humanista tiene que ver con las vivencias de las prácticas realizadas por los actores laborales de las unidades de asuntos estudiantiles en la conducción de los procesos estadísticos, por lo que se agregó un nuevo objetivo específico a la investigación, el cual fue:

Objetivo nro. 5- Comprender las prácticas realizadas por los actores laborales de las unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo que develen la cultura organizacional en la conducción de los procesos estadísticos

Objetivo, que oriento al investigador girar su mirada hacia una perspectiva humanística, subjetiva, de reflexión continua, holística, que busco conectarse con lo que la gente dice y hace en su ambiente natural, se aborda la realidad en forma dinámica, global y construida en un proceso de interacción con la misma, donde se captaron valoraciones, actitudes, conductas, motivaciones. El conocimiento de lo

social es la propia experiencia humana, la propia subjetividad. Se buscó la comprensión del fenómeno social a través del análisis de las percepciones e interpretación de los sujetos que intervienen en la acción social. Este objetivo condujo al investigador a un diseño de investigación emergente que se fue elaborando a medida que avanzaba la investigación, buscando que los datos recogidos contribuyan a la interpretación del fenómeno.

Lo formulado anteriormente, fue conduciendo al investigador a hacer uso de las estrategias y técnicas e instrumentos de la metodología cualitativa. Así se decidió, seguir un procedimiento como fue seleccionar sujetos significantes los cuales fueron representados por actores laborales encargados de los diferentes controles de estudio de las distintas Facultades de la Universidad de Carabobo, ya que son persona que se encuentra sumergido en el fenómeno investigado, con capacidad de ofrecer información acerca del estudio. A estos actores se les aplico una entrevista, utilizando un guion de entrevista, para el acercamiento a la realidad empírica.

A su vez, hubo la información proporcionada por el propio investigador, por ser fuente de datos, al ser el investigador un trabajador de la dependencia de las unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo, el cual registro su información en la guía de observación participante. A su vez el registro de la realidad estudiada también se hizo a través de fotografía, videos.

Esta manera de estudiar la realidad social, hecha a través de dos metodologías diferentes, podría pensarse en un principio que se trata del estudio de un fenómeno cuyo producto final es un informe con dos partes diferenciadas, cada una de las cuales expone los resultados alcanzados por la aplicación del respectivo método. De acuerdo a Bericat,(1.998) aquí se estaría hablando de integración por complementación, que de acuerdo al autor el grado de integración es mínimo.

Pero el interés del autor de la investigación fue ir más allá, no es completar la visión de la realidad con dos miradas diferentes, sino utilizar ambas orientaciones metodológicas para conocer un mismo aspecto de la realidad social, a lo que Bericat, reconoce como estrategia de integración por triangulación, donde la integración es mayor.

En la integración de ambas estrategia se tomó en un primer momento los hallazgos encontrados en cada uno de los enfoques. Luego se utilizó ambos hallazgos de las dos orientaciones metodológicas para el reconocimiento de un mismo aspecto de la realidad social.

Con respecto a la metodología cuantitativa, se obtuvieron hallazgos entre estos:

**Hallazgos con respecto al Análisis de la cultura organizacional en las unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo para la generación de los procesos estadísticos.**

- 1- Muy poco esfuerzo para el intercambio de información, entre las unidades organizativas, lo cual representa una debilidad.
- 2- Existencia de brechas con respecto a un proceso de comunicación efectivo entre las unidades de asuntos estudiantiles de manera que se cumpla con la entrega oportuna de matrícula estudiantil.
- 3- Carencia en la institución de una plataforma tecnológica integrada que facilite la elaboración de procesos estadísticos
- 4- Evidencias de vacíos o brechas por no tener los empleados políticas definidas para comprender la relación OPSU-Universidad.

- 5- Acuerdo importante en que los procesos de comunicación dentro de la Universidad son asertivos y permiten el flujo de información de manera adecuada, lo que representa una fortaleza
- 6- Existencia de fortaleza por parte de institución, ya que hay manifestación positiva en cuanto a que el estilo de dirección de los grupos de trabajo es participativo, flexible e integrador logrando adaptarse a los cambios
- 7- La institución no ha establecido con claridad políticas y criterios de desempeño para minimizar los conflictos.
- 8- Los funcionarios tienen poca claridad en el proceso por el cual la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) solicita información estadística de sus matrículas.
- 9- Insuficiencias en cuanto al sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización
- 10- La institución procura motivar a los trabajadores a través de reconocimientos públicos por los logros obtenidos para reforzar el buen desempeño. La institución aporta positivamente al desarrollo y crecimiento profesional y personal de los trabajadores.
- 11- Existen debilidades por parte de la institución para valorar la creatividad e iniciativa de los trabajadores para realizar las labores con mayor efectividad

**Hallazgos al caracterizar la actitud de los trabajadores para la elaboración de los procesos estadísticos en la universidad de Carabobo desde las unidades de asuntos estudiantiles.**

12- En la institución no hay claridad en la existencia de una conciencia por parte de los trabajadores de cómo la eficacia de los procesos estadísticos afecta a las personas interesadas.

13- Hay insatisfacción por parte de los funcionarios con las respuestas ofrecidas a sus solicitudes de información estadística

14- Dificultad para acceder o recibir información para generar estadísticas

15- Existe fortaleza institucional en cuanto se potencia el compromiso autónomo de los equipos de trabajo como algo fundamental en la realización de los objetivos de los procesos estadísticos

16- En la institución los directivos y/o autoridades se preocupan poco por fomentar una cultura de cumplimiento en los distintos equipos de trabajo en busca del logro de objetivos a los procesos estadísticos.

17- La institución cuenta con personal suficiente y capacitado para dar respuesta eficiente a los requerimientos estadísticos de manera satisfactoria

18- Debilidad en la existencia de un sistema de valores compartidos para apoyar la ética en la institución.

19- Dificultad en la gerencia de la institución para evaluar la adecuación de los servicios a manera de satisfacer los requerimientos de entes internos y externos.

**Hallazgos con respecto a describir el rol de la gerencia que determinan la cultura organizacional en la Universidad de Carabobo para simplificar la ralentización de procesos estadísticos en las distintas unidades de asuntos estudiantiles.**

20- La comunidad universitaria no está reconociendo y/o valorando los procesos estadísticos como eficientes, en relación a la eficiencia en procesos productivos institucionales

21- Los trabajadores de la institución están poco convencidos de la importancia del cumplimiento oportuno en los procesos estadísticos

22- Existe fortaleza en cuanto se mantiene actualizado un sistema de información para facilitar las labores de los grupos y/o equipos de trabajo.

23- Existencia de irregularidad en la institución, ya que los funcionarios de las DAE podrían no entregar verazmente a la DICAIE la información que le es solicitada para la elaboración de estadísticas, lo que origina primordialmente preocupación en la presente investigación dado que pareciera prevalecer una cultura organizacional negativa por parte de los trabajadores

24- Escaso compromiso gerencial, ya que los directivos podrían no estar del todo comprometidos con los valores y prácticas orientados al cumplimiento e de objetivos.

25- Los directivos no hacen seguimiento y control de la información antes de ser entregada a la OPSU.

26- Hay descontentos porque en la institución no se promueve la capacitación especializada en el uso de nuevas tecnologías a modo de facilitar las labores en los procesos estadísticos lo que representa una debilidad gerencial por parte de los directivos.

**Hallazgos al Indagar el contenido del discurso tecnológico, dentro del contexto laboral en las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo para la realización de los procesos estadísticos**

27- Existen requerimientos administrativos que ocasionan el retardo en la entrega de información estadística (matricula) de las unidades de asuntos estudiantiles locales a la DICAЕ

28- En la institución, se hace énfasis en los valores éticos esenciales y no sólo en el cumplimiento de las normas.

29- La gerencia de la institución no ha establecido políticas claras para garantizar un trato justo y equitativo a todos los usuarios de las unidades de asuntos estudiantiles

30- Existen fallas en cuanto que los requerimientos estadísticos internos no siempre son atendidos con prontitud y diligencia

31- Las autoridades no siempre velan por la efectividad en la entrega de información estadística a la OPSU por parte de las unidades sectoriales. Lo que conduce a debilidad y falta de integración y/o trabajos en quipo dado que prevalece una carencia en los tiempos de entrega de información exigidos por la OPSU a la universidad, en relación a la integración de equipos de trabajo

32- Los funcionarios desconocen los riesgos de entregar información estimada de estadística a la OPSU

33- Los equipos de cómputo existentes en las Direcciones de Asuntos Estudiantiles (DAE) se encuentran actualizados para poder cumplir eficientemente a los requerimientos institucionales. Representa una fortaleza porque la institución podría contar con una automatización tecnológica actualizada

34- No se mantiene actualizado un sistema computarizado único interfacultades para la elaboración de los procesos estadísticos demostrando una falta de integración organizacional que incentive la productividad

35- Es una fortaleza el que la institución cuente con equipos tecnológicos suficientes para la elaboración de procesos estadísticos

**Con respecto a la metodología cualitativa, entre los hallazgos encontrados a través de las entrevistas es de observancia**

1- La relación de los trabajadores con la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) y la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de las distintas facultades de la Universidad de Carabobo en la solicitud y entrega de Información, tiene debilidades por la entrega retardada de información, fallas en la entrega, pérdida de información, entrega de información manual (impresa), esto en buena parte tiene que ver el exceso de trabajo y la falta del recurso humano

2- Para obtener información necesaria en la elaboración de estadísticas institucionales, es un proceso de preocupación y estrés por la entrega retardada. Desde la DICAЕ se le hace la solicitud formal e informal a cada DAE de las distintas facultades, en este sentido no se tiene acceso directo a la data por lo cual hay que esperar que oportunamente y por separado las envíen para centralizarlas,

procesarlas y presentarlas en cuadros estandarizados. Con respecto a nuevos inscritos y egresados, esas datas se mantienen centralizadas en la DICAÉ.

3- Para lograr productividad en las estadísticas UC, es de observancia que no siempre se logra productividad efectiva porque siempre hay falta de información, a pesar que se han hecho inversiones en tecnología, capital humano y mejora de enlaces con las facultades. El Microsoft Excel es la herramienta con la que se viene elaborando todos los formatos de estadísticas, lo que hace que el proceso sea algo lento dado que prácticamente todo se hace manual, se han hecho reuniones con los directivos de cada una de las facultades y autoridades universitarias para que se elabore un sistema integrado para los procesos estadísticos y así optimizar la productividad pero no se ha logrado porque cada facultad tiene sus propios sistemas y hay la negativa de tener que adaptarse a la implementación de otro.

4- Desde la experiencia de los entrevistados, el proceso de entrega de información se realiza de acuerdo a las herramientas y disponibilidades que se tengan, algunos envían información por correo electrónico (cuando hay internet), otros la entrega impresa, o en oportunidades se ha tenido que entregan en un pendrive. Hay data que se tiene centralizada en la DICAÉ, pero en el caso específico de los procesos estadísticos (matricula estudiantil), esta información se entrega con mucho retardo y en oportunidades no se entrega.

5- En cuanto a la elaboración de la ejecución física mensual que exige la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), en la información suministrada en la entrevista, se encontró que no hay dificultad para su elaboración en cuanto a la relación de los nuevos ingresos y los egresos, ya que los datos se tienen en los servidores y programas y/o sistemas de la DICAÉ, la preocupación se presenta cuando el proceso se hace dilatorio, ya que hay data que no se tiene, que es la de los alumnos regulares que hay que solicitársela a las DAE de cada facultad y esta información se entrega con mucho retardo y en oportunidades no se entrega.

6- Los entrevistados consideran que la intervención de las autoridades universitarias para simplificar la ralentización de los procesos estadísticos institucionales, no ha tenido las fortalezas deseadas, la necesidad de las mismas han sido informadas por escrito y en reuniones ampliadas, pero las autoridades de la Universidad aunque siempre han tenido buenas intenciones y han colaborado con la dirección y particularmente la Secretaría que es la instancia de adscripción de la DICAЕ., pero la efectividad es poca, las autoridades no han establecido directrices gerenciales para dar solución a los estadísticos y de alguna forma poder mejorar los procesos estadísticos institucionales.

7- Cuando esta por vencerse el plazo de entrega a la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) y no se tiene la información completa para elaborar las estadísticas, eso produce mucha presión por lo complejo del sistema universitario y la interdependencias entre instancias en la misma institución; la falta de conectividad, y la falta de personal administrativo, por lo que los formatos de envío se llenan haciendo estimación cotejada con la relación de inscritos, egresos y alumnos activos que se vienen manejando en las distintas facultades de acuerdo a sus condiciones específicas de cada una. A su vez es preciso trabajar en horas adicionales e incrementar la comunicación con las distintas facultades.

8- Los entrevistados consideran que el proceso de elaboración de estadística si hubiese un sistema al que todos los entes involucrados tuviesen acceso a la información sería una excelente vía para mejorar la productividad, donde la información sea más transparente y efectiva en los tiempos de entrega ,ya que una de las deficiencias generales en estos procesos es la inexistencia de un sistema global y único que conecte a todos los entes involucrados en la materia y que permita en tiempo real conocer y captar la data de estudiante de las distintas facultades.

9- La evaluación de las estadísticas y la confiabilidad de las datas antes de ser enviadas a la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), se realizan en

DICAE por la persona encargada para tal fin que se encuentra adscrita al departamento de informática y estadística. Una vez elaborada la información se le entrega al director para que la evalúe; y de allí se envía a la OPSU. Para algunos ese proceso es carente de evaluación, control, auditorias, que den certeza de que la información que se está entregando es confiable y exacta. Para otros la confiabilidad y lo oportuno de las estadísticas es tarea de todos los involucrados.

### **Registro de la observación participante**

Siguiendo el guion de observación es de señalar que los participantes que forman parte de la presente investigación, son trabajadores administrativos de la institución, mujeres y hombres que tienen la responsabilidad por sus cargos de elaborar las estadísticas en la Universidad de Carabobo, formando un total 35 trabajadores administrativos de las distintas unidades de asuntos estudiantiles, constituyendo estos trabajadores funcionarios de carrera, mayores de edad, profesionales con cargos de responsabilidad en las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo, donde en su relación laboral unos son directivos, otros coordinadores y/o jefes de unidades encargadas de elaborar las estadísticas institucionales.

Con respecto al escenario de los participantes, es el contexto de la Universidad de Carabobo, los mismos están ubicados en todo el recinto universitario puesto que están adscritos a cada una de las facultades de la universidad tanto en el campus Bárbula como en el campus Aragua. La Universidad de Carabobo y sus facultades en cuanto a su estructura física está conformada por siete facultades, las cuales están físicamente separadas en edificios con fuertes estructuras física, resistente a los cambios de temperatura, sol y lluvia.

Se observa que los trabajadores para realizar sus procesos, cuando se les pide información para la elaboración de las estadísticas, en casos de contratiempos, las

entregan en pendrive y hasta impresas, sin embargo cuentan con infraestructura física y tecnológica con la capacidad para satisfacer los requerimientos demandados por los clientes internos y externos. A su vez la Universidad cuenta con plataforma efectiva para la elaboración de los procesos como el departamento de Informática de cada facultad, la Dirección Central de Informática (DIUC), la Dirección de Medio y Telecomunicaciones (DIMETEL) y la Dirección de Redes de la Universidad de Carabobo (REDUC), cada una de ellas con capacitación técnica y recurso humano eficiente para mantener operativo todo lo relacionado con sistemas, redes y comunicación.

El ambiente de trabajo es cálido y armonioso, aunque en relación a los beneficios socioeconómicos es de aclarar que producto del déficit presupuestario institucional, los trabajadores han perdido muchos beneficios, observándose desmotivación y disminución en su calidad de vida. Esta desmotivación podría estar influyendo en su relación de trabajo, ya que se observa en los trabajadores una cultura de poco cumplimiento efectivo de las funciones de sus cargos; y que repercute en la institución universitaria ya que conlleva a una falta de integración e interacción entre las facultades, lo que conduce a que cada facultad trabaje por separado, sin tomar en cuenta la otra facultad.

En cuanto a su contexto social, se observa que la organización se rige por normas. Todos los procesos dentro de la Universidad y que cumplen los trabajadores, se realizan bajo normas de funcionamiento operativo tanto institucional como nacional.

Con respecto a la organización de las personas, estas se rigen por el organigrama estructural de la institución, la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) es la principal unidad de información y comunicación de toda la institución, y está encargada de procesar el control de información relacionada a los procesos de ingreso, alumnos regulares y graduación de todos sus estudiantes así como de servir de resguardo de toda la información relacionada con sus alumnos

regulares hasta su egreso, lo que le da la autoridad estructural de coordinar todas las unidades de asuntos estudiantiles de la institución en lo que respecta a ingresos y egresos, por lo que cada facultad está en la obligación de consignar a la DICAЕ toda la información relacionada con alumnos de manera constante y actualizada.

Por su parte la DIGOI por ser la dirección encargada de llevar las directrices de organización y funcionamiento de la Universidad, todas y cada una de las facultades deben estar integradas en sus procesos, así como de acceso a información entre cada una de ellas, y brindar de esta manera reportes continuos a la DICAЕ con información completa en cuanto a Inscripciones (alumnos nuevos ), alumnos regulares (activos,) y egresos (graduaciones)

En cuanto a los procesos regulares en la Universidad de Carabobo, que son llevados por los trabajadores, en este caso los participantes del estudio, se llevan a cabo de la siguiente forma: Las Inscripciones (alumnos nuevos ), se realizan con un sistema web bajo la organización, supervisión y control de la comisión coordinadora de admisión de la institución, siguiendo normativas de los directivos de cada una de las facultades ( decano, directores de asuntos estudiantiles, jefes de unidades), para lo cual cada facultad envían a la DICAЕ al cierre de cada semestre, sus disponibilidades de cupos a ofertar y esta coordinación con la colaboración del personal de informática de la DICAЕ. Desarrollan todo el proceso con un sistema web propio manteniendo su data resguardada en sus propios servidores de almacenamiento de información. Ahora en relación a los alumnos regulares (activos) se presenta inconveniente en el manejo de esa información puesto que cada facultad es autónoma en sus procesos y manejos de información y la DICAЕ no tiene acceso o es muy restringido.

En relación a Egresados: La DICAЕ tiene su unidad de graduaciones con sus propio sistemas de elaboración de graduaciones ya que la misma posee todos los datos almacenados en sus propios servidores puesto que los aspirantes a egresar

llenar su planilla de petición de título emitida desde esta unidad y por sus sistemas y todos los datos quedan almacenados directamente en la DICA E

En cuanto a la situación actual de la organización en el cumplimiento de sus procesos, se observa una situación de extrema complejidad institucional que impide el desarrollo efectivo de los procesos administrativos de la DICA E ,dado que se evidencian sucesos y/o acontecimientos tales como robos de cables luz y transformadores, afectando completamente el suministro de energía eléctrica de toda la dependencia, sustracción de equipos de aires acondicionados, equipos de computación, así como alta demanda de solicitudes de renuncia de trabajadores, reducción de materiales de oficinas por déficit presupuestario. (ver anexo O)

Esta situación se está presentando, por los problemas graves del país, los cuales repercuten en el recinto universitario. La situación de dificultad por las que atraviesa el país, ha ocasionado que la dependencia se encuentre asolada y/o abandonada sin presencia de sus trabajadores debido a la inoperatividad y grave situación de riesgo presente, teniendo que trasladar una parte de la dependencia a otros espacios físicos de manera de poder responder a grandes solicitudes que a diario llegan a las taquillas de las oficinas por necesidades de la sociedad global.

Es de observancia, desde hace tiempo, la necesidad de un sistema de datos único integrado para toda la institución, en el que los trabajadores involucradas tengan acceso en línea al momento de requerir y procesar información, dado que en la actualidad en la institución los trabajadores usan software no especializado para la elaboración de procesos estadísticos, esto conduce a que se realice la mayor cantidad de trabajo repetitivo posible, no dejando tiempo disponible para el análisis de los datos, los documentos y la información. A lo que se adiciona la presión por la fecha de entrega de la información, debido a muchas practicas no deseadas en ambientes informáticos que conllevan a muchos errores en la manipulación de los datos, horarios extendidos utilizados para tareas repetitivas y monótonas, poco valor

agregado y técnicas personalizadas para hacer las cosas creando procesos individuales que no son compatibles con sus pares ocasionando que cuando otra persona ocupa el cargo no entienda los procesos usados por su antecesor.

En cuanto a las actividades realizadas por los trabajadores de las distintas unidades de asuntos estudiantiles sectoriales se observa también falta de fortaleza en el compromiso organizacional, esto se refleja por el incumplimiento en muchas oportunidades de las funciones y metas o responsabilidades institucionales al no cumplir con la entrega puntual del procesamiento de documentación y estadísticas actualizadas, solicitadas por clientes internos y por instituciones externas, teniendo en cuenta que dicha información recopilada debe ser procesada como estadísticas institucionales, con la finalidad de suministrar datos de interés operativo, presupuestario, administrativo, etc., entre los que se pueden mencionar: Matrícula Estudiantil (discriminada, por sexo, facultad, escuela, nivel, turno, etc.); Ejecución Física, la cual es una representación numérica o estadística de todo lo concerniente a la organización, cantidad de alumnos activos, pasivos, egresados, entre otros, manifestando con esto el incumplimiento de las mismas en cuanto a la debilidad gerencial de la estructura organizacional.

En cuanto a la toma de decisiones, se observa que la gestión gerencial no da la suficiente importancia a la efectiva realización de los procesos estadísticos, causa preocupación que teniendo la institución un organigrama jerárquico amplio, integrado por cuatro autoridades principales, Decanos de cada facultad, así como Directores de Asuntos Estudiantiles y Directores de Escuelas, se presenten estas debilidades gerenciales donde no se entrega información requerida por un ente tan importante para la institución como lo es la OPSU y que además la información es solicitada para soportar la debida justificación de recursos asignados para su funcionamiento.

Se observa que los trabajadores se sienten preocupados, angustiados, estresados cuando el trabajo no se cumple con la debida prontitud. Es de observancia sus gestos corporales y faciales y con las manos en la cabeza emiten palabras de preocupación, diciendo que ya están cansados de ir y venir en la búsqueda de la información, no aguantaban más la situación de no tener acceso a la información de estadísticas que le piden a las facultades, puesto que las mismas tardan mucho en ser enviada y que a veces no la enviaban, igualmente se puso de manifiesto el descontento uno de ellos , manifestando emplear exceso de tiempo (horas extras de retrabajo) en sus actividades para poder cumplir con el compromiso con entes tanto internos como externos de la UC.

Manifiestan algunos con expresiones faciales enseriadas que a pesar de conocerse y tener buen trato las personas involucradas en esos procesos, no todos presentan la misma responsabilidad en su cumplimiento, demostrando una cultura con escaso valor e irrespetado el cumplimiento de los deberes del otro y lo peor de todo expresaban algunos es que no se cuenta con la efectividad de un buena toma de decisiones, porque hay poca preocupación de las autoridades de dar solución a la problemática.

Como el investigador además de observar también hace preguntas, los trabajadores unos con angustia, y otros con síntomas de desconsuelo manifestaron cansancio de tanto buscar alternativas y sin ninguna solución acerca de lograr algún mecanismo de interacción entre DICAIE y las DAE, en relación al manejo de información institucional donde se ahorre tiempo, se tenga seguridad y confianza de la información y se valore el recurso humano y material de la institución.

De la misma manera manifestaron los trabajadores con tristeza que toda esa situación de desinterés de los mismos dejaba en evidencia que a pesar de que en la institución existen normas de funcionamiento, no hay autoridad ni trabajadores de

ningún nivel que vele por su cumplimiento, demostrando con esto desvalorización y malas costumbres de sus trabajadores afectando de manera directa a la institución y de manera indirecta a todos los que dependen de ella tanto internos como externos.

El observador participante al preguntar a algunos trabajadores, cuáles eran sus expectativas y visión de mundo dentro de la Universidad, estas fueron algunas de las respuestas:

“Seguir trabajando en la Universidad hasta mi jubilación”

“Con la Universidad hasta la muerte porque me ha permitido ser lo que soy”

“Me encanta mi universidad, pero últimamente estoy poco motivada”

“A veces lo que uno hace es ir contra la corriente”

“Todos mis estudios se lo debo a la Universidad de Carabobo”

“La universidad puede tener fallas, pero sus fortalezas son inmensas”

“Ya no provoca trabajar en la Universidad por la caída de los salarios”

“Antes la Universidad lucía esplendorosa, ahora se ve vacía y solitaria”

“Tenía ganas de renunciar para hacer otra cosa, pero me asuste”

Dados los hallazgos encontrados obtenidos de la aplicación de la técnica de la encuesta (metodología cuantitativa), como en la aplicación de la técnica de la entrevista y en el registro de la observación participante (metodología cualitativa) se procedió a la triangulación de los mismos obteniendo como resultados consolidados de la investigación lo siguiente:

Los participantes que forman parte de la presente investigación, son trabajadores administrativos de la Universidad de Carabobo, mujeres y hombres que tienen la responsabilidad por sus cargos de elaborar las estadísticas en la Universidad. Constituyendo estos trabajadores funcionarios de carrera, mayores de edad, profesionales con cargos de responsabilidad en las distintas unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo, donde en su relación laboral unos son

directivos, otros coordinadores y/o jefes de unidades encargadas de elaborar las estadísticas institucionales.

Con respecto al escenario de los participantes en la investigación, es el contexto de la Universidad de Carabobo, los mismos están adscritos a cada una de las facultades de la universidad tanto en el campus Bárbula como en el campus Aragua. La Universidad de Carabobo y sus facultades en cuanto a su estructura física está conformada por siete facultades, las cuales están físicamente separadas en edificios con fuertes estructuras física, resistente a los cambios climáticos, sol, lluvia entre otros

En cuanto a la organización de las personas, estas se rigen por el organigrama estructural de la institución , la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) es la principal unidad de información y comunicación de toda la institución, y está encargada de procesar el control de información relacionada a los procesos de ingreso, alumnos regulares y graduación de todos sus estudiantes así como de servir de resguardo de toda la información relacionada con sus alumnos regulares hasta su egreso, lo que le da la autoridad estructural de coordinar todas las unidades de asuntos estudiantiles de la institución en lo que respecta a ingresos y egresos, por lo que cada facultad está en la obligación de consignar a la DICAЕ toda la información relacionada con alumnos de manera constante y actualizada.

El proceso de comunicación no tiene la fluidez que requiere las estructura organizativa en estudio, se detectan brechas que dificultan la información, los procesos en la información son lentos y algunas veces desfasados e inclusive hay perdida de información, aunque hay el compromiso por parte de los trabajadores de realizar el trabajo, en ocasiones el mismo se torna pesado y estresante por los desajustes en las relaciones para la prestancia de la información de los trabajadores con la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) y la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAЕ) de las distintas facultades de la Universidad de

Carabobo. En esto incide también el exceso de trabajo y la escases de recurso humano

A pesar de que no hay por parte de la institución una efectiva valoración de la creatividad e iniciativa de los trabajadores para realizar las labores con mayor efectividad, por lo que puede decaer el sentido de pertenencia hacia la organización; la institución procura motivar a los trabajadores a través de reconocimientos públicos por los logros obtenidos para reforzar el buen desempeño. Así mismo se preocupa por el desarrollo, crecimiento profesional y personal de los trabajadores, lo que suma esfuerzos por tener un trabajador participativo, flexible e integrador, para que se adapte a los cambios. Proporcionando fortaleza institucional en cuanto se potencia el compromiso de los equipos de trabajo como algo fundamental en la realización de los objetivos de los procesos estadísticos.

En el proceso de elaboración de estadística si hubiese un sistema al que todos los entes involucrados tuviesen acceso a la información sería una excelente vía para mejorar la productividad, ya que la información podría tener mayor transparencia y efectividad en los tiempos de entrega, ya que una de las deficiencias generales de estos procesos estadísticos es la inexistencia de un sistema global y único que conecte a todos los entes involucrados en la materia y que permita en tiempo real conocer y captar la data de estudiante de las distintas facultades.

La existencia de un sistema global y único que conecte a todos los entes involucrados, evitaría la presión a que es sometido el trabajador cuando esta por vencerse el plazo de entrega a la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) y no se tiene la información completa para elaborar las estadísticas, lo cual produce estrés, fatiga, por lo complejo del sistema universitario y la interdependencias entre instancias en la misma institución. La falta de conectividad, aunado a la escases de personal administrativo capacitado, que se ha producido en los últimos tiempos por la situación país, por lo que los formatos de envío se llenan

haciendo estimación cotejada con la relación de inscritos, egresos y alumnos activos que se vienen manejando en las distintas facultades de acuerdo a sus condiciones específicas de cada una.

Los procesos estadísticos no realizados con la eficacia deseada, afecta tanto a los trabajadores, como a los interesados por tener la información, además de producir insatisfacción por parte de los funcionarios con las respuestas ofrecidas a sus solicitudes de información estadística. Por lo que es fundamental y visto como una fortaleza, el compromiso autónomo de los equipos de trabajo en la realización de los objetivos de los procesos estadísticos

En cuanto al accionar gerencial, en la institución los directivos y/o autoridades se preocupan poco por fomentar una cultura de cumplimiento en los distintos equipos de trabajo en busca del logro de objetivos de los procesos estadísticos. Igualmente se detectó poca fortaleza por parte de la gerencia de la institución para evaluar la adecuación de los servicios a manera de satisfacer los requerimientos de entes internos y externos. El compromiso gerencial, se torna débil ya que los directivos podrían no estar del todo comprometidos con los valores y prácticas orientados al cumplimiento e de objetivos

La intervención de las autoridades universitarias para simplificar la ralentización de los procesos estadísticos institucionales, no ha tenido las fortalezas deseadas, las autoridades de la Universidad siempre han tenido buenas intenciones y han colaborado con la dirección y particularmente la Secretaría que es la instancia de adscripción de la DICAЕ., pero la efectividad ha sido poca, las autoridades no han establecido directrices gerenciales necesarias para dar solución a los estadísticos y de alguna forma poder mejorar los procesos estadísticos institucionales.

En cuanto a la toma de decisiones, los directivos en sus competencias gerenciales no prestan la efectiva atención a la realización de los procesos

estadísticos, hacen escaso seguimiento y control de la información antes de ser entregada a la OPSU, no siempre velan por la efectividad en la entrega de información estadística a la OPSU por parte de las unidades sectoriales. Lo que conduce a debilidad y falta de integración y/o trabajos en equipo dado que prevalece una carencia en los tiempos de entrega de información exigidos por la OPSU a la universidad. A su vez poco promueven la capacitación especializada en el uso de nuevas tecnologías, para facilitar las labores en los procesos estadísticos lo que representa un descontento por parte de los trabajadores. Aunado a que no han establecido políticas claras para garantizar un trato justo y equitativo a todos los usuarios de las unidades de asuntos estudiantiles.

En la investigación, es de observancia la interacción de los trabajadores con sus propias vivencias, actitudes, motivaciones, valoraciones, fortalezas, debilidades, a pesar de las brechas que puedan existir en la fluidez de la comunicación, en los retardos en la información, en sentirse poco valorados en sus iniciativas, y no sentirse suficientemente reconocidos, desmotivados por el bajo salario, es de reconocer su compromiso y lealtad con la Universidad de Carabobo.

## REFLEXIONES FINALES

Avanzando en el camino del conocimiento, alejado de toda pretensión de certezas absolutas y asumiendo que todo saber es incierto y cargado de provisionalidad como señalan Morin (2.005) y Popper (1.986), y a fines de dar un cierre provisional al presente estudio se señalan las reflexiones siguientes:

En primera instancian y haciendo referencia al trabajo dado que el mismo cumple un papel fundamental para el desarrollo y la supervivencia de los seres humanos dado que sin el trabajo no se obtienen los recursos necesarios para poder tener una calidad de vida positiva en la sociedad y que adicionalmente el trabajo ocupa el centro de nuestras vidas y es el elemento principal que nos garantiza el bienestar y la sostenibilidad.

En el mismo tenor se refleja la importancia del trabajo para la presente investigación dado que la misma forma parte del Doctorado en ciencias sociales mención estudios del trabajo, y también el tema central de la presente investigación esta referido a la cultura organizacional en la Universidad de Carabobo específicamente en las practicas realizadas por los actores laborales de las unidades de asuntos estudiantiles de la Universidad de Carabobo en la conducción de los procesos estadísticos.

Lo anterior va en concordancia con lo manifestado por Karl Marx en su filosofía contemporánea donde expresa que el trabajo es toda actividad por la que el hombre transforma la realidad para satisfacer sus necesidades físicas y espirituales adicionalmente afirma que en las sociedades laborales prevalece una cultura de sobre carga laboral la cual se lleva a cabo como una experiencia alienada, y no como una actividad de autorrealización.

En la presente, a través de los hallazgos obtenidos en las entrevistas realizadas a los informantes claves y las apreciaciones obtenidas del autor quien es observador participante por formar parte de la institución en estudio al ser funcionario administrativos de la dirección central de asuntos estudiantiles DICAЕ, responsable en la misma dirección de la elaboración de los procesos estadísticos de la universidad, develan que la relación laboral o de trabajo existente en la institución se encuentra insuficientes fortalezas por multiplicidad de factores de cultura organizacional entre ellos la comunicación interna entre las direcciones de asuntos estudiantiles de las facultades y la DICAЕ, los cuales no entregan información referente a la elaboración de los procesos estadísticos en específico de los alumnos regulares o activos ya que son las DAE las que manejan y tienen resguardo de dicha información, por otra parte se encontró gran debilidad en la partición gerencial de las autoridades de la institución al no hacer cumplir adecuadamente todas las normativas existentes en la institución que velen por su buen y efectivo funcionamiento.

El ambiente de trabajo observado es de carácter de agradabilidad y armonía, aunque se aprecia debilidades en los beneficios socioeconómicos producto del déficit presupuestario institucional, ocasionando que los trabajadores desmotivación y disminución en su calidad de vida. Esta desmotivación podría estar influyendo en su relación de trabajo, ya que se observa en los trabajadores una cultura de poco cumplimiento efectivo de las funciones de sus cargos; y que repercute en la institución universitaria ya que conlleva a una falta de integración e interacción entre las facultades, lo que conduce a que cada facultad trabaje por separado, sin tomar en cuenta la otra facultad.

Es de observancia que los trabajadores para realizar sus procesos, cuando se les pide información para la elaboración de las estadísticas, en casos de contratiempos, las entregan en pendrive y hasta impresas, a pesar de que la institución cuenta con infraestructura física y tecnológica con la capacidad para satisfacer los requerimientos demandados por los clientes internos y externos. Entre ellos el departamento de

Informática de cada facultad, la Dirección Central de Informática (DIUC), la Dirección de Medio y Telecomunicaciones (DIMETEL) y la Dirección de Redes de la Universidad de Carabobo (REDUC), cada una de ellas con capacitación técnica y recurso humano eficiente para mantener operativo todo lo relacionado con sistemas, redes y comunicación.

La distribución jerárquica de infraestructura y personas en cuanto a los asuntos estudiantiles está regido por organigrama de la institución donde la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) es la principal unidad de información y comunicación de toda la institución, por lo que es la encargada de procesar el control de información relacionada a los procesos de ingreso, alumnos regulares y graduación de todos sus estudiantes así como de servir de resguardo de toda la información relacionada con sus alumnos regulares hasta su egreso, lo que le da la autoridad estructural de coordinar todas las unidades de asuntos estudiantiles de la institución en lo que respecta a ingresos y egresos, por lo que cada facultad está en la obligación de consignar a la DICAЕ toda la información relacionada con alumnos de manera constante y actualizada.

En el mismo tenor y en función a los procesos de ingreso de alumnos Nuevo y de graduación a los que egresan, la DICAЕ consta con la coordinación de admisión de toda la universidad e igualmente tiene su unidad de graduaciones, ambas con sus propios sistemas de elaboración de graduaciones e inscripciones, ya que la misma posee todos los datos almacenados en sus propios servidores puesto que los aspirantes a egresar e ingresar llenan su formatos de inscripción y planilla de petición de título emitida desde estas unidades y por sus propios sistemas web quedando almacenados todo los datos directamente en la DICAЕ.

En contraposición se presenta problemática en la relación de los alumnos regulares o activos puesto que los mismas ratifican sus inscripciones en sus propias facultades a través de sus DAE, y esa información presenta muchos. cuando es

requerida por la DICAЕ para la elaboración de los procesos estadísticos inconvenientes para su envío primordialmente por desmotivación de los trabajadores de las distintas unidades de asuntos estudiantiles sectoriales dado que se observa también falta de fortaleza en el compromiso organizacional, reflejado en el incumplimiento en muchas oportunidades de las funciones y metas o responsabilidades institucionales al no cumplir con la entrega puntual del procesamiento de documentación y estadísticas actualizadas, solicitadas por clientes internos y por instituciones externas, teniendo en cuenta que dicha información recopilada debe ser procesada como estadísticas institucionales, con la finalidad de suministrar datos de interés operativo, presupuestario, administrativo, etc.,

Entre los que se pueden mencionar: Matrícula Estudiantil (discriminada, por sexo, facultad, escuela, nivel, turno, etc.); Ejecución Física, la cual es una representación numérica o estadística de todo lo concerniente a la organización, cantidad de alumnos activos, pasivos, egresados, entre otros, manifestando con esto el incumplimiento de las mismas en cuanto a la debilidad gerencial de la estructura organizacional.

Aunado a lo anterior, en cuanto a la toma de decisiones, se observa que la gestión gerencial no da la importancia debida a la efectiva realización de los procesos estadísticos, causando preocupación y malestar dado que teniendo la institución un organigrama jerárquico amplio, integrado por cuatro autoridades principales, Decanos de cada facultad, así como Directores de Asuntos Estudiantiles y Directores de Escuelas, se presenten estas debilidades gerenciales donde no se entrega información requerida por un ente tan importante para la institución como lo es la OPSU y que además la información es solicitada para soportar la debida justificación de recursos asignados para su funcionamiento.

En el mismo tenor como el investigador además de observar también hace preguntas, los trabajadores respondiendo algunos con angustia, y otros con síntomas

de desconsuelo manifestando cansancio de tanto buscar alternativas y sin ninguna solución acerca de lograr algún mecanismo de interacción entre DICAE y las DAE, en relación al manejo de información institucional donde se ahorre tiempo, se tenga seguridad y confianza de la información y se valore el recurso humano y material de la institución

En otro contexto se encontró debilidad en la situación actual de la DICAE impidiendo el cumplimiento efectivo de sus procesos producto de evidenciados sucesos y/o acontecimientos tales como robos de cables luz y transformadores, afectando completamente el suministro de energía eléctrica de toda la dependencia, sustracción de equipos de aires acondicionados, equipos de computación, así como alta demanda de solicitudes de renuncia de trabajadores, reducción de materiales de oficinas por déficit presupuestario.

De todo lo anteriormente expuesto y producto de la observación realizada se hace importante la necesidad de implementar un sistema de datos único integrado para toda la institución, en el que los trabajadores involucrados tengan acceso en línea al momento de requerir y procesar información, para lograr disminuir la presión por la fecha de entrega de la información, la seguridad y transparencia de la información y la disponibilidad de auditorías cuando así sean requeridas

## **Recomendaciones**

Una vez concluida la elaboración de la presente investigación y encontrados hallazgos significativos a través de los informantes claves a través del seguimiento de su objetivo principal el cual versa; diagnosticar la cultura organizacional en la Universidad de Carabobo presente en los procesos estadísticos desde las unidades de asuntos estudiantiles y en la búsqueda de aportar solución a las problemática existente, el autor se atreve a ofrecer las siguientes recomendaciones:

Integración de las autoridades de la institución que velen por el cumplimiento efectivo de las normativas existentes así como de las funciones de los cargos que se ocupan para lograr la efectividad en la producción de las estadísticas de la Universidad.

Brindar a los funcionarios adscritos a las oficinas de asuntos estudiantiles de las DAE de cada facultad la importancia que tiene la oficina de planificación del sector universitario (OPSU) para la Universidad de Carabobo así como las posibles consecuencias que pudiera traer a la UC el no entregarle a tiempo las solicitudes hechas por ellos o peor aún entregarle estimaciones realizadas por falta de información.

De las misma manera se recomienda la realización y/o elaboración de mas investigaciones que tengan como tema central la cultura organizacional y el liderazgo institucional en lo referido a la elaboración de los procesos estadísticos de la Universidad de Carabobo.

Establecer beneficios socioeconómicos así como planes de formación y capacitación a los funcionarios de las DAE que estén directamente vinculados con la elaboración de los procesos estadísticos.

Establecer integración entre todos los entes y/o plataforma o estructura tecnológica de la universidad para que desarrollen mecanismos tecnológicos que permitan darle celeridad al sistema de elaboración de las estadísticas de la institución.

Crear un sistema único en el que estén integrados todos los entes involucrados en la elaboración de las estadísticas institucionales así como de sus autoridades o entes encargados de coordinar o evaluarlos sus procesos o elaboración.

Realizar constantemente evaluaciones y control a la elaboración de las estadísticas de la institución de manera que permita mantener monitoreados todos los procedimientos, y así determinar el éxito de las mismas

Dar a conocer el resultado de la presente investigación a las autoridades de la Universidad de Carabobo con la finalidad de que se implementen mejoras en los servicios de la Dirección central de asuntos estudiantiles. (DICAÉ)

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abbagnano, Nicola (2.007). **Diccionario de filosofía**. Fondo de cultura económica. México

Agudelo E. (2.005) **La Gestión Tecnológica como herramienta de planeación estratégica y operativa para las unidades de información..** Medellín (Colombia) Vol. 28 No. 2 julio-diciembre de 2005. ISSN 0120-097689○○○○○○○○○○

Arias, F. (2.006). **Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración**. Caracas: Episteme.

Arraez, D. (2.015). **Noción del Comportamiento Organizacional de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (Digae)**. Valencia, Carabobo, venezuela. Obtenido de Riuc.

Balestrini, M. (1.998). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación** . Caracas: BL, Consultores Asociados.

Baños V. (2.011) **Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial**. Tesis Doctoral Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Derecho; Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales y Estudios Africanos. España.

Bayona (2.000) **Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos**. Revista Europea de Direccion y Economia de la Empresa. ISSN: 1019-6838 españa.

Beaumont (1.992) **Gestión de recursos de información: gestión en nuestra sociedad basada en el conocimiento**, Oxford, Butterworth.

Becker, Gary S., (1.983). **“El capital humano”**. Segunda Edición. Alianza Editorial, S.A. Madrid, España, 1983 Documento en línea disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/311/31112987002.pdf>

Bericat, Eduardo (1.998). **La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social**. Editorial Ariel, S.A. Barcelona

Bertalanffy, Ludwin Von (1.976). Teoría general de los sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones. Fondo de Cultura Económica. México. ISBN9681606272.

Bessen, J. (2.015). **Trabajo y tecnología en Finanzas y desarrollo**. Marzo de 2015. Vol. 52, n. 1. Fondo Monetario Internacional. Disponible en <http://bcn.cl/28mm3> (consultado el 23 de enero de 2019).

Bisquerra, Rafael. (1.996). **Métodos de investigación educativa**. Editorial Ceac. España

**Blogs del Secretario de la Universidad de Carabobo. Profesor Pablo Aure.**  
[www.pabloaure.blogspot.com](http://www.pabloaure.blogspot.com)

Cámara S. (2.012 **Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional**) Tesis Doctoral Universidad de Cadiz. España.

Cameron y Quinn (1.983), **Diagnosticar y cambiar la Cultura Organizacional**. San Francisco. California.

Carvajal, B., & Carvajal, M. (2.010). **Universidad y Entorno laboral: Visión Prospectiva de la Educación Superior desde la Perspectiva de las Competencias Laborales**. Informe de Investigaciones Educativas , XXIV.

Carvajal, G. (2.012) **Sobre el Discurso Tecnológico de la Modernidad**, revista colombiana de filosofía de la ciencia, Vol 12, núm. 25. Issn: 0124-462 Universidad el Bosque, Bogota, Colombia

Castillo.F. (2.014). **Las Tics como medio de flexibilización de las relaciones Laborales**. Tesis Doctoral Universidad de Carabobo Venezuela

Cavedon, Neusa (2.003). **Antropología para Administradores**. Universidad Estatal Porto Alegre. Brasil.

Comte A. (1927): [1851-1854], **Sistemas de Política Positiva**, , 4 tomos, París, Sociedad positivista.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860, de fecha 30 de diciembre de 1999.

Cook,T.D y Reichardt CH.S. (2.000). **Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa**. Ediciones Morata. Madrid

Corbetta, Piergiorgio. (2.003). **Metodología y Técnicas de investigación social**. Editorial Mc Graw Hill. España

Chiavenato, I. (2.010). **Gestión del Talento Humano**. Bogota, Colombia: Mc Graw Hill. .

Chiavenato (1.994), **Introducción a la teoría general de la administración**. 5taed. Editorial Mc Graw Hill.Mexico.

Dankhe, Gordon L. (1.986).**Investigación y comunicación**. McGraw Hill.Madrid (España).

Delgado de Smith, Yamile. (2.008). **La investigación social en proceso: Ejercicios y respuestas**. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela

Delgado de Smith Yamile, Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel (2.003). **Conduciendo la investigación**. Caracas: Editorial Comala.com

De la Garza J. (.2001). **El trabajo del futuro. El futuro del trabajo** . CLACSO. Buenos Aires. ISBN 950-9231-69-X

Divo, J. (2.015). **Deficiencia Presupuestaria UC**. Tiempo Universitario .UC.

Drucker, Peter.(1.999) **Los Desafíos de la Gerencia para el Siglo XXI**. Editorial Norma. Buenos Aires. Argentina.

Drucker, Peter. (1.997). **Gerencia Para el Futuro**. Colombia. Editorial Norma.

Fayol, H. (1.961). **Administración industrial y general**. Previsión, organización, dirección, coordinación y control. Editorial, sucesores S.A. México.

Follari, Roberto (2.000). **Epistemología y sociedad. Acerca del debate contemporáneo**. Ediciones Homo Sapiens. Argentina

Garrido, Francisco (2.008).**Comunicación de la Estrategia**. Editorial Deusto, Barcelona, España

Goets, Y y LeCompte, M.(1.988) **Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa**. Editorial Morata. Madrid, España:

Gómez I. (2.013), en su trabajo de grado el cual tituló Innovación y Cultura Organizacional realizado para para

Gómez M. (2.007) **La Comunicación en las Organizaciones para la mejora de la productividad.** Tesis Doctoral Universidad de Málaga España

Gómez – Rodríguez (2.001) **Cultura, sociedad, educación y comportamiento emprendedor.:** Editorial de la Universidad de Granada. España.

Griffin, R.W. y O'Leary-Kelly, A. (2004). **El lado oscuro del comportamiento organizacional.** (Editores). (2.004).. Nueva York:

Guba, E y Lincoln, Y. (1.994). **Competing Paradigms in qualitative research.** Beverly Hills: sage.

Guzmán, T. (2.009). **Las tics en la universidad autónomas de querétaro:** propuesta estratégica para su integración. Ecuador.

Fonquernie (2.015) **Comunicación de la Estrategia.** Editorial Deusto, Barcelona, España.

Flynn (2.001) y Kusluva (2.003), **Cultura organizacional y sus impactos en las actitudes y comportamientos de los empleados en organizaciones de turismo y hotelería.** Nueva York:

Fronidzi, R. (2001). **¿Qué son los valores?** Breviarios del Fondo de Cultura Económica. México D.F.:

Habermas Jurguen (1.987), **Teoria de la accion comunicativa** primera edicion , Grupo Santillana de Ediciones, S.

Hamidian (2.015) **¿Por qué los sistemas de información son esenciales?** Anuario. Volumen 38, Año 2015. / Universidad de Carabobo Venezuela

Heidegger, M. (1.927). **Mi camino en la Fenomenología**. En: Tiempo y ser. Madrid: Tecnos, 1-7.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2.006). **Metodología de la Investigación**. 4ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, Roberto, y Baptista, Pilar (2.008). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0

Herzberg, F. (1.968). **¿Cómo motiva usted a sus empleados ?** Harvard Business Review, 46(1), 13–22.

Hodgetts, R. M., & Altman, S. (1.981). **Comportamiento en las organizaciones**. México: Interamericana.

Hunt, J. y Osborn, G. (2.005). **Comportamiento Organizacional**. México: Editorial Limusa Wile

Hurtado, I y toro, J (2.001). **Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio**. Editorial Armas. Venezuela.

Husserl, E. (1.949). **La conciencia y la realidad natural**. En: Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 74-90.

**Informe Diagnostico Dices** (2.015). Universidad de Carabobo Venezuela.

Instituto Nacional de Estadística, INE. **ley de la Eunción Pública de Estadística**

Katz y Kant (1.990), **Administración en las organizaciones**. McGraw-Hill. Cap 3. Editorial Mc Graw Hill Interamericana de Mexico.

Kood y Reichardt (2.000) **Elementos de la Organización**. Quinta edición. Editorial Mc Graw Hill. México

Kurt (1.996) **Teoría de cambio en ciencias sociales** , Nueva York

Larentis, F. (2.010). **Marketing relacional y cultura organizacional**. Universidad federal de Rio Grande del Su, Tesis doctor, Brasil.

**Ley-del-Estatuto-de-la-Funcion-Publica** (2.002) Documento en línea disponible en: <http://www.onapre.gob.ve/index.php/publicaciones/descargas/viewcategory/39-ley-del-estatuto-de-la-funcion-publica>

**Ley de la funcion publica estadística**, (2.002) Documento en línea disponible en: <http://www.conatel.gob.ve/wp-content/uploads/2015/02/Ley-de-la-Funci%C3%B3n-P%C3%ABblica-Estad%C3%ADstica.pdf>

**Ley-de Universidades** (1.970) gaceta oficial N° 129 Extraordinario del 8 de septiembre de 1970 Documento en línea disponible en: <https://www.unimet.edu.ve/wp-content/uploads/2019/08/Ley-de-Universidades-1970.pdf>

Libreros, A. (2.010). **Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa del Valle del Cauca**. Universidad Nacional de Colombia, Tesis de Maestría.

López. H. (1.998) **La Crisis de las Universidades**. Documento en línea disponible en [http://saber.ula.ve/cgi-in/be\\_alex.exe?Acceso=T016300000250/3&Nombrebd=saber](http://saber.ula.ve/cgi-in/be_alex.exe?Acceso=T016300000250/3&Nombrebd=saber). Consulta: 15/10/2008.

Lucena, Héctor. (2.009). **La Fragmentación de las Relaciones de Trabajo en Venezuela**. Revista Análisis Laboral. Venezuela

Lucena, Héctor (2.004) **Relaciones de Trabajo en el Nuevo Siglo**. Fondo Editorial Tropykos. Caracas. Venezuela.

Lucena, Héctor. (2.009). **La Fragmentación de las Relaciones de Trabajo en Venezuela**. En Revista Análisis Laboral.

Luhmann (1.998), **Teoría de la sociedad**, 2ª. Ed. México: Universidad Iberoamericana/Triana Editores.

Mandujano, F. (2.015) **La Cultura Organizacional en la frontera de la institucionalización**: Tesis Doctoral. Estudio de caso en escuelas rurales pequeñas de la Patagonia Occidental,

Marcero, P. (2.012). **Impacto de Las Tic's en las Organizaciones.**, <http://macerocivil.blogspot.com/2012/10/el-cambio-organizacional-y-las-tic.html>

Martínez (2.002) **Aplicación de la teoría de la comunicación para la vida profesional: una introducción práctica**. Universidad La Salle. Philadelphia

Martínez M. (1.989). "El método hermenéutico-dialéctico en las ciencias de la conducta". *Anthropos*, 18, 85-111.

Martínez, Miguel (2.004). **Ciencia y arte en la metodología cualitativa. Métodos hermenéuticos. Métodos fenomenológicos. Métodos etnográficos.** Editorial Trillas. México

Marx Karl **El proceso de producción del Capital.** Editores siglo xxi  
Disponble en línea: <https://www.e-torredebabel.com/Historia-de-la-filosofia/Filosofiacontemporanea/Marx/Marx-Trabajo.htm>

Karl Marx, (1.849) **Trabajo Asalariado y capital** , Ediciones Eléctricas Iskra

Maslow (1.947), **Motivación y personalidad.** Nueva York:

Maturana, (1.996). **Fundamentos biológicos del conocimiento.** La realidad: ¿Objetiva o construida? México: Anthropos/Universidad Iberoamericana/Iteso,

Méndez, C. (2.001). **Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación.** Mc Graw Hill Interamericana. Bogotá

Méndez, J. (2.001). **¿Cómo educar en valores?** Madrid: Síntesis.

Michael Hammer (1.995) **Preparar el cambio en la organización.** Bogotá: Norma

Mirón, Leichtman y Atkins, (1.993) **Reingeniería de procesos de recursos humanos.** Profesional de recursos humanos

Montoya (2.007) **Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano.** Visión de futuro.

Morales G., Alfonso. (1.994). **Diagnóstico y Soluciones del Conflicto Organizativo**. En: Sociología para la Empresa. Antonio Lucas Marín (Coordinador). McGraw-Hill/Interamericana de España. Madrid.

Morin, Edgar. (2.005). **Introducción al pensamiento complejo**.: Editorial Gedisa. Barcelona

Muñoz, J. (1.998). **Materiales para una ética ciudadana**. Barcelona España

Nabli y Nugent, (1.989) **La Transformación de la Organización del Trabajo**. Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo. Universidad Autónoma Metropolitana. De Mexico..

NEWSTROM JOHN (2.000) **Comportamiento Humano en el Trabajo**. 10ma. Edición. MC. GRAW HILL

**Oficina de Planificación del Sector Universitario**. Documento en línea disponible en: [www.cnu.gov.ve/estadistica/información](http://www.cnu.gov.ve/estadistica/información)

Parella y Martins (2.006) **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. 3era edición. Fedupel, Caracas – Venezuela

Paz G. (2.004) **Discurso tecnológico, cambio y ciencias sociales**. Documento en línea disponible en :<https://www.comminit.com/la/content/discurso-tecnol%C3%B3gico-cambio-y-ciencias-sociales>

Piaget, J. (1988). **Psicología de la Inteligencia**. Editorial Psiquis. Buenos Aires. Argentina,

Pérez (1.993) **Desafíos Sociales y Políticos del Cambio de Paradigma Tecnológico.** Fundación Centro Gumilla. Caracas

Popper, Karl. (1986). **El universo abierto.** Un argumento a favor del indeterminismo. Post Scriptum a la lógica de la investigación científica. Editorial Tecno. Madrid. España

Puerta, J. (1.996). **La Sociedad como Discurso.** Valencia: Universidad de Carabobo.

Robbins, Stephen (1.999).**Comportamiento Organizacional.** 8.<sup>a</sup> ed. Editorial Prentice Hall, México

Rodríguez (2.011) **Impactos Sociales de la Globalización.** En Revista Laboral. La Práctica Jurídica-Administrativa. N° 163. México.

Ruiz (2.010) ). **Modelo para la gestión del cambio organizacional.:** Universidad de Murcia, Murcia, España

Sabino, C. (2.007). **Metodología de la Investigación** (cuarta ed.). Caracas: Panapo de Venezuela.

Schultz (1.983), **“Formación de capital por educación”.** La revista de economía política, Editorial Ariel, S.A. España, diciembre 1985.

Sequera, J. (2.011). **Calidad de servicio: factor determinante en la satisfacción de los usuarios de una universidad pública.** Tesis, Universidad de Carabobo, Carabobo - Venezuela.

Servando (2.008) **América Latina: economía, estado y sociedad en el siglo XXI**, Universidad Simón Bolívar, Venezuela

Schein, Edgar (1.991). **Que es la cultura**. Sage Publications. Newbury. London. Pp. 243-253

Schein E. (1992) **La cultura empresarial y el liderazgo**. Una visión dinámica. Plaza & Janes Editores. P

Sierra Bravo, Restituto, (1.999) **Tesis doctorales y trabajos de Investigación Científica**. Editorial Paraninfo. Madrid, España.

Suraman, Zeithaml y Berry. (1985), **La naturaleza y los determinantes de las expectativas de los clientes sobre los servicios**, Revista de la Academia de Ciencias del Marketing.

Tamayo, T. y. (2.003). **Proceso de la Investigación Científica** (cuarta ed.). Mexico: Noriega Editores.

Tinoco, O., Quispe, C., & Beltran, V. (2.014). **Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral**. Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Peru.

Ugas, Gabriel. (2.011). **La articulación Método, Metodología y Epistemología**. Tapeccs. Venezuela

Varela (2.010) **De máquinas y seres vivos**; una teoría sobre la organización biológica. Editorial Universitaria, Santiago de Chile.

Zermeño (2.014) **Gestión Estratégica de Recursos Humanos**. Estados Unidos:  
Addison Wesley Iberoamericana.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**REQUERIMIENTOS ESTADISTICOS OPSU**

**IV.- Estructura de los Archivos**

Los archivos para cada una de las cuatro variables, comprenden los campos que identificamos a través de los encabezados de los formatos que se presentan a continuación:

**Variable 1 “Alumnos”**

codinstituto	programa	mención	país	residencia	documento	cédula	apellidos	nombres	sexo	fecha nac	modalidad	fecha ing	último turno	beca	condalumno
000000012	32567	No Aplica	125	1C	5894325	ROMERO	VIRAMIR	1	23/05/83	1	31/10/14	05/03/14	3	2	1

**Variable 2 “Egresados”**

codinstituto	programa	Mención	país	residencia	documento	cédula	apellidos	nombres	sexo	fecha nac	fecha egre	Turno	honoros	beca	promedio
000000106	10043	No Aplica	296	1P	644940	GONZALEZ	FRANCISQUITA	1	04/01/73	28/11/2014	6	4	2	13,74	

**Variable 3 “Personal Académico”**

codinstituto	país	documento	cedula	apellidos	nombres	sexo	fecha nac	fecha ing	condición	categoría	cat inicial	dedicación	título	profesión	adscripción
000000012	296	C	65583	MORI	PAOLA	1	03/04/1927	10/09/1978	1	1	1	1	2	2	FACULTAD DE AGRONOMIA

**Variable 4 “Personal Administrativo y Obreros”**

codinstituto	país	documento	cedula	apellidos	nombres	sexo	fecha nac	fecha ing	dependen cia	tipo de personal	condición laboral	instrucción	profesión	ocupación	capacitación
000000106	296	C	1895456	RIVAS	NELLY	1	14/05/1965	15/09/1997	CASA CUNA	MAHERNAL	NI	GRAMATEA	4	0	ASELADOR MANEJO DE CONFLICTOS

CÓDIGO DE PAÍS

CÓDIGO	PAÍS
100	Afganistán
101	Albania
102	Alemania
103	Andorra
104	Angola
105	Antigua y Barbuda
106	Antillas Holandesas
107	Arabia Saudita
108	Argelia
109	Argentina
110	Armenia
111	Aruba
112	Australia
113	Austria
114	Azerbaiyán
115	Bahamas
116	Bahrein
117	Bangladesh
118	Barbados
119	Bélgica
120	Belice
121	Benin
122	Bermudas
123	Bhután
124	Bielorusia / Belarús
125	Bolivia
126	Bosnia-Herzegovina
127	Botsuana
128	Brasil
129	Brunei Darussalam
130	Bulgaria
131	Burkina Faso
132	Burundi
133	Cabo Verde
134	Camboya
135	Camerún
136	Canadá
137	Chad
138	Chile
139	China
140	Chipre
141	Ciudad del Vaticano
142	Colombia
143	Comoras
144	Congo
145	Corea del Norte
146	Corea del Sur
147	Costa de Marfil
148	Costa Rica
149	Croacia
150	Cuba
151	Dinamarca
152	Djibouti
153	Dominicana
154	Ecuador
155	Egipto
156	El Salvador
157	Emiratos Árabes Unidos
158	Eritrea
159	Eslovaquia
160	Eslovenia
161	España
162	Estados Unidos
163	Estonia
164	Etiopía
165	Federación Rusia
166	Fiji
167	Filipinas
168	Finlandia
169	Francia
170	Gabón
171	Gambia
172	Georgia
173	Ghana
174	Granada
175	Grecia
176	Guatemala
177	Guyana
178	Guinea
179	Guinea Bissau

CONDICIÓN DE RESIDENCIA

CÓDIGO	CONDICIÓN DE RESIDENCIA
1	RESIDENTE
2	TRANSEUNTE

CÓDIGO DE TURNO

CÓDIGO	TURNO
0	NO APLICA
1	MATUTINO
2	VESPERTINO
3	DIURNO
4	NOCTURNO
5	SABATINO
6	MIXTO

CÓDIGO DE MENCIÓN HONORÍFICA

CÓDIGO	MENCIÓN
1	Cum laude
2	Magna Cum Laude
3	Summa Cum Laude
4	Sin mención Honorífica

**OBSERVACIONES REALIZADAS A LOS ARCHIVOS DE DATOS  
ESTADISTICOS DE ALUMNOS ACTIVOS AÑOS 2015-2016**

– **Archivo 1: Datos sobre los Alumnos año 2015:**

- Se observa que generaron los archivos tomando en cuenta el instructivo y códigos del año 2016, lo cual no aplica para este año.
- Los archivos de (Valencia – Maracay), no están configurados según las indicaciones del instructivo, se observan varias hojas de cálculo en cada archivo según la facultad.
- Se deben consolidar dos **Archivos 1** (Valencia – Maracay), y la información debe ser reflejada en una hoja de cálculo, atendiendo los criterios establecidos en el instructivo.
- De no cumplirse los requerimientos, no es posible procesar la información en el mecanismo de captura de información estadística (MECIES).

– **Archivo 1: Datos sobre los Alumnos año 2016:**

- Los archivos de (Valencia – Maracay), están generados en varias hojas de cálculo en cada archivo según la facultad, lo cual no permite que sean procesados en el MECIES.

– **Archivo 2: Datos sobre los Egresados año 2016:**

- No se recibió data al respecto.

**UNIDAD DE APOYO  
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA  
OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO CNU-OPSU**

**Instructivo**

**GENERACIÓN DE ARCHIVOS PARA LA RECOLECCIÓN  
DE DATOS ESTADÍSTICOS EN LAS INSTITUCIONES DE  
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA**

**VERSIÓN 2014**

## **Lineamientos para rellenar Formato OPsu 2016**

En vista de la necesidad de disponer información estadística, para la planificación del del Subsistema de Educación Universitaria, la Unidad de Apoyo a través del Departamento de Estadística, elaboró formatos Excel.xls o Calc.ods y el Mecanismo de Cáptura de Información Estadística **MECIES**, para orientar el registro de la información solicitada.

variables “Alumnos Activos”, “Egresados”, en los formatos diseñados en hojas de cálculo

Captura de Información Estadística, durante el primer trimestre del año.

### **III.- Denominación y Tipo de Archivo**

La información solicitada por variable, deberá estar organizada en archivos individuales, cada archivo se corresponde con una hoja de cálculo y contendrá los registros correspondientes a la dependencia (espacio fuera de su sede central, que funciona en forma similar a ésta, cumpliendo actividades administrativas o académicas) y el año al cual se refieren los registros 2000-2016. La denominación del archivo, deberá respetar un patrón definido como sigue a continuación: \_\_.csv

**Código de diez** (10) dígitos asignado por el CNU – OPSU, a la Institución, es único y discrimina por dependencia.

**Código Archivo:** Código que identifica el archivo y los tipos de variables estadísticas que contiene. Este código posee un (1) dígito .

**Año\_Proceso:** Indica el año al que se refiere la información. Tiene el siguiente **formato:** **AAAA (2011, ..., 2016)**. Código de cuatro dígitos.

El símbolo “\_” denominado piso o guión abajo; tiene la función de separar los dos códigos y el año.

## ANEXO B

### ROBOS Y HURTOS A LAS INSTALACIONES DE LA DICAÉ



**1.065 reproducciones** • Le gusta a **rosauramusu** y **apoyologicouc18**

**pablo\_aure** Este fin de semana la UC nuevamente fue víctima del hampa. En esta oportunidad los ladrones visitaron DICAÉ y se robaron cables y otros materiales necesarios para el desarrollo normal de las actividades. Hoy **#7may** la dependencia labiró a medias . ¡Hasta cuándo! Hay que recordar que la seguridad es responsabilidad de los organismos públicos que puedan hacerle frente a los delincuentes. Nuestra Alma Mater ha sido literalmente saqueada por los malandros a nuestros alumnos y a personal constantemente los atracan. Los cuerpos de seguridad brillan por su ausencia y aparecen cuando hay un visitante de algún poder público anunciando supuestas acciones que se quedan sólo en cortadera de montes. Por cierto hoy una persona que estab identificada co una franela de "Carabobo te quiero" la capturaron con las manos en la masa...estaba robando cables en la FACULTAD DE ODONTOLOGIA.

Ver los 3 comentarios

7 de mayo de 2018

---



1.185 reproducciones • Le gusta a apoyologicouc18

pablo\_aure Nuevo hurto de cables en Dicae deja inoperativa la dependencia. Aquí las declaraciones de su director Grover Moro.



1.185 reproducciones • Le gusta a apoyologicuc18

pablo\_aure Nuevo hurto de cables en Dicae deja inoperativa la dependencia. Aquí las declaraciones de su director Grover Moro.

5 de junio de 2018



**pablo\_aure**  
Universidad de Carabobo





pablo\_aure



2.695 reproducciones • Le gusta a apoyologicouc18

pablo\_aure Nuevamente DICA E

[@universidad\\_de\\_carabobo](#) fue víctima del hampa.

No podemos enfrentar esta situación de azote constante a las instalaciones universitarias.

[Ver los 76 comentarios](#)

12 de enero



pablo\_aure



Le gusta a **fabytor** y **106 personas más**

**pablo\_aure** Fotos tomadas hoy **#12Ene** en DICAЕ El lunes DIRECTOR Prof Grover Moro debe ir a formalizar la denuncia en CICPC. Entraron a



533 reproducciones • Le gusta a rosauramusu pablo\_aure A quienes tramitan documentos en la [@universidad\\_de\\_carabobo](#) informo con gran preocupación que su expedición se demora por diversos inconvenientes robo de cableado, fallas del internet, paros laborales, de transporte y sin embargo la Secretaria inmediatamente firma cuando llegan al despacho.



← Publicaciones



Le gusta a **fabytor** y 106 personas más

**pablo\_aure** Fotos tomadas hoy [#12Ene](#) en DICA E l lunes DIRECTOR Prof Grover Moro debe ir a formalizar la denuncia en CICPC. Entraron a informática y causaron destrozos. Robaron cables y equipos. Muv delicada situación.

← Publicaciones



 Le gusta a **fabytor** y 106 personas más  
**pablo\_aure** Fotos tomadas hoy **#12Ene** en DICA E El  
lunes DIRECTOR Prof Grover Moro debe ir a  
formalizar la denuncia en CICPC. Entraron a  
informática y causaron destrozos. Robaron cables y  
equipo. Muy delicada situación



← Publicaciones



Le gusta a **fabytor** y 106 personas más

**pablo\_aure** Fotos tomadas hoy #12Ene en DICA E l lunes DIRECTOR Prof Grover Moro debe ir a formalizar la denuncia en CICPC. Entraron a informática y causaron destrozos. Robaron cables y equipos. Muy delicada situación



## ANEXO C

### PLANILLA DE ESTADÍSTICAS DE EJECUCIÓN FÍSICA PARA EVALUACIÓN MENSUAL DE ASIGNACIÓN DE CUPOS PARA CUBRIR PLAZA ESTUDIANTIL REQUERIDA

Proyección Matriz Estudiantil	NUEVOS		EGRESADOS		MATRÍCULA	
	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.
<b>FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS</b>						
ESCUELA DE DERECHO						
ESTUDIOS POLITICOS						
CIENCIAS FISCALES						
<b>FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES</b>						
ECONOMÍA						
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL - VALENCIA						
CONTADURÍA PÚBLICA - VALENCIA						
RELACIONES INDUSTRIALES - VALENCIA						
RELACIONES INDUSTRIALES - MARACAY						
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL - MARACAY						
CONTADURÍA PÚBLICA - MARACAY						
<b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</b>						
MEDICINA - VALENCIA						
BIOANÁLISIS - VALENCIA						
ENFERMERÍA TSU - VALENCIA						
ENFERMERÍA LIC - VALENCIA						
ENFERMERÍA TSU - MARACAY						
ENFERMERÍA LIC - MARACAY						
ENFERMERÍA LIC PROTSSES						
MEDICINA - MARACAY						
BIOANÁLISIS - MARACAY						
TSU EN HISTOTECNOLOGÍA						
TSU EN IMAGENOLOGÍA						

TSU EN REGISTRO Y ESTADÍSTICA DE SALUD						
TSU EN TERAPIA PSICOSOCIAL						
TSU EN CITOTECNOLOGÍA						
TSU EN TECNOLOGÍA CARDIOPLMONAR						
<b>FACULTAD DE INGENIERÍA</b>						
INGENIERÍA INDUSTRIAL						
INGENIERÍA ELÉCTRICA						
INGENIERÍA MECÁNICA						
INGENIERÍA QUÍMICA						
INGENIERÍA CIVIL						
INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES						
<b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b>						
EDUCACIÓN						
<b>FACULTAD DE ODONTOLOGÍA</b>						
ODONTOLOGÍA						
<b>FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>						
COMPUTACIÓN						
QUÍMICA						
FÍSICA						
MATEMÁTICA						
BIOLOGÍA						
<b>TOTALES</b>						

**Fuente:** unidad de Informática y estadística DICAÉ

## ANEXO D

### OFICIOS SOLICITUDES ESTADISTICAS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
Despacho del Secretario

**URGENTE**

Nº S- 091 /2017

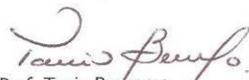
Valencia, 02 de Marzo de 2017

**Ciudadano**  
**Prof. Grover Moro**  
**Director General de Asuntos Estudiantiles**  
**Universidad de Carabobo.**  
**Presente.-**

Siguiendo instrucciones del ciudadano Secretario, Prof. Pablo Aure, adjunto remito, para fines subsiguientes, comunicación N°09-CEU-03-2017 de fecha: 01-03-2017 suscrita por el Prof. José Manuel Ortega M., Presidente de la Comisión Electoral Universitaria de esta Casa de Estudios Superiores, mediante la cual solicita listados de Estudiantes por Facultades, Escuelas y Departamentos que conforman nuestra Institución en el marco de la realización de las próximas Elecciones del Co-Gobierno Estudiantil.

Al agradecerle, una vez más su atención a la presente, se suscribe.

Atentamente,

  
Prof. Tania Bercomo  
Coordinadora General



**SE ADJUNTA LO INDICADO**

TB/jg.-

# URGENTE - ENVIANDO OBSERVACIONES ARCHIVOS 1 DIGAE

Recibidos x



Tania Bencomo

15:35 (hace 3  
horas)

para mí

Saludos. Les remito las observaciones realizadas por la Dirección de Planificación y Presupuesto, a fin de adecuar a la brevedad posible, ya que debemos corregir y reenviar el día lunes sin retardo, ya que de forma general, me indicaron que debemos consolidar en una sola excel todo lo que es Valencia, y en otra hoja excel lo que es Maracay, una Facultad debajo de otra.

También me indicaron que en el caso del año 2015, utilizaron el formato del año 2016, y no es correcto, ya que el formato 2015 obedecía a un formato distinto, por lo tanto hay códigos que no son los mismos para 2015, es decir, difieren con 2'16, por eso procedo a enviar el instructivo del año 2015 para que lo puedan adecuar rápidamente.

TAMBIEN, deben enviar a la brevedad los EGRESADOS 2016, ya que no fueron enviados, solo estaba contenida los Alumnos Activos.

Podemos acudir a la Dirección de Planificación para la asesoría correspondiente, pero, pro celeridad debemos corregir en la mañana del día lunes, y al mediodía cuando me remitan bien por correo, o con el CD, vamos para la Dirección ya referida.

Cualquier cosa en contacto, ES NECESARIO CORREGIR A LA BREVEDAD PORQUE ESTAMOS EN MORA.

09-CEU-03-2017

DESPACHO DEL SECRETARIO

2 MAR. 2017

Valencia, 01 de marzo de 2017.

Ciudadano:  
 Prof. **Pablo Aure**  
 Secretario de la Universidad de Carabobo  
 Su Despacho.-

R.º  
 P.º  
 09.13

Reciba un cordial saludo, me dirijo a usted a los fines de solicitarle listados de Estudiantes por Facultades, Escuelas y Departamentos, de nuestra casa de estudio la Universidad de Carabobo. Para la conformación de los Registros Electorales para las Elecciones del Co-Gobierno Estudiantil ante los distintos Consejos (Consejo Universitario, Consejo de Facultad, Consejo de Escuela y Consejo de Departamento), período 2017-2018, de conformidad con lo establecido en los Artículos 116 y 117 de la Ley de Universidades.

Agradezco que estos listados sean enviados **el físico, en original y una copia, en orden alfabético, con respaldo en digital. No deberán ser incorporados al listado, aquellos estudiantes que hayan finalizado sus actividades académicas y estén a la espera del otorgamiento del grado académico correspondiente.**

Sin más a que hacer referencia y agradeciendo de antemano la colaboración prestada a dicha solicitud, se suscribe.

Atentamente,

**POR LA COMISION ELECTORAL UNIVERSITARIA,**

Prof. José Manuel Ortega Maldonado  
**Presidente**



**Nota: los datos de los listados deberán estar en el siguiente orden:**

**FÍSICO:**

**APELLIDOS Y NOMBRES    CEDULA DE IDENTIDAD    FIRMA    SELLO**

\_\_\_\_\_

**DIGITAL: (Por columnas, la cédula de identidad sin puntos y sin la V)**

**C.I.    Apellidos y Nombres    Facultad    Escuela    Año o Semestre**

\_\_\_\_\_

## ANEXO E

### REUNION PERSONAL OPSU – UC

Reunión personal directivo OPSU con el personal de la Universidad de Carabobo generando las directrices e importancia de la generación de información estadísticas que las universidades deben enviar al ministerio de educación superior.





## ANEXO F

### LEY DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DE ESTADÍSTICA ANEXO

El Proyecto de Ley de la Función Pública de Estadística constituye un marco jurídico moderno que establece y determina el alcance y la finalidad de la función estadística del Estado, dentro de la misión y el rol que le fijan la Constitución y las Leyes, las que definen el contenido material de su intervención sobre la realidad. Su promulgación constituirá la modificación de la obsoleta regulación vigente sobre la información estadística la cual data del año 1944.

El carácter público de la actividad estadística oficial viene dado por la trascendencia política, económica y social que en nuestros días se confiere a los resultados de las estadísticas elaboradas en el seno de la Administración; el hecho de que, no habría estadísticas sin la colaboración de las personas naturales o jurídicas depositarias de la información primaria, y la importancia de los resultados estadísticos para un conocimiento científico de la realidad demográfica, económica y social. En tal sentido, la Ley de la Función Pública de Estadística promueve la adaptación jurídica del Estado a los cambios que se han producido en su entorno nacional e internacional, a las demandas de información que le solicita la sociedad y que él mismo requiere con el fin de crear las condiciones imprescindibles para el desarrollo sustentable de la nación.

A partir de él, la actividad estadística fue desarrollada por una estructura organizativa especialmente diseñada para ese efecto, mediante normas y procedimientos fijados por las leyes y reglamentos y bajo el control estricto de los organismos gubernamentales. A partir de allí, por ejemplo, se inició la realización de

censos generales de población con cierta regularidad. En 1873, se realizó el Primer Censo Nacional de Población, el cual arrojó una población total de 1.732.411 habitantes; en 1881 se efectuó el segundo y en 1891 el tercero.

## **TITULO II**

### **DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DE ESTADÍSTICA**

#### **Recolección o suministro obligatorio de datos**

**Artículo 6º.** Los órganos del Sistema Estadístico Nacional podrán, por razones de interés público, exigir a los particulares que por su profesión o actividad estén o puedan estar en contacto con información relevante para fines estadísticos, la recolección o suministro obligatorio de datos estadísticos.

El incumplimiento de ambas obligaciones será considerado como infracción muy grave de conformidad con esta Ley.

#### **Derecho de acceso a la información estadística**

**Artículo 14.** Toda persona natural o jurídica, tiene derecho a ser usuario de la información estadística de interés público que levante, produzca y procese el Estado.

El derecho a disponer de la información estadística nace en el momento en que el Estado concluye la actividad que configura el producto estadístico y lo presenta oficialmente.

## TITULO VI DE LAS INFRACCIONES Y SUS SANCIONES

### **Régimen de las Infracciones Estadísticas**

**Artículo 64.** Son infracciones las acciones u omisiones contrarias a las disposiciones contenidas en esta Ley y su reglamento, pudiendo ser autores de las mismas, tanto las personas naturales o jurídicas como los funcionarios adscritos al Sistema Estadístico Nacional. Las infracciones previstas en la presente Ley, serán sancionadas de acuerdo con lo dispuesto en este Título.

**Artículo 65.** Cuando el infractor sea un funcionario público o trabajador al servicio del Estado, el superior jerárquico respectivo aplicará las sanciones por medio del procedimiento previsto en el régimen disciplinario que disponga la legislación especial aplicable. a los particulares, les serán aplicadas las sanciones por el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Estadística, siguiendo los procedimientos previstos en esta Ley.

**Artículo 66.** Además de la responsabilidad administrativa, a los infractores de esta Ley y su reglamento les serán exigibles las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

**Artículo 67.** Son infracciones leves:

1. La falta de remisión, el retraso y la negativa expresa a proporcionar datos, informes o a exhibir documentos requeridos por los órganos estadísticos, cuando no hubiere causado perjuicio grave a la actividad estadística, y hubiere obligación de suministrarlos.

2. El obstaculizar los procesos de formación de la información estadística, cuando no se produjese grave perjuicio para la actividad estadística.

**Artículo 68.** Son infracciones graves:

9. La falta de remisión, el retraso y la negativa expresa a proporcionar datos, informes o a exhibir documentos requeridos por los órganos estadísticos y de obligatorio suministro, cuando se produjese grave perjuicio para la actividad estadística.

10. La negativa a proporcionar datos, informes o a exhibir documentos requeridos por los órganos estadísticos, cuando deban hacerlo, dentro del plazo que se les hubiere señalado.

11. El obstaculizar los procesos de función de la información estadística, cuando se produjese grave perjuicio para la actividad estadística.

12. El omitir inscribirse en los registros estadísticos que se establezcan, o no proporcionar la información que éstos requieran.

13. La comisión de una infracción leve cuando el infractor hubiere sido sancionado por otras dos leves dentro del período de un año.

**Artículo 69.** Son infracciones muy graves:

4. La revelación de datos amparados por el secreto estadístico.

5. La utilización de los datos personales, obtenidos directamente de los informantes por los órganos estadísticos, para fines distintos al estadístico.

6. El suministro de datos falsos a los órganos estadísticos competentes.
  
4. La resistencia notoria, habitual o con alegación de excusas falsas a proporcionar datos, informes o a exhibir documentos requeridos, cuando hubiere obligación de suministrarlos.
  
5. La oposición a las visitas del personal de los órganos estadísticos durante el levantamiento de los censos y encuestas y demás operaciones estadísticas, la participación deliberada en actos y omisiones que entorpezcan el desarrollo del levantamiento censal, y de los procesos de generación de información estadística de los censos y encuestas y de más operaciones estadísticas.
  
14. La oposición a las visitas del personal de los órganos facultados a efectuar inspecciones de verificación, sobre la confiabilidad de la información de conformidad con esta Ley.
  
15. Impedir u obstaculizar, sin justificación, el ejercicio de los derechos de los informantes y de los usuarios de la información estadística.
  
16. Impedir u obstaculizar el acceso a los registros y archivos tanto públicos como privados, que sean requeridos para fines estadísticos.
  
9. La comisión de una infracción grave, cuando el infractor hubiere sido sancionado previamente por otras dos graves dentro del período de un año.

Lo referido precedentemente es de gran importancia y/o relevancia para la presente, dado que la institución en estudio forma parte de la función pública y es el estado el garante de su funcionamiento a la vez de que también es a quien la institución le debe rendir cuentas y/o información de los aportes recibidos para las

debidamente y cuentas que deben ser elaboradas y rendidas a la nación a través de informes de gestión y datos estadísticos.

A su vez que el eje central de la presente investigación es precisamente la elaboración y rendimiento de los distintos procesos estadísticos de la institución ante el estado dada de la dificultad que se presenta en sus funcionarios internos representantes de cada uno de sus unidades de asuntos estudiantiles con la anuencia de entregar datos al debido momento para la elaboración de estos procesos y poder ser entregados a tiempo de acuerdo a la solicitud de la OPSU quien es la institución encargada del estado de velar por esta información a nivel nacional.

Entendiéndose con lo expuesto en la presente ley de función pública estadística en su título II, relacionado a la recolección o suministro obligatorio de datos manifestando en sus artículos 6 y 14 el derecho de acceso a la información para la debida elaboración de procesos estadísticos institucionales así como en los artículos 64 al 69 del título VI de la presente ley que hace referencia al Régimen de las Infracciones Estadísticas a instituciones o funcionarios que incumplan con el acceso a dicha información institucional o lapsos de entrega de la misma dado que es precisamente esta inconveniente el eje principal del enfoque de estudio donde se incumplan las distintas responsabilidades y sanciones a las que acarrea tanto la institución como los funcionarios responsables de levantar y suministrar información de interés público tanto a tiempo como verídica y actualizada..

## ANEXO G

### CONTEXTUALIZACIÓN UNIVERSITARIA DE CARABOBO

#### **Contextualización Universitaria de Carabobo**

##### **Universidad de Carabobo**

La Universidad de Carabobo es una de las principales y más prestigiosas Universidades de Venezuela, y una de las cinco Universidades Autónomas del país. Tiene su sede principal en la Ciudad Universitaria Bárbula al norte del Municipio Naguanagua en la ciudad de Valencia, Estado Carabobo, Venezuela.

##### **Misión**

Creación, desarrollo y difusión de conocimientos innovadores, competitivos y socialmente pertinentes para la formación ética e integral de profesionales y técnicos, altamente calificados, con sentido ciudadano, promotores de cambios sociales, políticos y económicos, que conduzcan a la consolidación de la libertad, la democracia y el bienestar. Todo ello enmarcado en una política unificadora de la docencia, investigación y extensión, con vinculación interinstitucional, como motor de transformación de la sociedad.

##### **Visión**

Ser una Universidad pública, democrática, participativa, innovadora e integral; de alta valoración y prestigio nacional e internacional, paradigma de gestión social y horizonte ético de la sociedad; estrechamente vinculada con su medio; forjadora de ciudadanos y profesionales de alta calificación; promotora del pensamiento crítico, generadora del saber y plataforma tecnológica de los nuevos

## Objetivos

- Conformar un equipo para la actualización y modernización de la estructura organizacional académica a fin de desarrollar una propuesta válida de reorganización de las actividades docentes y de investigación.
- Realizar un estudio de factibilidad y lasta para la constitución de una unidad coordinadora central destinada a la promoción, contratación y administración de estudios, proyectos y asesorías a terceros como medio de lograr ingresos adicionales.
- Implantar un sistema permanente de administración estratégica para todas las dependencias centrales destinado a la revisión y formulación anual de objetivos y metas viables y verificables; el desarrollo de planes contingentes para su logro y relación con los planes.
- Desarrollar y presentar a la consideración de las instancias pertinentes, un proyecto de remuneración adicional o complementario al fundamentado en la jerarquía o rango y antigüedad, que tome debidamente en cuenta el desempeño extraordinario, los trabajos y publicaciones, la participación real y efectiva en proyectos y comisiones de trabajo, tutorías y labores similares, como medio de asegurar altos grados de responsabilidad y compromiso con la Institución.
  - Desarrollar estudios y proyectos destinados a la evaluación y transformación de los grandes programas sociales y de servicio ajenos a la misión específica de la Universidad y de alto costo, con el fin de convertirlos en organizaciones o unidades con administración y fuentes de financiamiento separadas.
  - Desarrollar e implantar un sistema integral de medición de los resultados de las operaciones del desempeño; así como de indicadores de tales resultados que, unidos a los trabajos de las comisiones permanentes de evaluación,

conduzcan a efectivos sistemas de realimentación, propiciadores del compromiso y motivación del personal.

- Desarrollar e implementar un sistema integral de seguimiento y documentación del entorno regional, con énfasis en indicadores demográficos, sociales, políticos, económicos y tecnológicos, destinado a facilitar los diagnósticos y la planificación, tanto de la Institución como de organizaciones de su zona de influencia.

### **Breve crónica de la Universidad de Carabobo**

La Universidad de Carabobo se remonta al año 1833, cuando fue creado por decreto Presidencial del General José A. Páez el Primer Centro de Estudios Superiores con el nombre de Colegio de Carabobo. Sin embargo no es sino hasta el 5 de julio de 1836, cuando comienza a funcionar en el antiguo Hospital de Caridad situado en la llamada Esquina de "La Estrella".

Para el año 1840, se abren los primeros cursos de Filosofía y más tarde, en 1852, comienzan a dictarse las cátedras correspondientes a Ciencias Médicas, Políticas, Eclesiásticas, Filosóficas y Matemáticas. Para este entonces se confería el título de bachiller.

En las clases de Derecho Civil se cita a los Doctores Guillermo Tell Villegas, Gregoria Paz y de las cátedras de Medicina a los doctores Manuel María Zuloaga y Pedro Portero.

Dificultades de índole económica y política hacen que el Colegio sea cerrado hasta que el 3 de octubre de 1874; cuatro años después del Decreto de Instrucción Pública, el General Antonio Guzmán Blanco lo abre nuevamente y mediante un Decreto especial le concede el rango universitario al colegio nacional de carabobo.

desde entonces comienza a llamarse "Colegio Federal de Primera Categoría". El primer Rector fue el Dr. Julián Viso, contando en ese entonces con cerca de 100 alumnos. Estaba integrado por las siguientes especialidades: Filosofía, Ciencias Exactas, Ciencias Políticas y Ciencias Médicas. A causa de la elevación de rango, el antiguo Convento de San Francisco es sujeto de diversas modificaciones para convertirse en la nueva sede del Colegio Federal, siendo edificada una planta superior y desapareciendo el nivel de los techos originales.

### **La Universidad de Valencia**

Es en 1880, cuando el Ingeniero Lino Revenga inicia la construcción del edificio sede de la Universidad que es el mismo que actualmente ocupa la Facultad de Derecho y más tarde, el 15 de noviembre de 1892 el Presidente de la República para ese entonces, General Joaquín Crespo, decreta la creación de la Ilustre Universidad de Valencia.

Es sobre el Dr. Alejo Zuloaga E. en quien recae el honor de ser el Primer Rector de esta Universidad que comienza a funcionar con las Facultades de Derecho, Medicina, Ingeniería y Teología. Posterior al Dr. Zuloaga ejerce como Rector el Dr. Alejo Machado, quien permanece en el cargo hasta el año 1904, fecha en la cual la Universidad es clausurada por Decreto del General Cipriano Castro. El 12 de marzo de 1915, el Presidente Constitucional del Estado Carabobo, Emilio Fernández, dicta un Decreto en donde se crea el Instituto Oficial de Ciencias Políticas que llevaría el nombre de Miguel José Sanz, fundador del Primer Colegio de Abogados de Venezuela. En dicho Instituto cursarían todas las asignaturas que permitirían optar al título de Abogado y Procurador. El Director de este Centro sería el Doctor Alejo Zuloaga.

Para 1949, el 13 de diciembre, esta Escuela de Ciencias Políticas pasa a estar adscrita a la Facultad de Derecho de la Universidad Central de Venezuela.

## **La Reapertura**

No es sino hasta el 21 de marzo de 1958, cuando por el Decreto N 100 de la Junta de Gobierno que presidía el Contralmirante Wolfgang Larrazábal, cuando se abre la Universidad de Carabobo, y se nombra como Rector al Dr. Luís Azcunez Parraga. De esta manera la Escuela de Derecho Miguel José Sanz, pasa a ser la Facultad de Derecho, a la cual se unen la Facultad de Medicina y la Facultad de Ingeniería como las tres primeras de esta etapa de reapertura

### **Generación de Ingreso**

- La Universidad de Carabobo fomentará la creación de instancias de diálogo con el Estado Venezolano y el sector productivo a fin de obtener fuentes complementarias de financiamiento. al presupuesto otorgado por el Estado Venezolano, mediante la concreción de proyectos debidamente formulados y evaluados.

### **Ingreso Estudiantil**

- Desarrollará e implantará sistemas de admisión basado en méritos, competencias, habilidades, destrezas, esfuerzos y determinación de los aspirantes; para lo cual también se establecerán relaciones efectivas y cercanas con las instituciones educativas que le proporcionan insumos.
- Propiciará la vinculación con los niveles educativos precedentes, para lo cual promoverá y auspiciará la realización de actividades que permitan al estudiante insumo tomar una decisión vocacional/profesional acertada.

### **Evaluación y Control**

- La Universidad de Carabobo impulsará el desarrollo e implantación de sistemas efectivos de evaluación (Desempeño y Logro de Resultados, Eficiencia,

Eficacia, y Calidad) que sirvan de base al seguimiento y control de las operaciones, así como para rendir cuenta ante la comunidad organizada.

### **Trabajo en Equipo**

- La Universidad de Carabobo propiciará la formación de equipos de trabajo interdisciplinarios para analizar y proponer soluciones a las demandas planteadas por el entorno intra y extra universitario.

Lo anterior fundamenta la presente dado que adicional a la cultura de los trabajadores universitarios manifestada anteriormente con arraigo en la elaboración de los procesos productivos, es necesaria la implementación de sistemas efectivos de evaluación que sirvan de base al seguimiento y control de los procesos productivos, así como de implementar y/estimular la formación de equipos de trabajo multidisciplinarios para analizar y proponer soluciones a las demandas planteadas por el entorno intra y extra universitario.

### **Cultura**

La Universidad de Carabobo considera fundamental la búsqueda, difusión de los valores trascendentales del ser humano, y el afianzamiento de la identidad nacional en íntima vinculación con una noción universal de la cultura, para lo cual se propiciará la inclusión de dicha temática en los programas de estudio y otros eventos institucionales.

La Universidad de Carabobo contribuirá al desarrollo de una filosofía y cultura ética favorecedora de las virtudes de responsabilidad, honestidad, solidaridad, alteridad y rectitud en el cumplimiento de las normas morales de general aceptación y que contribuyan a la efectividad laboral de la institución.

Schein por su parte ofrece una propuesta presenta de una forma coherente e interesante entendimiento funcionalista de la cultura. Evaluando como el esfuerzo e integración de los estudios acerca de la cultura organizacional es una de las más celebradas propuestas y aplicación práctica en los entornos organizacionales.

Adicionalmente el mismo autor fundamenta que la cultura organizacional “es ubicua y cubre todas las áreas de la vida en grupo”; comprende muchos niveles de realidad, que van desde los artefactos o cultura material de la organización hasta los supuestos subyacentes, inconscientes y compartidos por los miembros de la organización.

En lo que nos interesa, los muy heterodoxos planteamientos de Schein hacen hincapié en la necesidad de reservar el concepto de cultura organizacional al ámbito de los supuestos más profundos subyacentes en la conducta de los trabajadores, los cuales se expresan en los niveles más concretos y observables, como la tecnología, las estructuras y sistemas organizacionales.

### **Comisión de Evaluación Institucional**

La Comisión de Evaluación Institucional de la Universidad de Carabobo es un organismo especializado de nivel superior con adscripción al Consejo Universitario el cual realiza funciones de naturaleza técnica y asesoría, en materia de reorganización académico-administrativa de la Institución, sus miembros tienen carácter Adhoc y son responsables de llevar a cabo el proceso de autoevaluación institucional, cuyos resultados sirven para orientar a la Universidad de Carabobo hacia la excelencia del servicio.

Sus Funciones van desde: Aplicar criterios de autoevaluación en los sectores académicos administrativos de la Universidad, para garantizar la pertinencia social en el contexto legal, regional, nacional e internacional, proponer planes

estratégicos para favorecer la competitividad de la institución a nivel nacional e internacional. Garantizar la acreditación interna y externa de los programas académicos.

### **Dirección General de Asuntos Estudiantiles**

La Dirección de General de Asuntos Estudiantiles de la Universidad de Carabobo, es una dependencia abierta a todos los miembros de la comunidad universitaria y público en general, con el propósito de proveer Servicios de Información y Control Académico.

#### **Misión:**

Satisfacer las necesidades y expectativas de los Estudiantes, Egresados, Autoridades, Dependencias Universitarias, entes relacionados y comunidad en general, con relación a los servicios de Información y Control Académico, dentro del marco de la reglamentación vigente; mediante la creación de valor derivado de la efectividad e innovación en la prestación de dichos servicios, con la calidad y oportunidad esperada, apoyados en la mística de trabajo de nuestra gente y en la tecnología adecuada.

**Visión:** Ser la Dirección líder y modelo en Información y Control Estudiantil del país, generando información oportuna e impartiendo servicios de control académico al estudiante en las diferentes etapas de sus estudios, incluyendo su egreso; realizando la efectiva medición y seguimiento del nivel de desempeño de los mismos, asegurando que la Comunidad Universitaria y Entes relacionados, nos reconozcan como la mejor Organización de Servicios de Información y Control Estudiantil del sector Universitario.

Es notable la precaria situación de la universidad de Carabobo en función de la carente efectividad y falta de innovación en la elaboración de procesos

estadísticos con falta de valores y aplicación de normativa gerencial desfavoreciendo la mística de trabajo y la tecnología asegurando que la comunidad universitaria y entes relacionados, pierdan el reconocimiento como la mejor Organización de Servicios de Información y Control Estudiantil del sector Universitario.

### **Dirección de Informática**

La Dirección de Informática es la unidad organizativa administrativa con adscripción a la Vicerrectoría Administrativa la cual realiza funciones de naturaleza técnica y de servicios en materia de administración, producción y desarrollo de sistemas de información con tecnología actualizada, con la finalidad de satisfacer las necesidades de las dependencias de la institución en materia de computación y sistemas de información.

Sus Funciones van desde: Diseñar, desarrollar y mantener las bases de datos y aplicaciones para aquellos subsistemas de interés común, asesorar y recomendar a las autoridades sobre el aspecto técnico y organizacional de las diferentes peticiones de adquisición, traslado, donación, desincorporación de equipos, materiales, programas y contratación de recursos humanos para cumplir con la función de informática en la Institución, diseñar, desarrollar y mantener la red de datos entre las dependencias de la Universidad, administrar y velar por el mantenimiento de los recursos informáticos (equipos, programas, procedimientos, personal y datos), a fin de considerarlos dentro de los planes estratégicos y operativos del área de informática.

### **Dirección de Planificación y Programación Presupuestaria**

La Dirección de Planificación y Programación Presupuestaria es la unidad organizativa administrativa, con adscripción a la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad, la cual realiza funciones de naturaleza técnica y de asesoría en

relación a la planificación anual, formulación, ejecución y distribución del presupuesto, control de ingresos y gastos, y la estimación de proyección de los ingresos, basándose en las disposiciones establecidas en las leyes y reglamentos respectivos.

Sus Funciones van desde: velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica del Régimen Presupuestario y de las disposiciones generales aprobadas por el C.U. para la formación y ejecución del presupuesto de ingresos y gastos; en atención a lo dispuesto en la ley de Universidades, mantener relaciones de coordinación y representación con Organismos Externos en lo referente al Presupuesto Universitario, dirigir el proceso de formulación, elaboración, discusión, control y evaluación del sistema presupuestario.

Adicionalmente la Dirección de Planificación y Presupuesto de la Universidad de Carabobo es la unidad encargada de coordinar, recoger, analizar y clasificar datos para la debida elaboración de estadísticas institucionales de la planificación presupuestaria y estadísticas requeridas por la oficina de planificación del sector universitario (OPSU ) para la asignación de recursos de sostenimiento de toda la infraestructura universitaria.

### **Dirección de Recursos Humanos**

La Dirección de Recursos Humanos es la unidad organizativa administrativa con adscripción a la Rectoría de la Universidad de Carabobo la cual realiza funciones de naturaleza asesora y técnica en el desarrollo de la política de administración de recursos humanos en la Institución.

Sus funciones van desde: Desarrollar la política general de recursos humanos en la Universidad, asesorar a la gerencia de la Universidad en materia de recursos humanos, relaciones laborales, seguridad y bienestar social de los trabajadores de la Universidad, dictar lineamientos generales y específicos en materia de recursos humanos, a todas las unidades sectoriales de recursos humanos de las dependencias de la Universidad.

### **Dirección de Relaciones Interinstitucionales**

La Dirección de Relaciones Interinstitucionales es la unidad organizativa administrativa con adscripción a la Rectoría, la cual realiza funciones de naturaleza técnica y de asesoría en materia de las relaciones interinstitucionales que se promueven y se mantienen entre la Universidad y otras instituciones externas a la misma.

Sus Funciones van desde: Desarrollar los lineamientos, planes y programas para mantener las relaciones interinstitucionales de la Universidad de Carabobo con el entorno, coordinar los convenios establecidos por la Universidad con organismos de investigación, instituciones científicas, tecnológicas, socio-culturales y en general entes de carácter público y privado, a nivel nacional e internacional, establecer contacto con los organismos involucrados para fomentar y mantener intercambio de experiencias e información en todas las manifestaciones, los aspectos y dimensiones, de la educación superior.

### **Dirección de Tecnología Avanzada (DTA)**

La Dirección de Tecnología Avanzada (DTA), es una unidad organizativa administrativa con adscripción al Despacho Rectoral de la Universidad de Carabobo , la cual realiza funciones de naturaleza directiva-ejecutiva, de índole científica, técnica, asesora y de servicios en materia de promoción, desarrollo y

producción de tecnología de información y la comunicación, para apoyar las actividades de docencia, investigación y extensión.

**Metas Propuestas:** Elaborar el proyecto de Universidad Virtual en la Universidad de Carabobo. Diseñar un diplomado de Educación a Distancia para la formación del equipo administrador y profesores que participarán en la creación de la modalidad de educación a distancia en la UC.

### **Dirección General del Rectorado**

La Dirección General del Rectorado es la unidad organizativa administrativa con adscripción a la Rectoría, la cual realiza funciones de naturaleza directiva-ejecutiva en los asuntos relacionados con la gestión de las dependencias administrativas vinculadas con la Rectoría-Despacho, limitado en su actuación y específicamente en lo que delegue el Rector de la Universidad de Carabobo.

Sus Funciones van desde: Actuar como órgano coordinador en los planes y objetivos de todas las Direcciones, comisionadurías y demás extensiones adscritas a la Rectoría-Despacho, de acuerdo a las instrucciones emanadas del mismo, instruir a las dependencias adscritas a la Dirección Superior, sobre todo lo relacionado con la gestión administrativa, resolver y decidir por delegación de la Rectoría-Despacho en los asuntos planteados por todas las dependencias administrativas adscritas a la Rectoría de la Institución, atender en representación del Rector y cuando éste lo disponga, las relaciones institucionales que se realizan entre la Rectoría-Despacho, otras universidades y demás organismos públicos y privados.

## **Secretaria**

La Secretaría-Despacho de la Universidad de Carabobo es la unidad organizativa administrativa, adscrita al Consejo Universitario, la cual realiza funciones de naturaleza directiva-ejecutiva en materia de acopio de información y divulgación de la vida universitaria, coordinando controlando y ejecutando las atribuciones que le sean asignadas por la Ley de Universidades, reglamentos y por el Consejo Universitario de la Universidad de Carabobo.

**Misión:** Contribuir a crear, asimilar y difundir el saber como instancia de la comunidad de intereses espirituales, que reúne a profesores y estudiantes para complementar la formación integral del educando y formar los equipos profesionales necesarios para lograr el desarrollo nacional mediante la vinculación con y el asesoramiento a los niveles educativos procedentes y el cumplimiento de las atribuciones señaladas en la Ley de Universidades y en los reglamentos ucistas.

**Visión:** Constituir un vínculo universitario con la comunidad educativa de su área geográfica de influencia, como centro de acopio de información y de divulgación acerca de la vida universitaria, que permita a profesores y estudiantes conocer a profundidad y desenvolverse exitosamente dentro y fuera de la Institución.

**Objetivo General:** Contribuir a la divulgación de información acerca de la vida universitaria, ejerciendo la Secretaría del Consejo Universitario, dando a conocer sus resoluciones, velando por el cumplimiento de las atribuciones asignadas por la Ley de Universidades, reglamentos y por el Consejo Universitario en materia de su competencia, a fin de garantizar un sistema de información integral y eficiente en la Institución.

### **Funciones:**

- Suplir las faltas temporales de la Vicerrectoría Administrativa.

- Ejercer la Secretaría del Consejo Universitario y dar a conocer sus resoluciones.
- Refrendar la firma del Rector en los títulos, diplomas, decretos y resoluciones, expedidas por la Universidad.
- Expedir y certificar los documentos emanados de la Universidad.
- Ejercer la custodia del Patrimonio Histórico y del archivo general de la Universidad.
- Publicar la Gaceta Universitaria, órgano trimestral que informará a la comunidad universitaria las resoluciones de los organismos directivos de la Institución.
- Cumplir las funciones que le sean asignadas por el Rector o por el Consejo Universitario.
- Las demás que establezcan las leyes y reglamentos y el órgano superior al cual se encuentra adscrito .
- 

**Fundamentos Legales:** La Secretaría-Despacho de la Universidad de Carabobo tiene su origen con el Decreto Ley No. 100 de la Junta de Gobierno de la República de Venezuela, según Gaceta Oficial de fecha 21-03-1958 con la designación del Dr. Alfredo Celis Perez, Secretario de la Universidad.

Se basa para su funcionamiento en lo siguiente:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela
- Ley Orgánica de Educación
- Ley de Universidades
- 

Unidades Administrativas:

Nivel Superior:

- Dirección de Secretaría del Consejo Universitario
- Dirección de Información y Control Estudiantil.

Nivel Medio

- Oficina del Cronista

- Comisión de Defensa de los Derechos Ciudadanos

Relaciones Internas:

- Con el Despacho del Rector, demás autoridades universitarias y con los miembros del Consejo Universitario para recibir lineamientos y dar apoyo.
- Con Facultades para dar lineamientos y recibir apoyo.
- Con las dependencias adscritas a la Secretaría-Despacho para dar lineamientos y recibir apoyo.
- Con diferentes dependencias de la institución para recibir apoyo

Relaciones Externas:

- Con la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) para recibir lineamientos.
- Con institutos universitarios privados regionales, para dar apoyo.
- Con universidades públicas nacionales para dar y recibir apoyo.

De los planteamientos anteriores queda claramente expresado que la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles es una dependencia adscrita a la Secretaria de la Universidad de Carabobo la cual dentro de sus funciones tiene la de constituir un vínculo universitario con la comunidad educativa de su área geográfica de influencia, como centro de acopio de información y de divulgación acerca de la vida universitaria así como relación con entidades externas, entre ellas la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) para recibir lineamientos y/o directrices de todos los procesos de admisión, planificación y presupuesto de la institución.

### **Asistente del secretario**

Funciones del Asistente:

- Asiste a su superior inmediato en la planificación, coordinación y supervisión general de las actividades que se desarrollan en la dependencia.

- Atiende a diferentes personalidades, personal de la Universidad y público en general, analizando sus planteamientos y aportando soluciones a los mismos.
- Supervisa y coordina la tramitación de la correspondencia diaria de la dependencia.
- Analiza y firma documentos, informes, proyectos, etc, remitidos por la o diferentes dependencias y personal de la Universidad, para la consideración de su superior inmediato y presenta proposiciones concretas para la toma de decisiones.
- Representa a la dependencia en las comisiones, reuniones y otras actividades cuando le sea asignada tal responsabilidad.
- Coordina la logística de las actividades y eventos organizados por la dependencia.
- Elabora y controla la ejecución del presupuesto de la dependencia.
- Verifica el cumplimiento de los objetivos de la dependencia y la realización de las tareas del personal, en el tiempo previsto y con la máxima eficiencia posible.
- Redacta y mantiene actualizadas las normas internas de funcionamiento de la dependencia.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra función de acuerdo a la dinámica de la institución, y/o tarea que le señale, las leyes y reglamentos.

#### Relaciones Internas:

El cargo mantiene relaciones continuas con su superior inmediato y con el personal de la dependencia donde está adscrito el cargo, a fin de apoyar y/o ejecutar y/o coordinar y/o controlar y/o aprobar las actividades que sean de su competencia; y frecuentes con personal Docente, Administrativo y Obrero de la Universidad, a fin de apoyar y/o ejecutar y/o coordinar y/o controlar lo relativo a actividades propias de su dependencia asistiendo a su superior inmediato, exigiéndose para ello una buena habilidad para obtener cooperación.

#### Relaciones Externas:

El cargo mantiene relaciones frecuentes tanto con instituciones públicas como privadas, a fin de apoyar y/o ejecutar lo relativo a actividades propias de su dependencia, asistiendo a su superior inmediato, exigiéndose para ello una buena habilidad para obtener cooperación.

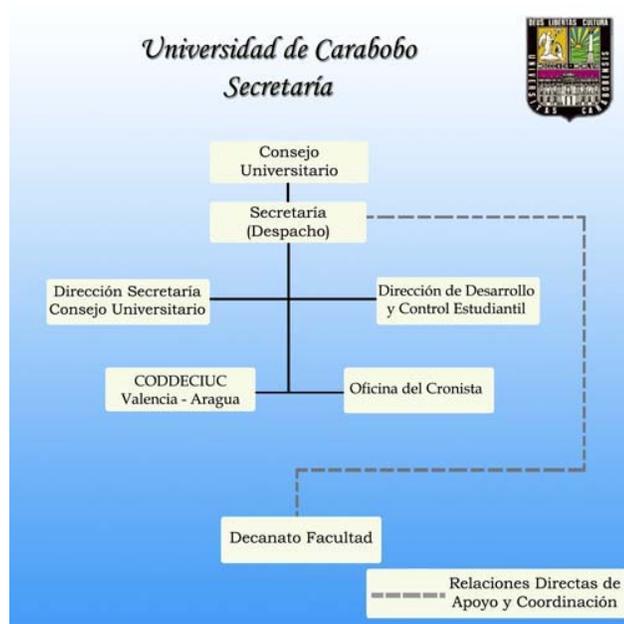
- Planificar, Coordinar, Organizar y Supervisar conjuntamente con la Dirección de Información y Control Estudiantil (DICES,) los diferentes procesos de admisión previstos en el Reglamento de Ingreso de la Universidad de Carabobo.
- Coordinar con los Directores de Cultura y de Deportes de la Universidad de Carabobo, el ingreso de estudiantes - artistas de alto nivel y estudiantes - atletas de alto nivel.
- Representar a la Secretaría ante la Oficina de Planificación del Sector Universitario (O.P.S.U.), como Miembro de la Comisión Nacional de Admisión y como Coordinador del Comité Regional de la Prueba de Aptitud Académica.
- Planificar, Coordinar, Organizar y Supervisar con el apoyo de la Dirección de Información y Control Estudiantil (DICES), la aplicación de la Prueba de Aptitud Académica.
- Mantener informado al Secretario sobre el desarrollo de los Procesos estudiantiles, por este motivo elabora informes trimestrales sobre las actividades realizadas.
- Representar al Secretario en las Oficinas de Atención al Estudiante (OAE), estableciendo sus políticas y coordinando los servicios prestados.
- Mantener comunicación permanente y/o convocar reuniones con la Federación de Centros Universitarios y los Centros Estudiantiles, con la finalidad de servir de enlace entre estos organismos, propiciando la conjunción de experiencias y actividades en pro de los estudiantes activos de la Universidad.
- Mantener comunicación permanente y/o convocar reuniones con los Preparadores de las distintas Facultades, con la finalidad de servir de enlace entre

ellos y la Secretaría, propiciando la conjunción de experiencias y actividades en pro de la docencia, investigación y extensión, y de los estudiantes activos de la Universidad.

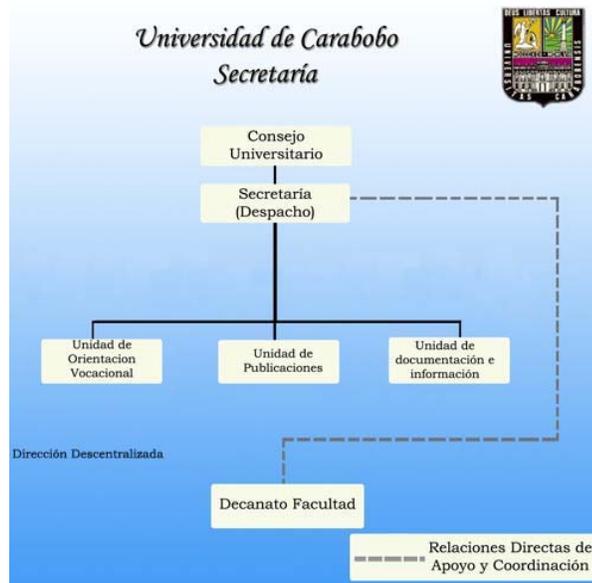
- Coordinar la elaboración de propuestas, folletos, artículos, trípticos, materiales informáticos, cibernéticos y audiovisuales de información estudiantil, debidamente autorizados por la Secretaría.
- Acompañar y/o representar al Secretario en Congresos, Núcleos, Eventos, Reuniones u otro tipo de actividades que él amerite conveniente.
- Coordinar, organizar y supervisar las labores del Despacho del Secretario, en colaboración con el Asistente o en ausencia de él.

De la misma manera la secretaria de la universidad de carabob tiene unidades de representación o asistente que son los encargados de elaborar y controlar la ejecución del presupuesto de la dependencia, verificar el cumplimiento de los objetivos, realización de las tareas del personal, en el tiempo previsto y con la máxima eficiencia posible, planificar, coordinar, organizar y supervisar conjuntamente con la dirección central de asuntos estudiantiles (DICAЕ,) los diferentes procesos de admisión previstos en el reglamento de ingreso de la Universidad de Carabobo así como de representar a la secretaría ante la oficina de planificación del sector universitario (O.P.S.U.), como miembro de la comisión nacional de admisión y como coordinador del comité regional de la prueba de aptitud académica, razón por la cual es esta dirección (Secretaria) la encargada de coordinar y/o organizar todo lo referente a la recopilación y veracidad de datos estadísticos institucionales para ser enviado a entes respectivos.

## Organigrama Estructural



## Organigrama Funcional



## Dependencias Adscritas

Dirección de Información y control estudiantil (**DICES**) actualmente llamada Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (**DICAE**)

La Dirección de Información y Control Estudiantil es la unidad con adscripción a la Secretaria - Despacho de la Universidad de Carabobo, cual realiza funciones de naturaleza, técnica y de servicio en relación a la administración de los procesos académicos y administrativos de los estudiantes que ingresan, cursan estudios y egresan de los estudios de Pregrados y de Postgrado.

Modalidades de admisión:

Asignación CNU: [www.OPSU.gob.ve](http://www.OPSU.gob.ve)

Otros:

- .- Méritos Académicos.
- .- Méritos Científicos.
- .- Méritos Deportivos.
- .- Méritos Culturales.
- .-Personas con Discapacidad.
- .- Programa Alejo Zuloaga.
- .- Bachilleres Indígenas.
- .- Convenio Gremial.

Consejo Nacional de Universidades (Venezuela)

El **Consejo Nacional de Universidades** (CNU) es, en Venezuela, el organismo rector del sistema de educación superior y está adscrito al Ministerio de Educación Superior. Está formado por instituciones de una elevada calidad académica

orientadas a producir y transmitir conocimientos. La sede principal se encuentra en Caracas, Plaza Venezuela, planta baja de la Torre Capriles.

### **Integrantes del Consejo Nacional de Universidades de Venezuela**

**(Actualizado al 01/06/2014; 08:30 am HLV)**

#### **Cargo**

Ministro del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología	Coordinador del Núcleo de Vicerrectores Académicos
Viceministro de Desarrollo Académico	Coordinador del Núcleo de Vicerrectores Administrativos
Viceministro de Planificación Estratégica	Director de la Oficina de Planificación del Sector Universitario
Viceministro de Políticas Estudiantiles	Representante del Ministerio del Poder Popular para las Finanzas
Representante de Fondo Nacional para la Ciencia y Tecnología	Representante Profesoral de la Asamblea Nacional de Venezuela
Secretario Permanente del Consejo Nacional de Universidades	Rectores de todas las Universidades
Consultor Jurídico del Consejo Nacional de Universidades	Representantes estudiantiles de todas las universidades
Coordinador del Núcleo de Secretarios	

**Fuente:** <http://www.OPSU.gob.ve/>

## ANEXO H

### INSTRUMENTO CUANTITATIVO

#### CUESTIONARIO

5: Totalmente de Acuerdo - 4: De acuerdo - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo - 2: En desacuerdo - 1: Totalmente en desacuerdo.

No.	Afirmaciones	5	4	3	2	1
1	La información otorgada por la institución ofrece confianza en la efectividad de las respuestas dadas en relación a sus matrículas.					
2	Se esfuerzan para construir un alto grado de intercambio de información entre nuestras unidades organizativas. (DAES – DICAÉ)					
3	Existe un proceso de comunicación efectivo entre las unidades de asuntos estudiantiles de manera que se cumpla con la entrega oportuna de matrícula estudiantil.					
4	La institución cuenta con una plataforma tecnológica integrada que facilite la elaboración de procesos estadísticos.					
5	Se cuenta con políticas bien definidas que especifiquen cómo los empleados deben comprender la importancia de la relación OPSU – Universidad.					
6	Los procesos de comunicación dentro de la Universidad son Asertivos y permiten el flujo de información de manera adecuada.					
7	El estilo de dirección de los grupos de trabajo es participativo, flexible e integrador logrando adaptarse a los cambios					
8	La institución ha establecido claramente políticas y criterios de desempeño minimizando los conflictos					
9	Se promueve la colaboración y acuerdos con otras escuelas y/o departamentos para la unificación de criterios					

10	Los funcionarios conocen el proceso por el cual la OPSU solicita información estadística de sus matriculas					
11	En general los trabajadores sienten como algo propio tanto los aciertos como los fracasos y funcionamiento de la institución.					
12	Se realizan reconocimientos públicos a los trabajadores por los logros obtenidos para reforzar el buen desempeño.					
13	La institución aporta al desarrollo y crecimiento profesional y personal de los trabajadores.					
14	En la institución se valora la creatividad e iniciativa para realizar las labores con mayor efectividad.					
15	En la institución existe conciencia de cómo la eficacia de los procesos estadísticos afecta a las personas interesadas					
16	Los funcionarios quedan satisfechos con las respuestas ofrecidas a sus solicitudes de información estadística					
17	El acceso a la información para generar estadísticas es difícil de acceder o recibir					
18	En la institución se potencia el compromiso autónomo de los equipos de trabajo como algo fundamental en la realización de los objetivos de los procesos estadísticos					
19	El director/a fomenta una cultura de cumplimiento en los distintos equipos de trabajo en busca del logro de objetivos a los procesos estadísticos.					
20	La institución cuenta con personal suficiente y capacitado para dar respuesta eficiente a los requerimientos estadísticos de manera satisfactoria					
21	Hay un sistema de valores compartidos para apoyar la ética en nuestra institución					
22	La gerencia de la institución evalúa la adecuación de Los servicios a manera de satisfacer los requerimientos de entes internos y externos					
23	El resto de la comunidad universitaria reconoce y valora la eficiencia en los procesos estadísticos					
24	Los trabajadores están convencidos de la importancia del cumplimiento oportuno en los procesos estadísticos					
25	Se mantiene actualizado un sistema de información para facilitar las					

	labores de los grupos y/o equipos de trabajo					
26	Los funcionarios de las DAE entregan verazmente a la DICAÉ la información que le es solicitada para la elaboración de estadísticas.					
27	Los directivos de la Universidad están comprometidos con los valores y prácticas orientados al cumplimiento del objetivo					
28	Los directivos hacen seguimiento y control de la información antes de ser entregada a la OPSU					
29	La institución promueve la capacitación especializada en el uso de nuevas tecnologías que faciliten las labores en los procesos estadísticos					
30	Existen requerimientos administrativos que ocasionen el retardo en la entrega de información estadística (matricula) de las unidades de asuntos estudiantiles locales a la DICAÉ					
31	En nuestra institución, se hace énfasis en los valores éticos esenciales y no sólo en el cumplimiento de las normas.					
32	La institución ha establecido políticas claras para garantizar un trato justo y equitativo a todos los usuarios de las unidades de asuntos estudiantiles					
33	Los requerimientos estadísticos internos son atendidos con prontitud y diligencia					
34	Las autoridades velan por la efectividad en la entrega de información estadística a la OPSU por parte de las unidades sectoriales					
35	Los funcionarios conocen los riesgos de entregar información estimada de estadística a la OPSU					
36	Los equipos de cómputo existentes en las DAE se encuentran actualizados para poder cumplir eficientemente a los requerimientos institucionales					
37	Se mantiene actualizado un sistema computarizado único Inter facultades para la elaboración de los procesos estadísticos					
38	La institución cuenta con equipos tecnológicos suficientes para la elaboración de procesos estadísticos					

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Ítem	Criterio				Juicios						
	Claridad		Congruencia		Eliminar		Modificar		Aceptar		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Ítem	Criterio				Juicios					
	Claridad		Congruencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
32										
33										
34										
35										
36										
37										
38										

Observaciones:

Evaluador:

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha de validación:



## **ANEXO J**

### **OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO (OPSU)**

#### **CREACIÓN**

El Servicio Autónomo Consejo Nacional de Universidades (CNU), es el organismo encargado de asesorar técnicamente a las instancias competentes del sistema de educación universitaria, cuenta con la asesoría técnica del Secretariado Permanente, Consejo Consultivo Nacional de Postgrado y de la Oficina de Planificación del Sector Universitario. Está ubicado en el Distrito Capital, Municipio Libertador, Parroquia la Hoyada, Esquina de Dr. Paul a Salvador de León Torre CNU.

El Consejo Nacional de Universidades (CNU), fue creado por la Junta Revolucionaria de Gobierno de los Estados Unidos de Venezuela, según Decreto Presidencial N°. 408, publicado en Gaceta Oficial N° 22.123, de fecha 28 de septiembre de 1946, donde se especifica el Estatuto Orgánico de las Universidades Nacionales. En el Artículo N°. 3, se expresa la razón fundamental de su fundación:

Para mantener la unidad pedagógica, cultural y científica de las Universidades Nacionales, funcionará un Consejo Nacional de Universidades, que estará constituido por un delegado de los profesores y un delegado de los estudiantes de cada universidad, elegido por votación directa y secreta en los sectores respectivos; por los Rectores de las Universidades y por el Ministro de Educación, quien lo preside.

Nace como una institución producto del pensamiento de izquierda que propondría al Estado Docente, la sesión inaugural del Consejo, se realizó el 27 de

julio de 1947, presidida por el Ministro de Educación, Presidente del CNU, Dr. Luis Beltrán Prieto Figueroa, al referirse a la finalidad del Consejo sobre el interés que resultase del trabajo a realizar por este organismo, se propuso la designación de un Secretario Permanente radicado en Caracas, con derecho a voz, que serviría de Oficina Técnica al CNU.

A través del funcionamiento de manera sucesiva fue modificado en los años 1953 y 1958 el Estatuto Orgánico del Cuerpo. En el año 1970, cuando se promulga la Ley de Universidades, que permitió ampliar la estructura del organismo e incorporar en la reglamentación a la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) creada en 1974, para servir de oficina técnica al CNU.

#### VISION

Ser la institución de asesoría técnica de los componentes del subsistema de educación universitaria, orientada a la prestación de un servicio que satisfaga las necesidades y exigencias de la sociedad venezolana en el sector, dentro del marco jurídico vigente. Ser una organización que se distinga por la eficiencia y eficacia de sus procesos, integrada por un personal de alto nivel profesional y sensibilidad social.

#### MISION:

Asesorar técnicamente a las instancias competentes en la formulación de políticas nacionales y en la planificación del subsistema de educación universitaria, para asegurar su calidad, equidad, pertinencia e impacto social. A través de la ejecución de los procesos de: evaluación institucional, admisión a la educación superior, investigación en educación universitaria, coordinación de la gestión administrativa financiera del subsistema, y gestión eficiente de la información.

Todo ello para contribuir al proceso de transformación del país, la vinculación del sector universitario con el aparato productivo y la comunidad en la investigación y desarrollo de las líneas estratégicas establecidas por el gobierno nacional, con el fin de procurar una sociedad donde la equidad y la justicia sean sus valores fundamentales.

### **Estadísticas Personal UC**

- Clasificados por Sexo
- Cargos por Facultad
- Pensionados por Categoría
- Cargos por Dedicación
- Clasificados por Facultad
- Jubilados por Categoría

#### **Administrativo**

- Clasificados por Sexo
- Clasificados por Categoría

#### **Obrero**

- Clasificados por Sexo
- Clasificados por Condición Laboral

#### **General**

- Total de Trabajadores UC
- Clasificados por Dependencia

Todas esas relaciones o datos estadísticos anteriormente mencionados son necesarios y requeridos mantenerlos constantemente actualizados por parte de las universidades puesto que son parte de la data que mensualmente se le debe enviar a la

oficina de planificación del sector universitario (OPSU) para la debida asignación presupuestaria.

### Número de Trabajadores de la Universidad de Carabobo

<b>Tipo de Personal</b>	<b>Activo</b>	<b>Contratado</b>	<b>Jubilado</b>	<b>Total</b>
Docente	1.747	703	2.165	4.615
Administrativo	2.441	169	3.013	5.623
Obrero	1.308	11	915	2.234
<b>Total</b>	<b>5.496</b>	<b>883</b>	<b>6.093</b>	<b>12.472</b>

**Fuente:** Sistema de Nómina U.C. actualizado al 12-07.2.020



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
VICERRECTORADO ACADEMICO  
DIRECCIÓN CENTRAL DE POSTGRADO



**Información Estadística generada por las Instituciones de Educación Universitaria en los Procesos de Formulación y posterior seguimiento del Proyecto de Presupuesto y Plan Operativo Anual (POA), Estadísticas OPSU para cada Ejercicio Fiscal, a través de Instrumentos**

Elaborado por:  
Lic. Susana Blanco. (VRAC)  
Tsu. Greys Gómez .(DCP)

Revisado por:  
Econ. Ángela Gutiérrez. (DCPP)  
Dra. Mariela Pérez D. (DCP)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
VICERRECTORADO ACADEMICO  
DIRECCIÓN CENTRAL DE POSTGRADO



**Instructivo 19: Formulación de los  
Presupuestos de Recursos y Egresos de  
las Instituciones de Educación  
Universitaria 2018**  
**Instructivo 07: Solicitud de Información de  
Ejecución del Presupuesto de las  
Instituciones de Educación Universitaria  
Ficha de Seguimiento Físico -  
Financiero de los Proyectos del POA**

## Fundamentación Legal

### LEY ORGÁNICA DE PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y POPULAR (LOPPP)

**ARTÍCULO 84** "...Los planes operativos anuales de los órganos y entes del Poder Público son aquellos que integran los proyectos, objetivos, metas, acciones, actividades y recursos anuales formulados por cada órgano y ente del Poder Público, a los fines de concretar los resultados previstos en su correspondiente plan estratégico, actuando de conformidad con la Ley y demás normativa aplicable. El Plan Operativo Anual referido en el presente artículo sirve de base y justificación para la obtención de los recursos a ser asignados en la cuota presupuestaria de cada órgano al cual corresponda..."

**ARTÍCULO 85** "...Corresponde a las máximas autoridades y a los niveles directivos y gerenciales con la responsabilidad de intervenir en los procesos de planificación de los órganos y entes sujetos a las disposiciones del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, formular el anteproyecto de Plan Operativo Anual..."

**ARTÍCULO 86** "...El anteproyecto del Plan Operativo Anual será aprobado y ejecutado por la máxima autoridad del órgano o ente encargado de su formulación, de conformidad con lo dispuesto en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley; y demás normativa aplicable..."

### LEY ORGÁNICA DE PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y POPULAR (LOPPP)

**ARTÍCULO 84** "...Sanciones Los funcionarios públicos y funcionarias públicas y responsables de la formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes contemplados en la presente Ley, que incumplan con las obligaciones previstas en la misma, serán objeto de sanción de acuerdo con lo establecido en la Ley del Estatuto de la Función Pública y la Ley contra la Corrupción, sin menoscabo de las actuaciones que corresponden a la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal..."

### LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ARTÍCULO 18** "...El funcionamiento de los órganos y entes de la administración pública se sujetará a las políticas, estrategias, metas y objetivos que se establezcan en los respectivos planes estratégicos, compromisos de gestión y lineamientos dictados conforme a los planificación centralizada. Igualmente comprenderá el seguimiento de las actividades, así como la evaluación y control del desempeño Institucional y de los resultados alcanzados..."

### LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL FISCAL

**ARTÍCULO 35** "...El control interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas..."

### LEY DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DE ESTADÍSTICA, Gaceta Oficial N° 37.321 de fecha 09 de noviembre de 2001

- Artículo 6°. Los órganos del Sistema Estadístico Nacional podrán, por razones de interés público, exigir a los particulares que por su profesión o actividad estén o puedan estar en contacto con información relevante para fines estadísticos, la recolección o suministro obligatorio de datos estadísticos. El incumplimiento de ambas obligaciones será considerado como infracción muy grave de conformidad con esta Ley.

**RESUMEN DE LA MATRÍCULA**

(1) CODIGO: ENTE:  
PRESUPUESTO AÑO: 2018

CONCEPTOS	N° de Personas		
	AÑO REAL	AÑO ÚLTIMO ESTIMADO	AÑO PRESUPUESTADO
(2)	(3)	(4)	(5)
MATRÍCULA DE PREGRADO EN PROSECUCCIÓN			
NUEVOS INSCRITOS DE PREGRADO			
EGRESADOS DE PREGRADO			
MATRÍCULA DE POSTGRADO EN PROSECUCCIÓN			
NUEVOS INSCRITOS DE POSTGRADO			
EGRESADOS DE POSTGRADO			

FORMA: 1903

## INSTRUCTIVO N° 07 Solicitud de Información de Ejecución Trimestral del Presupuesto de las Instituciones de Educación Universitaria



Ministerio del Poder Popular para  
la Banca y Finanzas  
Ministerio del Poder Popular para la Educación  
Universitaria, Ciencia y tecnología

Oficina Nacional de Presupuesto  
Oficina de Planificación y  
Presupuesto



### Aprobación

Se aprueba el presente Instructivo N° 07 "**Solicitud de Información de Ejecución Trimestral del Presupuesto de las Instituciones de Educación Universitaria**", para el ejercicio económico financiero 2017, que contempla los lineamientos a seguir para el llenado de los formularios, requeridos para el proceso de ejecución del Presupuesto, en concordancia con el Artículo 25, Numeral 8 del Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público y su Reglamento N° 1, de dictar las normas e instrucciones técnicas relativas al desarrollo de las diferentes etapas del proceso presupuestario.

**FORMULARIO 0702:** *EJECUCIÓN FÍSICA TRIMESTRAL DE LAS METAS DE LOS PROYECTOS*

#### A. Objetivo

Obtener información física de los Proyectos, con el objeto de medir el grado de avance trimestral en la consecución de las metas previstas.

## Recolección de Datos Estadísticos

Mecanismo de Captura de Información Estadística de las Instituciones de Educación Superior (MECIES) , Sistema de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU)

## ANEXO K

### QS LATIN AMERICA UNIVERSITY

Según el [QS Latin America University](#), para el 2016 se encuentra ubicada en el puesto número 151 en Latinoamérica entre 300 universidades evaluadas, ascendiendo 50 puestos desde su primera evaluación en el año 2011. Así mismo, el ranking la ubica en el puesto número 5 entre las universidades del país. Actualmente para el año 2.020 se encuentra ubicada entre las 181 mejores universidades manteniendo su estatus en el país siendo la sexta posición entre las universidades del país.

#### **Datos requeridos a las instituciones universitarias QS Ranking**

Después de la Ciudad Universitaria de Caracas de la UCV, el campus de la Ciudad Universitaria Bárbula es el más grande de Venezuela. Además, la Universidad de Carabobo posee un núcleo en La Morita Maracay, (Estado Aragua), en San Carlos, (Estado Cojedes) y próximamente se construirá un nuevo núcleo en la Parroquia Miguel Peña al sur de Valencia.

**Posición de las Universidades Venezolanas en el Latin America University  
Rankings 2020**

# POSITION RANK	UNIVERSITY	LOCATION
38		Universidad Simón Bolívar (USB) More
43		Universidad Central de Venezuela
82		Universidad de los Andes - (ULA) Mérida
84		Universidad Católica Andrés Bello
161-170		Universidad del Zulia
181-190		Universidad de Carabobo
181-190		Universidad Metropolitana
351-400		Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín
351-400		Universidad Tecnológica del Centro

**Fuente:** <https://www.topuniversities.com/university-rankings/latin-american-university-rankings/2019>

El Ranking de Universidades de América Latina del Times Higher Education enumera las mejores universidades de la región de América Latina y el Caribe, se basa en los mismos 13 indicadores de rendimiento rigurosos que sustentan el Ranking Mundial de Universidades, pero las ponderaciones se han recalibrado para reflejar las características de las universidades de América Latina. Juzgamos a las universidades en todas sus misiones principales: enseñanza, investigación, transferencia de conocimiento y perspectiva internacional. Es importante mencionar la destacada y/o resaltante posición de la Universidad de Carabobo la cual desde el inicio del QS Ranking ha mantenido su estándar de posicionamiento tanto a nivel mundial como a nivel nacional, todo esto a pesar de la situación sociopolítica que ha afectado notoriamente a las instituciones universitarias en los últimos años.

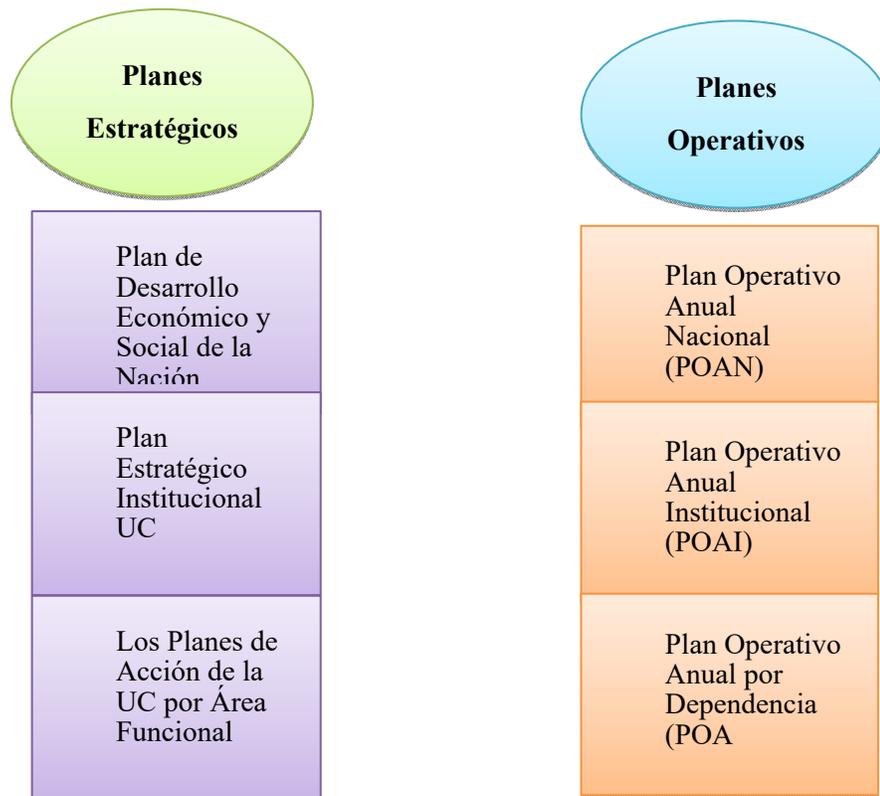
### Posición de la Universidad de Carabobo en el Latin America University Rankings



Fuente: <https://www.topuniversities.com/university-rankings/latin-american-university-rankings/2019>

## ANEXO L

### FORMATOS METAS POA PARA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN



Como puede observarse, el artículo precitado hace referencia a la integración de planes, orientados bajo los lineamientos establecidos en la normativa legal vigente; de acuerdo a lo que se ha venido desarrollando en los procesos estadísticos de la institución universitaria, la misma dentro de los requerimientos exigidos de la OPSU para la debida justificación de asignación de recursos, adicional a la planificación y/o

ejecución física mensual, se encuentra también el plan operativo anual para lo cual se requiere de acceso o información de todas las facultades o dependencias para poder completar el llenado de dicho formulario dado que es amplio y de requerimientos puntuales o específicos.

Cabe resaltar que el plan operativo anual (POA) Es aquel del ejercicio fiscal al cual correspondan, de conformidad con la integración de objetivos, metas, proyectos y acciones anuales formuladas por cada órgano y ente de la administración pública nacional, a los fines de la concreción de los resultados y metas previstas en el plan de desarrollo económico y social de la nación, el mismo sirve de base y justificación para la obtención de los recursos a ser asignados a la administración pública nacional en la ley de presupuesto financieros y de disciplina fiscal establecidas por el ejecutivo nacional y las disposiciones de la ley que rige sobre la administración financiera del sector público.

### Formatos Metas POA para planificación y ejecución

METAS POA 2018 PARA PALNIFICACION Y EJECUCION										
ESTRUCTURA MES	Gerenciar Recursos Humanos (Funcionarios)	Asistencia a Eventos Institucionales(Av eru,Cnu,Consejos Universitarios,, Etc.	Tramites Administrativos	Matricula	Certificaciones Académicas	(Nuevo Ingreso).	Egresados	Realizar Actividades Que Generen Ingresos Propios (Actividad)	Credencial Universitaria	Determinar Las Necesidades De Orientación Vocacional De Los Estudiantes Que Ingresan A La Universidad.
ENERO										
FEBRERO										
MARZO										
ABRIL										
MAYO										
JUNIO										
JULIO										
AGOSTO										
SEPTIEMBRE										
OCTUBRE										
NOVIEMBRE										
DICIEMBRE										

META Para la Ejecucion Fisica	Estructura	Unidad de Medida
AC1.1.1 Administrar Gastos De Personal (Elaboración De Nóminas, Sueldos, Salarios)	Gerenciar Recursos Humanos (Funcionarios)	Funcionarios
AC2.1.1 Gerencia Y Coordinación De Las Actividades Universitarias	Asistir A Eventos Institucionales (Averu, Chu, Consejos Universitarios, Comisión Delegada, Consejos De Administración, Reunión De Directores, Núcleos, Congresos, Etc.) (Reuniones)	Reuniones
AC2.1.2 Garantizar Los Procesos Administrativos De La Institucion	Realizar Trámites Administrativos (Trámites Administrativos)	Tramites Administrativos
AC2.1.3 Apoyo A Las Actividades Academicas Y Administrativa	Organizar y Apoyar La Realización De Eventos (Cursos, Talleres, Seminarios, Jornadas, Etc.) (Eventos)	Eventos
AC2.1.5 Gestion Y Coordinacion Administrativa	Evaluar La Situación Académica Del Estudiante Que Ingresa A La Universidad En Cuanto A La Prosección, Repitencia Cambio, Egreso Entre Otros. (Informe)	Informe
AC2.1.6 Registro Y Custodia De Expedientes	Mantener Actualizado El Registro De Expedientes De Los Estudiantes (Expedientes) Matricula	Expedientes
AC2.1.32 Servicios De Apoyo A La Comunidad Universitaria	Elaborar Certificaciones Académicas (Servicio)	Servicios
AC2.1.43 Apoyo Y Control De Los Procesos Estudiantiles	Asesorar E Intervenir En El Control Y Supervision Del Proceso De Selección De Estudiantes (Nuevo Ingreso). (Alumnos) Programar Actividades De Graduación (Egresados) (Alumnos)	Alumnos
AC2.1.48 Ingresos Propios	Realizar Actividades Que Generen Ingresos Propios (Actividad)	Actividad
PR4.1.1 Brindar Servicios Que Garantizen La Prosección Estudiantil, Mediante Orientación Y Asesorías Profesionales	Brindar De Manera Efectiva Y Oportuna El Servicio De Información Y Asesoría Académica A La Comunidad Estudiantil Intra y Extra Universitaria. (Servicio) Determinar Las Necesidades De Orientación Vocacional De Los Estudiantes Que Ingresan A La Universidad. (Servicio)	Servicios
PR4.1.2 Gestion Del Proyecto	Organizar Y Apoyar La Realización De Eventos (Cursos, Talleres, Seminarios, Jornadas, Etc.) (Actividad) Planificar La Asistencia A Eventos Institucionales (Consejos Universitarios, Consejos De Facultad, Consejos Directivos, Reuniones De Directores, Núcleos, Congresos, Etc.) (Actividad) Realizar Trámites Administrativos (Actividad)	Actividad

Por su parte la Universidad de Carabobo como institución pública del estado debe apegarse a los requerimiento y leyes para su funcionamiento y de la misma manera debe preparar su plan estratégico operacional el cual deberá estar estructurado con misión, visión, diagnósticos y ejes estratégicos para poder organizar los proyectos específicos y entregar indicadores institucionales, entendiendo como proyecto, al instrumento de planificación que expresa en forma sistemática un conjunto de acciones, actividades y recursos que permiten, en un tiempo determinado, el logro del resultado específico para el cual fue concebido.

El Ministerio de Planificación y Desarrollo (MPD) entiende como proyecto aquello que propicie el alcance de los objetivos estratégicos del gobierno, bien sea porque expanden la cobertura o incrementan la calidad de un determinado bien o servicio demandado por la sociedad, o resultan indispensables para el desarrollo y adecuado funcionamiento de la nueva institucionalidad (MPD, 2005), estas definiciones deben adecuarse a la realidad de las universidades.

## Matriz Plan de la Patria 2019-2025 Universidades

Nombre de Proyecto	Descripción del Proyecto	Objetivo del Proyecto	Localización	Metas Físicas	Montos estimados	Unidad de Medida
PR01. Formación de estudiantes en Pregrado y Postgrado o estudios avanzados	El proyecto comprende las actividades que en docencia directa permita la formación de los nuevos profesionales basados en la experiencia de la educación por competencias productivas o su desarrollo en estudios de cuarto nivel, así como las otras que fortalecen esta actividad esencial (Currículo, Actualización del docente, Centros de acceso a la información como herramientas de apoyo a la documentación académica, tecnologías de la Información para el proceso de Enseñanza-Aprendizaje).	Orientar la calidad universitaria de Venezuela hacia la pertinencia de la educación para el desarrollo de la nación con Pre y Post grado y líneas de investigación, alineados con los Motores Productivos de la Agenda Económica Bolivariana				<b>Matrícula:</b> Comprende los nuevo ingresos, estudiantes en prosecución y egresados que son atendidos por las IEU.

<p>PR02. Investigación y creación intelectual.</p>	<p>El proyecto contempla las acciones que conllevan a la solución de problemas de la sociedad mediante la investigación, que todo espacio o laboratorio quede al servicio de la generación y creación intelectual y la aplicación de los proyectos resultantes. Así mismo impulsar la generación de entidades que permitan el financiamiento al presupuesto universitario mediante la oferta de la producción intelectual.</p>	<p>Incentivar la investigación como punta de lanza para el desarrollo productivo del país mediante la creación intelectual basado en los 16 motores de la agenda económica bolivariana y que a la vez permita el autofinanciamiento del presupuesto universitario.</p>				<p><b>Proyecto Desarrollado</b> : corresponde al número de proyectos que la institución logre desarrollar y que generen conocimiento en pro de la solución de los problemas de las comunidades permitiendo el desarrollo productivo de la nación.</p>
<p>PR03. Intercambio, Transferencia y aplicación del conocimiento con la sociedad</p>	<p>Este proyecto busca llevar más allá el concepto de Extensión Universitaria, transformándose en acciones que permitan la interacción entre Comunidad y Universidad para garantizar la pertinencia mediante el diagnóstico de necesidades de la sociedad y de la potencialidad para su desarrollo productivo.</p>	<p>Consolidar una integración universitaria alineada solidariamente a la Rectificación, Cambios y Renovación para la productividad socialista de la educación universitaria mediante el intercambio del conocimiento con las comunidades.</p>				<p><b>Actividades:</b> Son aquellas acciones de Asistencias, acompañamiento e intercambio que permiten la aplicación del conocimiento para lograr el bienestar social y desarrollo productivo de la nación.</p>

PR04. Servicio de soporte y apoyo a la prosecución estudiantil.	Este proyecto presta apoyo socio económico al estudiante, la atención médico asistencial pero se incluye una acción para fortalecer la formación socio política estudiantil y su interacción basada en las redes comunicacionales.	Prestar apoyo socio económico al estudiante para garantizar su prosecución en las universidades				<b>Estudiantes Atendidos:</b> Corresponde al número de estudiantes que son atendidos y beneficiados por los servicios ofrecidos por las IEU.
---	--	---	--	--	--	---

**Fuente:** <http://www.mppp.gob.ve/wp-content/uploads/2019/04/Plan-Patria-2019-2025.pdf>

La Universidad de Carabobo (UC) es una de las principales y más prestigiosas universidades de Venezuela, y una de las cinco Universidades Autónomas. Es la principal casa de estudios universitarios del Estado Carabobo, de toda la Región Central y una de las más importantes del país. Ofrece estudios en más de 50 carreras de pregrado y 80 programas de postgrado, en las siete facultades actuales. Alberga una población estudiantil aproximada de más de 65 000 estudiantes, procedentes principalmente de la Región Central de Venezuela.

**Fuentes de Información:** Dirección Central de Asuntos Estudiantiles / Dirección de Asuntos Estudiantiles de las Facultades

## ANEXO M

### GUIA DE OBSERVACION PARTICIPANTE

<b>Indicador</b>	<b>Total</b>
Matricula de Estudiantes de Pregrado	
Matricula de Estudiantes de Pregrado - Femenino	
Matricula de Estudiantes de Pregrado - Masculino	
Matricula de Estudiantes de Pregrado (Venezolanos)	
Matricula de Estudiantes de Pregrado (Extranjeros en Venezuela)	
Matricula de Estudiantes de Pregrado de intercambio internacional (de la UC en otra IES internacional)	
Matricula de Estudiantes de Pregrado de intercambio internacional (de otra IES internacional en la UC)	
Matricula de Estudiantes de Pregrado en Primer/Semestre año de la carrera	
Matricula de Estudiantes de Pregrado Internacionales (No viven en Venezuela, vinieron solo a estudiar en la UC)	

## ANEXO N

### GUIA ORIENTADORA PARA LA OBSERVACION PARTICIPANTE

(Aspectos sensibles de observación)

#### 1- Participantes

¿Quiénes son?

¿Cuántos son?

Características relevantes (edad, sexo, escolaridad, status socioeconómico)

¿Por qué forman parte del grupo?

#### 2- Contexto o escenario de los participantes

##### Contexto físico

¿Dónde está ubicado el grupo o la escena?

¿Qué ambiente o situación física forman el contexto?

¿Qué tecnología se usa?

¿Cómo está ubicado el grupo en el espacio?

¿Cómo usa el espacio y los objetos físicos?

¿Qué se consume en el grupo y que se produce?

¿Qué ofrece el contexto para el uso del grupo?

##### Contexto Social

¿Qué normas, reglas tiene la organización social?

¿Cómo se organizan las personas dentro de la organización?

¿Cómo se originan los cambios y como se manejan?

¿Qué procesos realiza la organización?

¿Cuál es la situación actual de la organización en el cumplimiento de sus procesos?

3- Interacciones formales

¿Cómo se relaciona el grupo con otros grupos, organizaciones o instituciones?

4- Actividades realizadas por los participantes

¿En qué actividades están involucrados?

¿Qué recursos emplean en sus actividades?

¿Qué relación o interacción hay entre los participantes?

¿Qué funciones se realizan en esta interacción?

¿Quién toma las decisiones, que decisiones y a quien afectan?

¿Cómo se organizan las personas para las interacciones?

¿Cómo el grupo distribuye o utiliza el tiempo?

¿Cuáles son los temas de su preferencia?

¿Cuál es el contenido de sus conversaciones?

¿Qué relatos o anécdotas intercambian?

Lenguaje verbal y no verbal para su comunicación

5- Normas, valores, costumbres

¿Qué tipo de normas costumbres rigen a los participantes dentro del grupo?

¿Qué símbolos, tradiciones, valores y concepciones del mundo se puede apreciar en los participantes?

## **ANEXO O**

### **ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

#### **INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN**

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO:  
UNA MIRADA A LOS PROCESOS ESTADÍSTICOS DESDE LAS UNIDADES  
DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**

#### **GUION DE ENTREVISTA**

1. ¿Cómo es su relación con la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) y la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) de las distintas facultades de la Universidad de Carabobo en la solicitud y entrega de Información?
2. ¿Cómo usted hace para obtener información necesaria en la elaboración de estadísticas institucionales?
3. ¿Cómo hace usted para lograr productividad en las estadísticas UC?

4. Desde su experiencia, usted podría señalar como se realiza el proceso de entrega de información
5. ¿Cómo usted elabora la ejecución física mensual que exige la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU)?
6. ¿Cómo considera usted que ha sido la intervención de las autoridades universitarias para simplificar la ralentización de procesos estadísticos institucionales?
7. ¿Cómo usted procede cuando esta por vencerse el plazo de entrega a la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) y no se tiene la información completa para elaborar las estadísticas?
8. ¿Cómo considera usted que sería el proceso de elaboración estadísticas si hubiese un sistema al que todos los entes involucrados tuviesen acceso a la información?
9. Desde su experiencia pudiera usted mencionar en la Universidad de Carabobo como se realiza evaluación de las estadísticas y la confiabilidad de las datas antes de ser enviadas a la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU).

## ANEXO P

### CONDICIONES PRECARIAS DICAЕ



**534 reproducciones**

**pablo\_aure Horas oscuras para la UC y para el país**

[Ver los 4 comentarios](#)

9 de septiembre

Situación Actual de la DICAЕ la cual se encuentra en estado hostil de abandono e inhabitabilidad debido a la cantidad de robos y actos vandálicos que han llevado a dejar las instalaciones abandonadas casi en su totalidad, en donde el

personal que tiene que buscar alguna información en los archivos físicos tiene que hacerlo con la linternas de sus móviles o abriendo algunas ventanas que les permita entrar claridad.



**1.717 reproducciones** • Le gusta a **rosauramusu**  
**pablo\_aure** Literalmente con las uñas trabajamos en la UC







1.717 reproducciones • Le gusta a rosauramusu  
pablo\_aure Literalmente con las uñas trabajamos en  
la UC

← Publicaciones



664 reproducciones

pablo\_aure Hoy #19Sep desde DICA la vemos con mucho monte, gracias a la jornada del ver... y más

Ver los 9 comentarios

19 de septiembre

← Publicaciones



664 reproducciones

pablo\_aure Hoy [#19Sep](#) desde DICAЕ la vemos con mucho monte, gracias a la jornada del ver... y más

[Ver los 9 comentarios](#)

19 de septiembre

← Publicaciones



664 reproducciones

pablo\_aure Hoy #19Sep desde DICAЕ la vemos con mucho monte, gracias a la jornada del ver... y más

Ver los 9 comentarios

19 de septiembre

← Publicaciones



 Le gusta a **rosauramusu** y **67 personas más**  
**pablo\_aure** En reunión con el personal de Dicae se determinó:  
Personal de planta física informó que aproximadamente 200 metros de cable fueron robados durante periodo vacacional. Se espera solución con la instalación de unas guayas para restablecer el servicio eléctrico. Dicha acción puede demorar más de una semana.



pablo\_aure



**530 reproducciones** • Le gusta a **rosauramusu**  
pablo\_aure Hoy **#11D** desde DICAЕ trabajando en los  
actos de grados. Cuando empeñamos nuestra  
palabra la cumplimos. Como debe ser.  
**#ApretadoAbrazo**

Ver los 2 comentarios

11 de diciembre de 2018



**pablo\_aure**  
Valencia, Carabobo



 **Le gusta a rosauramusu y 40 personas más**  
**pablo\_aure** En Dicae, seguimos en emergencia pero trabajamos para cumplir con todos nuestros compromisos. Pedimos comprensión.

—

Para el conocimiento de todos, las guientes fechas de entrega están atrasadas por los hurtos multimillonaros que ha sido víctima la dependencia, además de la prohibición de comprar papel que nos han impuesto desde el Ministerio.

Reuniones sostenidas con el personal de la universidad y la DICAЕ para planificar y honrar compromisos pendientes



pablo\_aure





**46 Me gusta**

**pablo\_aure** Sin luz desde el rectorado en reunión con parte del personal de Dicae. Seguimos buscando mejores formas de atender las solicitudes de legalizados. Por ahora mientras nuestra sede está sin electricidad en el campus Bárbula se hace necesario trasladar los archivos.

[Ver los 9 comentarios](#)



**pablo\_aure**  
Valencia, Carabobo



**74 Me gusta**

**pablo\_aure** Iniciamos reunión con personal directivo de Dicae y los directores DAE de las diferentes facultades para tratar el tema de inscripción, agilización del historial académico y sobre la situación de los próximos actos de grado.

[Ver los 12 comentarios](#)



 Le gusta a [rosauramusu](#) y 25 personas más [pablo\\_aure](#) [#Repost @ucarabobo \(@get\\_repost\)](#)

• • •  
Después de reunirse con el director de DICAЕ Prof. Grover Moros y el Secretario Prof. [@pablo\\_aure](#) , [@jesusmovi21](#) secretario general FCU-UC informó a los estudiantes de la situación que aqueja a nuestra UC, hurtos, fallas eléctricas, falta de agua y sueldos de hambre para nuestro personal, son algunas de las situaciones que se presentan. Díaz enfatizó la



**2.731 reproducciones**

**pablo\_aure** Hoy [#13Feb](#) certificados y legalizados • a Hoy [#13Feb](#) 1:30pm desde los espacios habilitados para elaborar documentos certificados y legalizados DICAЕ [@Universidad\\_de\\_Carabobo](#)



**2.731 reproducciones**

**pablo\_aure** Hoy [#13Feb](#) certificados y legalizados • a  
Hoy [#13Feb](#) 1:30pm desde los espacios habilitados  
para elaborar documentos certificados y legalizados  
DICAЕ [@Universidad\\_de\\_Carabobo](#)

## Tiempo Universitario

Personal de DICAЕ trabajará desde el Rectorado para mantener actos de grado

**El secretario Pablo Aure informó que la falla eléctrica que se registra en varias zonas del campus Bárbula desde hace 15 días dejó sin sistema a la dependencia ucista encargada de la realización de los actos de grado**

### Secretaria UC



El personal técnico de DICAЕ fue reubicado temporalmente en el salón Marfa Oliva de Latuche de Rectorado.

Fotógrafo: Cortesía Secretaria UC

El secretario de la Universidad de Carabobo (UC) Pablo Aure informó este lunes, que el personal de la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ) fue reubicado

temporalmente en el Rectorado, ante la falla eléctrica que se registra en varias zonas del campus Bárbula desde hace 15 días.

La persistente falla del servicio eléctrico afectó el funcionamiento de DICAЕ, dejando sin sistema a esta dependencia ucista encargada de la realización de los actos de grado.

“Estamos habilitando el salón Marfa Oliva de Latuche para que nuestro equipo encargado de sacar adelante los actos de grado puedan cumplir con sus labores, dada la inoperancia de Corpoelec que hasta la fecha no ha solventado la falla eléctrica que afecta parte del campus Bárbula”, señaló Aure.

Hasta los momentos, los actos de grado que están siendo trabajados bajo esta medida excepcional son los de la Facultad de Ingeniería y la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

**Fecha: 19/FEB/2018**

## **Anexo Q**

### **ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR DE LA DICAЕ EN ABRIL 2.022**

#### **Como se encuentra actualmente la Dirección Central de Asuntos Estudiantiles (DICAЕ):**

Actualmente la situación general de la Universidad de Carabobo, Falla de presupuesto, Renuncia masiva de personal, internet, el desollamiento de las facultades en Bárbula, ha hecho que se mantenga aun el cierre temporal de las instalaciones solo que la permeabilidad se activaron funciones con Reducción de horas y días de trabajo para atender archivo con lo relacionado a (retiro de documentos: título y notas, etc.)

Los departamentos de Control académico y graduaciones trabajan desde el rectorado pero con fallas reiteradas de sistemas y Baja número de egresados y matrículas casi en un 50% por la situación de la UC y la pandemia. parte del personal se encuentra reunido en grupos de trabajo en otro lugar para cumplir las funciones.

#### **Como está el internet en líneas generales:**

Hay fallas de internet a nivel generalizado tanto en la Dicae como en las facultades adicionalmente la Dicae esta con deficiencias de luz, y sin puntos de venta

#### **Ha mejorado la cultura organizacional entre la Dicae y las Dae de las facultades?**

Si, Ha mejorado la relación y eso es clave debido a que por la falta de personal, vvulnerabilidad territorial, internet, tecnología, equipos de cómputo, seguridad, transporte, etc, ha provocado que las rresponsabilidades se centren en las altas gerencias de las Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE), ocasionando mayor

efectividad en la entrega, más sentido de pertenencia y responsabilidad con el proceso, mientras q anteriormente la relación era con los trabajadores bases y no había tanta fluidez.

Lo que ha demostrado claramente una mejora en la cultura organizacional porque hay mejoras en tiempo de entrega y comunicación la cual estaba antes interrumpida, además la información actualmente es más fluida, los tiempo de respuesta de la Dicae a la Opsu se están haciendo con mejor tiempo de entrega.

### **Cada cuanto tiempo se solicita información estadística a las Dae**

Las Matriculas tanto en las Dae como en la DICAЕ se llevan de forma manual ya no se realizan mensualmente sino se llevan de acuerdo al régimen de cada facultad semestral o anual.

En el caso de los alumnos nuevos la información se trabaja con el sistema de Inscripciones UC tomando como referencia a los alumnos que se les permite descargar la planilla de inscripción

En el caso de la Data de los Egresados, la información se trabaja con el sistema de Surce. Ambos sistemas pertenecen a la Dirección central de asuntos estudiantiles DICAЕ , lo que permite tener siempre disponible y actualizada dicha información.

### **Cuanto es el Tiempo de entrega?**

Los tiempos de entrega de información de matrículas sigue ralentizados debido que a la renuncia masiva de trabajadores, la fallas de internet, etc la elaboración de información para las estadísticas forma a ser parte ahora una responsabilidad más que asumió cada director tanto de las Dae como de la Dicae, Elaborándose las mismas en Excel en sus respectivas casas y se envía por correo más

aun en oportunidades solo se envían números sin ningún tipo de formato solo para tener algo de información. Lo que aunque han mejorado en algo los tiempos de entrega, Se reitera la Falta de un sistema unificado, y la falta de personal profesional calificado.

### **Cuál es la vía de envío de la información**

El envío de la información para la elaboración de las estadísticas institucionales se realiza a través del correo electrónico. Anteriormente existía un sistema único en el que se tenía información actualizada y fotos.

### **Si hubiese una aplicación androide o sistema, se mejoraría el proceso de elaboración de estadísticas:**

Claro, porque nos permitiría como dirección central obtener la data en línea, el record académico, datos, matricula, fotos, materias aprobadas, etc. lo ideal es que exista información en línea entre la Dicae con las facultadas y las facultades entre si. Lo cual está relacionado en un proyecto propuesto q se viene trabajando con antigüedad pero que no se ha logrado concretar.

### **Con ese sistema integrado se tendría data real sin ningún tipo de aproximación,.**

Si de hecho sería una data permisible a cualquier auditoria q se requiera.

### **Hay registro de datos con antigüedad de 10 años q se pueda entregar a la Opsu si así lo requieran?**

Se tienen las inscripciones y egresados con sus respectivos sistemas pero la matriculas con los trabajados en excel de manera manual elaborada por mí.