

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que Siembra



**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO SOCIAL
ESTADO BARINAS**

**EFICIENCIA DEL PERSONAL EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES
LABORALES EN LA GERENCIA DE COORDINACIÓN OPERACIONAL ÁREA
BARINAS PDVSA 2023**

AUTOR: Mileivis J. Jiménez L.
TUTOR: German Alfonzo



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Jefatura de Estudios Avanzados
Subprograma Ciencias Sociales y Económicas
Maestría en Administración Mención
Gerencia y Planificación Institucional
Barinas estado Barinas

**EFICIENCIA DEL PERSONAL EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES
LABORALES EN LA GERENCIA DE COORDINACIÓN OPERACIONAL ÁREA
BARINAS PDVSA 2023**

*Requisito parcial para optar al Grado de Magister Scientiarum en
Administración Mención: Gerencia y Planificación Institucional*

Autor: Ing. Mileivis Josefina. Jiménez López
C.I: V- 18.907.834

Tutor: M.Sc. German Alfonzo
C.I: V-17.987.189

BARINAS, FEBRERO 2024



Universidad Nacional Experimental de los
Llanos Occidentales Ezequiel Zamora
Unellez
La universidad que siembra



UNELLEZ
PRESAV
ESTUDIOS AVANZADOS
BARINAS UNELLEZ
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL



ACTA DE ADMISIÓN

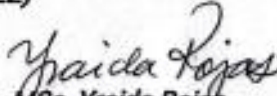
Siendo las 09:00 a.m. del día 19 de Mayo del 2025, reunidos en la Sede del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los profesores: **MSc. German Alfonso** (Tutor - Coordinador UNELLEZ), **MSc. Eiledis Tailin Herrera** (Jurado principal -UNELLEZ), **MSc. Yraida Rojas** (Jurado Principal externo UPEL), titulares de las cédulas de identidad N°: 17.987.189, 18.838.829, 8.142.549, respectivamente quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según **RESOLUCIÓN N° CAEA/2025/02/221 DE FECHA: 20/02/2025 ACTA N°15 ORDINARIA N°221**, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado **"EFICIENCIA DEL PERSONAL EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES LABORALES EN LA GERENCIA DE COORDINACION OPERACIONAL AREA BARINAS PDVSA 2023"** presentado por la Maestranda: **MILEIVIS JIMENEZ** titular de la Cédula de Identidad N°, V- 18.907.834, con el cual aspira obtener el Grado Académico de **Magister Scientiarum en Gerencia y Planificación Institucional**, quienes decidimos por unanimidad y de acuerdo con lo establecido en el Artículo 36 y siguientes de la Normativa para la Elaboración de los Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales y 54 del Reglamento de Estudios Avanzados Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" - UNELLEZ 2021, **ADMITIR** el Trabajo de Grado presentado y fijar la fecha de defensa pública, para el día 19 de Mayo del 2025 a las 09:00 am.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:


MSc. Eiledis Tailin-Herrera
C.I. 18.838.829
(Jurado principal UNELLEZ)


MSc. German Alfonso
C.I. 17.987.189
(Tutor - Coordinador UNELLEZ)




MSc. Yraida Rojas
C.I. 8.142.549
(Jurado externo UPEL)



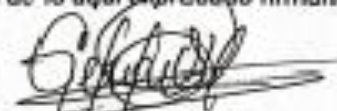
Universidad Nacional Experimental de los Andes
Unellez
La universidad que eleva



VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

ACTA DE VEREDICTO

Siendo las 09:00 a.m. del día 19 de Mayo del 2025, reunidos en la Sede del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los profesores: MSc. German Alfonso (Tutor - Coordinador UNELLEZ), MSc. Eledis Tallín Herrera (Jurado principal -UNELLEZ), MSc. Yraida Rojas (Jurado Principal externo UPEL), titulares de las cédulas de identidad N°: 17.987.189, 18.838.829, 8.142.549, respectivamente quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según RESOLUCIÓN N° CAEA/2025/02/221 DE FECHA: 20/02/2025 ACTA N°15 ORDINARIA N°221, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado "EFICIENCIA DEL PERSONAL EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES LABORALES EN LA GERENCIA DE COORDINACION OPERACIONAL AREA BARINAS PDVSA 2023" presentado por la Maestranda: MILEIVIS JIMENEZ titular de la Cédula de identidad N°, V- 18.907.834, con el cual aspira obtener el Grado Académico de Magister Scientiarum en Gerencia y Planificación Institucional, Con una duración de Treinta (30) minutos. Realizó la disertación, así mismo, el (la) ponente respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplidas todas las fases de la defensa, el jurado, después de sus deliberaciones, por unanimidad acordó el veredicto de: aprobar el Trabajo de Grado aquí mencionada. Dando fe y en constancia de lo aquí expresado firman:



MSc. German Alfonso

C.I. 17.987.189

(Tutor - Coordinador UNELLEZ)


MSc. Eledis Tallín Herrera
C.I. 18.838.829
(Jurado principal UNELLEZ)




MSc. Yraida Rojas
C.I. 8.142.549
(Jurado externo UPEL)

"La Ciencia y la Tecnología al Servicio de la Liberación Permanente de la Humanización del Hombre"

DIRECCIÓN AV. 3105 SURESTE, PUNTO FISCAL DE PUNTO FISCAL, FINAL, MODULO BARINAS, BARINAS
CORREO: Preservpds@gmail.com



Universidad Nacional Experimental
De los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora"
Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Gerencia y Planificación Institucional

ACEPTACION DEL TUTOR

Yo, Germán Alfonso, titular de la Cédula de Identidad N° V.- 17.987.189, hago constar que he leído el Anteproyecto del Trabajo Técnico, Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado o Tesis Doctoral Titulado: **EFICIENCIA DEL PERSONAL EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES LABORALES EN LA GERENCIA DE COORDINACION OPERACIONAL AREA BARINAS PDVSA AÑO 2023**. Presentado por el (la) Ciudadano (a) **Jiménez López Mileivis Josefina**, titular de la Cédula de Identidad N° V.- **18.907.834**; para optar al título de: **Magíster en Gerencia y Planificación Institucional** y acepto asesorar al estudiante, en calidad de tutor, durante el desarrollo de su trabajo hasta su presentación y evaluación. En la ciudad de Barinas a los 25 días del mes de Julio de 2023.

Nombre y Apellido:

MSc. Germán Alfonso

C.I. N°: V. 17. 987.189

Firma y Aprobación:

Fecha de entrega: 25/07/2023.



Universidad Nacional Experimental
De los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora"
Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Gerencia y Planificación Institucional

APROBACION DEL TUTOR

Yo, Germán Alfonso, titular de la Cédula de Identidad N° V.- 17.987.189, en mi carácter de tutor de Trabajo Técnico, Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado o Tesis Doctoral Titulado: **EFICIENCIA DEL PERSONAL EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES LABORALES EN LA GERENCIA DE COORDINACION OPERACIONAL AREA BARINAS PDVSA AÑO 2023.** Presentado por el (la) Ciudadano (a) **Jiménez López Mileivis Josefina**, titular de la Cédula de Identidad N° V.- 18.907.834; para optar al título de: **Magíster en Gerencia y Planificación Institucional**, por medio de la presente certifico que he leído el trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe. En la ciudad de Barinas a los 24 días del mes de enero de 2024.

Nombre y Apellido:
MSc. Germán Alfonso
C.I. N°: V. 17. 987.189
Firma y Aprobación:

Germán J. Alfonso U
Exp. Docencia Universitaria
MSc. Co. de la Educación
RIF: V-17987189-7

Fecha de entrega: 24/01/2024

DEDICATORIA

A Dios por su amor infinito, por protegerme, bendecirme y guiarme en todo momento de mi vida. Por permitirme aprender de los buenos momentos y no tan buenos, por permitirme ir cumpliendo cada uno de los objetivos que me he planteado.

A mis Padres: Alejo Jiménez y Esther López por motivarme y brindarme su apoyo incondicional, por ser mi inspiración para cada día ser mejor persona y por darme su apoyo para cumplir mis metas. Los amo, gracias.

A mi amor por estar a mi lado, ayudarme, motivarme y brindarme su apoyo incondicional para realizarme profesionalmente.

A mis hermanos María y Alejito: Por estar pendiente de mí, brindarme su apoyo.

A mis sobrinos: Con mucho Cariño.

A mis amigos que de una u otra manera contribuyeron para el logro de mi objetivo.

Mileivis Jiménez

AGRADECIMIENTO

Para el cumplimiento de este gran logro tuve muchas bendiciones durante el camino y es por ello que quiero dar gracias.

A Dios primeramente por darme sabiduría en mi vida personal, profesional, académica y espiritual.

A mi Familia por darme siempre sus bendiciones, oraciones por mí y el amor que nos unirá por siempre.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Barinas con su personal para contribuir en mi formación profesional.

A todos los Profesores que tuve durante mi estadía en este período académico por sus grandes enseñanzas al igual que los aportes de sus conocimientos y experiencias.

A mi Tutor German Alfonzo, por su orientación y dedicación. Dios le permita seguir esta gran labor de impartir conocimientos.

A mis compañeros de estudio, en especial a María Rivas y Roberto Riera, por su ayuda y constante apoyo en momentos difíciles y por su motivación.

A todos Gracias.

Mileivis Jiménez

INDICE

AGRADECIMIENTO.....	V
LISTA DE CUADROS.....	VIII
LISTA DE GRAFICOS.....	IX
RESUMEN.....	X
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	4
EL PROBLEMA.....	4
1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.2 Objetivos de la investigación.....	9
1.2.1 Objetivo General.....	9
1.2.2 Objetivos Específicos.....	9
1.3 Justificación de la investigación.....	9
1.4 Delimitación de la investigación.....	11
CAPITULO II.....	12
MARCO TEORICO.....	12
2.1 Antecedentes de la investigación.....	12
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	12
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	15
2.2 Bases Legales.....	18
2.3 Bases Teóricas.....	21
2.3.1 Eficiencia.....	21
2.3.2 Productividad.....	22
2.3.3 Desempeño Laboral.....	22
2.3.4 Compromiso Laboral.....	23
2.3.5 Organización.....	23
2.3.6 Estructura Organizacional.....	24
2.3.7 Tipos de Organización.....	25
2.3.8 Gerencia.....	26
2.3.9 Gerente.....	27
2.3.10 Operacionalización de Variables.....	29

2.4 Operacionalización de Variables	31
CAPITULO III.....	32
MARCO METODOLOGICO.....	32
3.1 Modelo de la Investigación.....	32
3.2 Tipo de la Investigación.....	32
3.3 Diseño de la Investigación.....	34
3.4 Población y Muestra.....	34
3.4.1 Población.....	34
3.4.2 Muestra.....	35
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.6 Técnicas de Análisis.....	36
3.7 Validez y confiabilidad del instrumento.....	37
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	38
CAPITULO IV.....	41
PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	41
CAPITULO V.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1 Conclusiones.....	61
5.2 Recomendaciones.....	65
BIBLIOGRAFIA.....	66

LISTA DE CUADROS

CUADRO		Pág.
1	Operacionalización de variables	31
2	Cronograma de actividades	39
3	Distribución de la frecuencia variable: Eficiencia del personal. Dimensión: Identificación. Indicador: Capacitación.	42
4	Distribución de la frecuencia variable: Eficiencia del personal. Dimensión: Identificación. Indicador: Eficiencia.	44
5	Distribución de la frecuencia variable: Eficiencia del personal. Dimensión: Identificación. Indicador: Importancia.	46
6	Distribución de la frecuencia variable: Eficiencia del personal. Dimensión: Evaluación. Indicador: Ambiente Laboral.	48
7	Distribución de la frecuencia variable: Eficiencia del personal. Dimensión: Evaluación. Indicador: Bienestar.	50
8	Distribución de la frecuencia variable: Funciones Laborales. Dimensión: Desempeño. Indicador: Incentivo.	52
9	Distribución de la frecuencia variable: Funciones Laborales. Dimensión: Desempeño. Indicador: Meritocracia.	54
10	Distribución de la frecuencia variable: Funciones Laborales. Dimensión: Desempeño. Indicador: Alto impacto.	56
11	Distribución de la frecuencia variable: Funciones Laborales. Dimensión: Compromiso. Indicador: Reunión.	57
12	Distribución de la frecuencia variable: Funciones Laborales. Dimensión: Compromiso. Indicador: Recreación.	59

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICO		Pág.
1	Distribución porcentual ítems 1 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Eficiencia de Personal. Dimensión: Identificación. Indicador: capacitación	42
2	Distribución porcentual ítems 2 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Eficiencia de Personal. Dimensión: Identificación. Indicador: Eficiencia.	45
3	Distribución porcentual ítems 3 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Eficiencia de Personal. Dimensión: Identificación. Indicador: Importancia.	47
4	Distribución porcentual ítems 4 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Eficiencia de Personal. Dimensión: Evaluación. Indicador: Ambiente Laboral.	49
5	Distribución porcentual ítems 5 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Eficiencia de Personal. Dimensión: Evaluación. Indicador: Bienestar.	50
6	Distribución porcentual ítems 6 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Funciones Laborales. Dimensión: Desempeño. Indicador: Incentivo.	52
7	Distribución porcentual ítems 7 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Funciones Laborales. Dimensión: Desempeño. Indicador: Meritocracia.	54
8	Distribución porcentual ítems 8 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Funciones Laborales. Dimensión: Desempeño. Indicador: Alto Impacto.	56
9	Distribución porcentual ítems 9 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Funciones Laborales. Dimensión: Compromiso. Indicador: Reunión.	58
10	Distribución porcentual ítems 10 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Funciones Laborales. Dimensión: Compromiso. Indicador: Recreación.	59



Universidad Nacional Experimental De Los Llanos Occidentales

“Ezequiel Zamora”

Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social

Jefatura de Estudios Avanzados

Subprograma de Ciencias de la Educación y Humanidades

Maestría en Administración Mención Gerencia y Planificación Institucional

EFICIENCIA DEL PERSONAL EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES LABORALES EN LA GERENCIA DE COORDINACIÓN OPERACIONAL ÁREA BARINAS PDVSA 2023.

Autor: Ing. Mileivis Jiménez

Tutor: MSc. German Alfonso

Año: Enero de 2024

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general, analizar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales en la Gerencia de Coordinación Operacional Área Barinas - PDVSA 2023. Está enmarcada en el paradigma cuantitativo, de tipo descriptiva y con un diseño documental. Esta investigación se encuentra sustentada en las líneas de creación intelectual de la UNELLEZ Barinas, en el área de estudios avanzados, Maestría en Administración, Mención Gerencia y Planificación Institucional, Modernización de la Gestión Pública. La población está conformada por 42 trabajadores de la gerencia. Una muestra de 14 trabajadores administrativos, a quienes se les aplicó la encuesta. El instrumento fue conformado por diez (10) ítems bajo la escala Likert de tres alternativas de respuestas: Siempre, Casi Siempre y Nunca. Su validez se realizó mediante el juicio de expertos, la confiabilidad se obtuvo aplicando la fórmula de Alpha de cronbach. En relación a la técnica de análisis de los datos se efectuó a través de la distribución de frecuencia y valor porcentual que se representó por cuadros y gráficos mediante el programa estadístico de Excel. Los resultados obtenidos del estudio realizado indican que el personal de la gerencia requiere capacitación técnica y motivación. Otro aspecto a considerar es que el gerente debe integrar al personal con experiencia para la asignación de las actividades administrativas. Por ende se recomienda realizar un plan estratégico para la capacitación técnica y motivación del personal de la gerencia de coordinación operacional.

Descriptores: Eficiencia, personal, funciones laborales.

INTRODUCCIÓN

Para las instituciones a nivel internacional o nacional la eficiencia del personal es un aspecto de gran importancia en el incremento de su productividad, para conseguirlo es crucial guiar al trabajador en la dirección de la misión, visión y objetivos de la empresa, implementando capacitaciones y adiestramientos que lo orienten a ejecutar sus actividades de manera adecuada y que impacte directamente en la eficiencia de la organización.

En Venezuela las instituciones públicas están trabajando en la evaluación de la eficiencia de su personal y así saber cuál es el rendimiento en cuanto a la realización de las actividades y el cumplimiento de sus metas. Tomando en consideración cualquier aspecto que influya en la eficiencia laboral del trabajador, sean aspectos motivacionales, de liderazgo, comunicación, compromiso, entre otros e implementando nuevas estrategias que permitan al trabajador motivarse, ser colaborador y proactivo a la hora de realizar las actividades relacionadas a su cargo.

Con relación a la eficiencia del personal dentro de las instituciones públicas la empresa Estatal Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA) que es la principal industria del país no escapa de realizar estudios e implementar estrategias para garantizar la eficiencia de su personal, es por ello que la función que cumple el gerente y su personal supervisor es de gran importancia a la hora de asignar las actividades y realizar el seguimiento al personal administrativo para identificar el avance realizado por cada trabajador.

Esta función por parte de la gerencia es de vital importancia en la actualidad, esto es debido a los trabajos que se vienen realizando con la finalidad de incrementar la producción de crudo en el Distrito Barinas, lo cual impactaría directamente a la producción fiscalizada y bombeada a la Refinería El Palito, lo cual se traduce en un incremento en los productos que puede generar la refinería beneficiando a todo el país. Es importante destacar que la gerencia de coordinación operacional área Barinas forma parte de la cadena dentro de las actividades para que el crudo llegue hasta la Refinería El Palito, pues es la gerencia encargada de contabilizar el crudo producido por el Distrito, de recibirlo, almacenarlo y transportarlo.

De acuerdo a las exigencias que se presentan por las actividades que se realizan, hoy en día, se requiere contar con una gerencia de altura, que permita direccionar con estándares de eficiencia, las directrices emanadas por un gerente con liderazgo, proactividad con su equipo de colaboradores directos, debido a que deben ir a la par en la función con el rol que les fue asignados, de forma tal que destaquen con sus actitudes y aptitudes en sus competencias; lo cual influye de manera directa, en la eficiencia del personal administrativo en el cumplimiento de sus funciones laborales dentro de la organización.

En este sentido, la investigación se centra en analizar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales en la Gerencia de Coordinación Operacional Área Barinas - PDVSA 2023. Razón por la cual se tomaron en consideración y como parte fundamental del estudio a los trabajadores de la parte administrativa de la gerencia, los cuales son personas profesionales, comprometida y con sentido de pertenencia de la institución.

La estructura que se implementó para el desarrollo de la esta investigación se encuentra conformada de la siguiente manera: Capítulo I: El Problema, contextualización del problema, objetivos: general y específicos, justificación, delimitación. Capítulo II: Marco Teórico, conformado por; los antecedentes investigativos, bases teóricas y legales, Operacionalización de variables. Capítulo III: Marco Metodológico, abarca la descripción de modelo de la investigación, tipo y diseño, población y muestra, instrumentos y técnicas de recolección de datos, procedimiento y análisis de resultados. Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados. Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones. Por último, las referencias.

CAPITULO I

El Problema

1.1 Planteamiento del Problema de Investigación.

La eficiencia del personal en las instituciones a nivel mundial ha sido un tema de estudio e implementación de estrategia dentro de las organizaciones públicas y privadas, esto con la finalidad de incrementarla para obtener mejores resultados en poco tiempo, de acuerdo a estudios realizados por algunos autores respecto a la eficiencia se tiene que. En opinión a Estrada y Arias (2007) la eficiencia es un término que expresa la relación obtenida como resultado efectivo entre una cierta aplicación de medios, medida como gastos y un determinado efecto medido como resultado para las organizaciones.

Para Andrade (2005, p.253) define la eficiencia como la “expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos” en función al autor citado se tiene que cada organización al iniciar su proyecto plantean unos objetivos los cuales tienen un cierto periodo de tiempo para ser logrado, por lo cual la eficiencia que presente el personal en el cumplimiento de las actividades que les fueron asignadas es primordial para lograrlo, siendo para la empresa de gran importancia pues impacta directamente en su productividad.

En relación a este tema Chiavenato (2004), expresa que la eficiencia es:

... la capacidad para determinar los objetivos apropiados: hacer lo que se debe hacer en busca de lo mejor para las organizaciones; significa utilización correcta de los recursos (medio de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E = P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados (p. 172)

De acuerdo a lo expresado por Chiavenato la eficiencia se trata de optimizar los recursos de manera adecuada implementando estrategias dentro de la institución para el logro de los objetivos planteados, teniendo en cuenta que para conseguirlos se debe capacitar al personal y orientarlos en base a la misión y visión de la empresa, el cual llegado el momento de implementar las estrategias planteadas tengan la dirección correcta y el sentido de pertenencia que permitirá tomar decisiones más acertada en el desarrollo de las actividades que impactara directamente con la rentabilidad de la organización.

Las empresas a nivel de Latinoamérica se están realizando estudios para mejorar la eficiencia del personal y a su vez incrementar la productividad de su empresa y que sean económicamente rentables, cabe destacar que uno de esos países latinoamericano que está tomando acciones en el sistema público es Perú en el cual Siancas (2018) realizó estudio en un centro de salud donde su tema principal es compromiso del trabajador y la eficiencia laboral teniendo como objetivo principal la relación que existe entre el compromiso y la eficiencia laboral.

Llegando a la conclusión que es indispensable un funcionamiento eficiente de las instituciones de salud lo cual se consigue con el compromiso del trabajador.

En Venezuela también se está realizando estudios en las instituciones públicas y privadas para evaluar la eficiencia del personal y así saber cuál es su rendimiento en cuanto a la realización de las actividades y el cumplimiento de sus metas. Tomando en consideración cualquier aspecto que influya en la eficiencia laboral del trabajador, sean aspectos motivacionales, de liderazgo, comunicación, compromiso, entre otros. En esta oportunidad Dávila (2018) de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales de San Carlos, Cojedes realizó un Modelo de estrategias motivacionales para la efectividad del rendimiento laboral del personal administrativo de la UNELLEZ, teniendo como conclusión que los empleados tienen poca satisfacción laboral por falta de comunicación, débil trabajo en equipo, falta de motivación, por lo que es necesario implementar la estrategia motivacional.

Por su parte la empresa Estatal Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA) que es la principal industria del país y se encuentra distribuida en varios estados a nivel nacional, cuya función principal es encargarse de la Exploración, Explotación, Producción y Refinación de crudo y fue fundada por decreto gubernamental el 30 de Agosto de 1975, tiene reservas de crudo liviano, mediano y cuenta con la reserva más importante de crudo pesado y extrapesado que está ubicada la Faja Petrolífera del Orinoco Hugo Chávez Frías comprendida por los Estados Guárico, Anzoátegui, Monagas y Delta Amacuro. En vista de ser una empresa con gran valor en la economía del país, internamente está constituida por

gerencias administrativas y gerencias operacionales que facilitan las actividades del manejo de crudo.

En el Estado Barinas la industria venezolana de petróleo PDVSA dentro de sus actividades operacionales cuenta con la gerencia de Coordinación Operacional que es la organización encargada de oficializar la producción operada y fiscalizada de las áreas Barinas y Apure. Los cuales a fin de mes son sometidos ante el Ministerio del Poder Popular de Petróleo para el cobro de regalías, otras de las funciones es almacenar y transportar el crudo desde Patio de Tanque Silvestre ubicado en el Estado Barinas hasta La Refinería El Palito ubicada en el Estado Carabobo.

Teniendo en cuenta que coordinación operacional Área Barinas es una gerencia medular en los procesos operacionales es de interés del investigador analizar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales, que dentro de sus funciones cuenta con procesos administrativos en los cuales destacan la carga de nómina para el personal contractual, procesos de ingeniería para realización de especificaciones técnicas, solicitud de combustible para los motores Diesel. En cuanto a los procesos operacionales destacan, inspección al oleoducto Apure – Refinería El Palito, aforar los cuatro tanques 150000 y toma de las calidades del crudo almacenado, mantenimiento a los motores Diesel. En este momento la organización para los trámites administrativos tiene poco personal, con el personal que se cuenta se encarga de realizar todas las actividades, en vista de esto algunas son postergadas para otro día o en su defecto el personal operacional se encarga de realizarlas y por no tener los conocimientos

administrativos correspondientes se presentan retraso del cumplimiento de las asignaciones, trayendo consigo el riesgo de paralizar las actividades de bombeo o fiscalización por falta de materiales, combustible, insumos o consumibles que utiliza el personal en campo.

Actualmente en la organización se están realizando procesos administrativos para mejorar las instalaciones y el oleoducto que está directamente relacionado con la principal actividad de la gerencia y es importante destacar que el personal que se encuentra realizando esta asignación viene de cumplir funciones operacionales, es por ellos que es de interés del investigador analizar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales tanto en los procesos administrativos (contratos) como en los procesos que están relacionados con la carga de nómina de personal, solicitud de combustible que permita dar continuidad a las actividades operacionales, entre otros.

Es importante señalar que para analizar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales en la Gerencia de Coordinación Operacional Área Barinas surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo se podrá identificar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales?

¿Cuál es la actuación del gerente en los procesos administrativos?

¿Cuáles son los resultados de la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales?

1.2 Objetivos de la Investigación.

1.2.1 *Objetivo General*

Analizar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales en la Gerencia de Coordinación Operacional Área Barinas - PDVSA 2023.

1.2.2 *Objetivos Específicos*

Identificar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales en la Gerencia de Coordinación Operacional Área Barinas.

Examinar la actuación gerencial en los procesos administrativos en la gerencia de Coordinación Operacional Área Barinas.

Describir los resultados de la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales en la gerencia de coordinación operacional Área Barinas.

1.3 Justificación de la Investigación.

En las empresas la eficiencia es un aspecto primordial y al cual dedican tiempo en perfeccionar para así incrementar la productividad y alcanzar las metas u objetivos planteados. En esta oportunidad Petróleos de Venezuela S,A (PDVSA) que tiene un papel importante dentro de la economía del país debido a los ingresos de divisas que pueden generar a través de la exportación de crudo, en relación a ello PDVSA Área Barinas se encuentra realizando maniobras para incrementar la producción operada y fiscalizada que permita concebir mayores ingresos.

Con relación a la eficiencia Sander (2002, p. 151) plantea que: “La eficiencia es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo” de acuerdo a lo ante expuesto por Sander es de interés del investigador analizar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales en la gerencia de coordinación operacional área Barinas en vista de la importancia que se tiene de cumplir los objetivos del incremento de la producción y a su vez el incremento del bombeo a Refinería El Palito, para la exportación de crudo y por otra parte el aumento de los productos derivados de la refinación del crudo como el combustible (gasolina, gasoil) y otros que permita mantener el aparato productor del país en marcha. Por ser esta gerencia medular dentro de las operaciones en la industria petrolera se deben realizar una variedad de trabajos administrativos y de campo para que siempre estén activas las operaciones.

La realización de esta investigación tiene como principal beneficiado al gerente de la organización pues se le presentara el análisis realizado al personal administrativo, de acuerdo a ello tendrá información de primera mano que le permitirá tomar las acciones necesarias en los puntos críticos de atención para aumentar la eficiencia del personal, por consiguiente la gerencia y la institución verán reflejados los avances en el rendimiento. En ese sentido, la investigación se orienta a identificar, examinar y describir la eficiencia del personal en esta gerencia, para que le permita fortalecer el cumplimiento de los objetivos, mediante el aprovechamiento de las potencialidades que presenta cada individuo.

Metodológicamente esta investigación está sustentada bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, de campo y presenta un diseño documental.

Igualmente, esta investigación se encuentra sustentada en las líneas de creación intelectual de la UNELLEZ Barinas, en el área de estudios avanzados, Maestría en Administración, Mención Gerencia y Planificación Institucional, Modernización de la Gestión Pública. El presente estudio representa un punto de apoyo para otras gerencias dentro de la industria u otras organizaciones que requieran realizar dicho estudio para evaluar la eficiencia que tiene el personal en el cumplimiento de sus funciones y como les impactaría en el logro de sus objetivos estratégicos planteados al inicio de sus actividades.

1.4 Delimitación de la investigación.

Consiste en enfocarse en el área de interés, dimensión, espacio y alcance de la realidad del trabajo. En este sentido Sabino (1986) señala que “la delimitación del tema a investigar es una etapa ineludible en todo proceso de obtención de conocimientos, porque ella permite reducir nuestro problema inicial a dimensiones practicas dentro de las cuales es posible efectuar los estudios correspondientes” de acuerdo al autor citado, la presente investigación se desarrollara en Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA) área Barinas, específicamente al personal administrativo en la gerencia de coordinación operacional municipio Barinas. Parroquia Alto Barinas, Estado Barinas para el año 2023.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

En relación a este aspecto para Sabino, (2006) el marco teórico, “tiene por propósito precisamente eso; dar a la investigación un sistema coordinado y coherentes de conceptos y preposiciones que permitan abordar el problema” lo expuesto por Sabino referente a esta investigación son los elementos teóricos relacionados con el tema de estudio.

2.1 Antecedentes de la Investigación.

Tamayo (2004. P, 99) define los antecedentes como el proceso que “consiste en el análisis de investigaciones iguales o similares relacionadas a nuestro campo de estudio” De acuerdo a lo expresado por Tamayo los antecedentes conforman una base fundamental en cualquier investigación debido a que le sustento.

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Ramírez (2022), como resultado de su trabajo de grado de Maestría realizó una investigación titulado motivación en el desempeño laboral al personal administrativo de la UNELLEZ municipalizada Municipio Barinas, la cual emerge para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en el logro de sus metas y avanzar hacia una nueva gerencia, el cual se basó en una metodología enmarcada en un enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, diseño de campo, desde el punto de vista gerencial esta investigación es de gran relevancia tomando en consideración los nuevos paradigmas, rol gerencial y la calidad laboral que deben

asumir los gerentes, lo cual ha generado cambios en los trabajadores por lo que se debe trabajar en el fortalecimiento del ser de cada uno del personal.

En esta oportunidad se logró visualizar las debilidades en la organización estudiada tales como: ausentismo laboral, impuntualidad, bajo rendimiento en sus labores, salarios bajos, inestabilidad laboral, entre otros. La importancia de este estudio radica en la motivación del desempeño laboral del personal que genere un impacto favorable en el logro de los objetivos de la institución y satisfacción en cada uno de los trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación a través de la aplicación de un instrumento conformado por preguntas y respuestas bajo la escala de likert, lo que determino que es necesario que la institución realice programas de formación que fortalezcan el desempeño laboral, crear políticas de supervisión y evaluación permanente para el logro de la meta de la institución.

Este estudio de investigación con referencia a la investigación llevada a cabo por Ramírez se sustenta metodológicamente debido a que es cuantitativa, de tipo descriptiva, con su diseño de campo y con recolección de datos en el área de estudio a través de un instrumento bajo la escala de likert, cuya finalidad es evaluar la eficiencia del personal administrativo, recolectando la información directamente donde se origina, esto con la finalidad de que se cumpla los objetivos planteados en la organización y que cada trabajador logre desarrollar y poner en práctica todas sus capacidades.

Dávila (2018) quien realizó una investigación para acreditarse como magíster en Gerencia Pública en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” en la cual planteó un modelo de estrategias motivacionales para la efectividad del rendimiento laboral del personal administrativo de la UNELLEZ San Carlos, Cojedes, la metodología está enmarcada en el paradigma cuantitativo, diseño no experimental, nivel evaluativo y modalidad proyecto factible.

En este estudio se realizó un diagnóstico de las estrategias motivacionales dirigidas al personal administrativo de la UNELLEZ San Carlos Estado Cojedes donde se evidenció que los empleados se encuentran en situaciones de tensión al realizar sus actividades diarias por presentarse motivos tales como: fallas en comunicación, débil trabajo en equipo, falta de motivación, inadecuada planificación por horario y ausentismo laboral donde efectivamente consideró que los empleados de UNELLEZ San Carlos requieren un impulso motivacional para mejorar su gestión administrativa.

Donde deben considerar herramientas aplicadas en el modelo tales como: Refrescar la misión y visión institucional, considerar como recompensa sociales realizar talleres y/o conversatorios como factores motivacionales, formar en inteligencia emocional, trabajo en equipo, toma de decisiones y liderazgo con la finalidad de que estén todos formados, cabe destacar que este modelo de estrategias motivacionales se proyecta de manera integral y humanista.

Es importante realizar este tipo de estudios dentro de cualquier institución para poder determinar cuáles son sus debilidades e implementar cualquier tipo de estrategia que permita incrementar el rendimiento en las actividades mediante la capacitación al personal en diversos temas como inteligencia emocional, liderazgo, toma de decisiones y otros áreas de interés que permitan al trabajador, personal administrativo y supervisor desempeñar mejor sus funciones. Otro aspecto de gran importancia que se vio reflejado en este estudio es que los trabajadores deben internalizar la misión y visión de la institución para que tengas claros cuales son los objetivos de la institución y saber si las actividades que desempeñan están encaminadas al cumplimiento de los mismos.

En este particular la relación entre el estudio realizado por Dávila y la presente investigación es la metodología que esta enmarcadas en un paradigma cuantitativo, con la implementación de encuestas al personal que permita determinar qué tan eficiente es el personal y cuanto contribuye el personal supervisor al cumplimiento de sus funciones, a través de incentivos de acuerdo al rendimiento o cumplimiento de sus actividades asignadas.

2.1.2 Antecedentes Internacionales.

Lagos (2022) en la investigación que realizo para obtener el título de Magíster que tuvo como tema principal: Gestión Administrativa y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022. La cual se sustentó metodológicamente de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, no experimental correlacional, la técnica utilizada fue encuesta, con

una muestra de 110 trabajadores. En vista de la importancia que tiene el área de saneamiento en Lima Perú es que la investigadora Lagos tuvo la iniciativa de realizar este estudio en esta institución, resaltando que en la actualidad las empresas prestadoras de servicios atraviesan complicadas posiciones económicas que envuelve su posibilidad para asegurar su calidad y brindar la cobertura de sus servicios.

Por tal motivo las organizaciones consideran realizar estudios que les permitan aumentar su productividad con el personal que cuentan, orientándolos a incrementar los resultados con una mínima inversión, es por ello que la gestión administrativa en estos caso juega un papel importante dentro del estudio, se requiere una gestión que asigne responsabilidades y obligaciones al personal y realice seguimiento al cumplimiento de las mismas para que se vea reflejada en el incremento de la efectividad de la institución.

Debido a esas necesidades el autor realizo esta investigación en la cual se obtuvo que fue logrado dar justificación al objetivo general de la investigación el cual fue la relación entre la gestión administrativa y la eficiencia del personal de una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022. Mediante la aplicación del instrumento a los trabajadores se pudo concluir que se encontró una correlación significativa entre las variables gestión administrativa y eficiencia del personal, se demostró correlación positiva débil para la dimensión organización y eficiencia de personal, arrojando como recomendaciones tomar en consideración este estudio para mejorar la gestión administrativa elaborando un plan de acción a corto plazo que haga efectiva la participación del personal para

mejorar la eficiencia en el trabajo y actualizar los manuales de procedimiento en la que incluya el desempeño del personal para mejorar la organización empresarial.

Siancas (2018) realizó trabajo de maestría titulado: Compromiso del Trabajador y la Eficiencia Laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, (2018) la cual tuvo como objetivo principal identificar la relación que existe entre el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un centro de salud. La metodología de investigación está basada en un enfoque tipo descriptivo de corte transversal, observacional y correlacional, la cual estuvo conformada por una población de 117 trabajadores y de las cuales se consideraron para la muestra un total de 90 trabajadores conformados por personal de todas las áreas.

Esta investigación se llevó a cabo en vista de la importancia que tiene el sector salud y la atención a los pacientes, motivo por el cual los trabajadores deben tener un sentido de responsabilidad y compromiso que contribuya al éxito en las labores del centro de salud, cabe destacar que en los trabajadores también influyen otros factores como el desinterés, la presión económica y falta de recursos, estos pueden ser motivos imprescindibles que se deben considerar a la hora de realizar un estudio con relación al compromiso y la eficiencia laboral que presente un trabajador para de esta manera obtener el rendimiento que satisfagan y beneficien a la institución, al trabajador y a los pacientes.

Debido a estas consideraciones una vez culminado el trabajo de investigación una de las conclusiones que se obtuvo es que la correlación entre las variables es alta y que la relación entre el compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en

un centro de salud, San Juan de Lurigancho, 2018 es positiva. Tomando en consideración que el buen servicio en cualquier institución pública es de gran importancia, el compromiso y la eficiencia del personal según la investigación realizada por Siancas. En esta investigación cuya finalidad es analizar la eficiencia del personal en la gerencia de coordinación operacional para que la institución logre los objetivos que tiene planteados y brinde a los trabajadores mayor estabilidad y desempeño personal dentro de la organización el cual se traduce en un logro personal para cada trabajador.

2.2 Bases Legales.

Para Palella y Stracruzzi (2017. P, 55) indican que las bases legales "son las normativas jurídicas que sustenta el estudio desde la carta magna, las leyes orgánicas, las resoluciones decretos entre otros". De acuerdo a lo citado por estos autores esta investigación tiene el basamento legal en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela artículo 102 y artículo 110 los cuales establecen lo siguiente.

Artículo 102 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) establece que: La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el

potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social consustanciados con los valores de la identidad nacional, y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana de acuerdo con los principios contenidos de esta Constitución y en la ley.

Artículo 110.

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

En la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA) en el Título II de la actividad administrativa establece que en su.

Artículo 30.

La actividad administrativa se desarrollará con arreglo a principios de economía, eficacia, celeridad e imparcialidad. Las autoridades superiores de cada organismo velarán por el cumplimiento de estos preceptos cuando deban resolver cuestiones relativas a las normas de procedimiento.

Dentro de los objetivos históricos del plan de la Patria (2025), indica en el.

Gran Objetivo Histórico N° 3:

Convertir a Venezuela en un país potencia en lo social, lo económico y lo político, dentro de la gran potencia naciente de América Latina y el Caribe, que garantice la conformación de una zona de paz en Nuestra América.

Se asume como un elemento de desafío central. Se trata del desarrollo de la Agenda Económica

Bolivariana y su siembra en el territorio, desde la identidad de cada región, para el desarrollo de las fuerzas productivas, así como la generación de un nuevo sistema logístico, de distribución, precios, lógica del sistema de divisas, así como –de forma especial– el desarrollo de los motores productivos.

Asimismo, las formas de gobierno económico devenidas del desarrollo de la Gran Misión Abastecimiento Soberano, como tema estructural del país. En este mismo orden, motores industriales como el militar y el rol energético son profundizados en la visión integral del modelo económico.

De la misma forma, se adecua el sistema regional, subregional y urbano-regional, así como la infraestructura y servicios, como soportes del sistema productivo. La organización del espacio económico, las regiones y distritos motores son asumidos como herramientas cruciales para definir una estructura descolonizada del espacio y sembrar la Agenda Económica Bolivariana.

De la misma forma, el desarrollo de vectores fundamentales como la especialización del sistema técnico y universitario. Surge un nuevo objetivo nacional asociado a la juventud, sus enormes potencialidades y espacio en el modelo económico y espacial del país, en particular con el direccionamiento del bono demográfico: la juventud como un motor central del desarrollo del país potencia.

Bases teóricas.

Según Pérez (2006, p. 69) las bases teóricas son “el conjunto actualizado de conceptos, definiciones, nociones, principios que explican las teorías principal del tópico a investigar”

2.3.1 Eficiencia.

Según Coulter (1996), citado por Robbins y Coulter (2005, p. 7), la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión". De otra manera, Robbins y Coulter (2005, p.5) definen que "la eficiencia significa hacer una tarea correctamente y se refiere a la relación que existe entre los insumos y los productos"

Para Azofra (1994), citado por (Cruz, 2009, p.1) el éxito o fracaso de una organización depende, en última instancia, de su eficiencia; ésta se define como el grado de bondad u optimización alcanzado en el uso de los recursos para la producción de los servicios; se asocia con la proximidad entre el nivel de productividad, definido por la relación técnica que existe entre los recursos utilizados y la producción de bienes o servicios financieros obtenidos de una entidad en particular y el máximo alcanzable de condiciones dadas.

2.3.2 Productividad.

Según Koontz y Weihrich (2004), indica que “la productividad es la relación insumos - productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados”.

Al respecto, Robbins y Judge (2013), “consideran que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional.” Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia. Una compañía de negocios es eficaz cuando alcanza sus metas de ventas o de participación de mercado, pero su productividad también depende de lograr esas metas de manera eficiente.

2.3.3 Desempeño laboral.

Para Koopmans (2015), el desempeño laboral es un conjunto de comportamientos y actitudes observados en los empleados que interfieren con los objetivos de la empresa (Salanova et al., 2014), ya que es el valor que buscamos aportar a la empresa. Aspectos conductuales que realiza una persona durante el trabajo (Pastor, 2018). De acuerdo a Argoti (2020), el desempeño laboral, es el valor que un individuo agrega a la empresa de tantas maneras como sea posible en un período de tiempo determinado, con el fin de perseguir objetivos establecidos, de modo que el desempeño de los empleados pueda medirse y ver el rendimiento.

2.3.4 Compromiso laboral.

En este sentido, Robbins (2018), concibe el compromiso laboral como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización”. En opinión de Chiavenato, (1992) indica que el compromiso laboral es “el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes”

2.3.5 Organización.

Según Koontz y Weihrich (1999), define la organización como la identificación y clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, delegación, coordinación, y estructura organizacional. El concepto organización es un término de usos múltiples, para unas personas,

incluye las tareas de todos los participantes. La identifican con el sistema total de relaciones sociales y culturales.

Para León (1985. p, 68), “una organización es en el sentido más amplio, es un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad” Este acuerdo puede ser informal ya que constituye una sociedad con base en la ley establecida formalmente objetivos, estatutos, funciones y el número de sus directivos.

2.3.6 La estructura organizacional.

Es un sistema de responsabilidades y roles que es asignado a cada trabajador de una institución con la finalidad de que trabajen y obtener el mayor rendimiento posible para el logro de los objetivos planteados. Para Mintzberg (1988) “La estructura organizacional es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas, consiguiendo luego la coordinación de las mismas.”

La estructura organizacional es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad debe cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad. (Mendoza, et al., 1995).

La estructura de la organización es el entramado de puestos de trabajo y de departamentos, que orientan la conducta de individuos y grupos hacia la consecución de los objetivos de la organización. (Ivancevich, et al., 1997).

La estructura organizacional es a la empresa lo que el esqueleto es al cuerpo. La sostiene y permite que todas las funciones se desarrollen normalmente. En el

cuerpo cuando hay algún desequilibrio músculo esquelético, se generan disfunciones en los órganos. Igualmente en la empresa, cuando no existe una estructura adecuada, una o más funciones tienden a desequilibrarse provocando fallas de desempeño que pueden desencadenar una crisis. (Castañeda, 2006).

2.3.7 Tipos de organización.

La organización según su grado de formalización.

Se dividen en dos tipos: la organización formal y organización informal. Se entiende por organización formal, como la estructura intencional de funciones en una empresa formalmente organizada; el segundo tipo de organización, la organización informal, es una red de relaciones interpersonales que surgen cuando los individuos se asocian entre sí. Koontz, Weihrich, Cannice, Díaz y Staines (2012, pp. 200–202)

Por su parte, Johansen y Bertoglio (1982, p. 23), citan tres tipos de organización, a los dos ya mencionados agregan uno nuevo y los definen así:

La organización formal: es la coordinación racional de las actividades de un número de personas para el logro de algún propósito u objetivo explícito y común a través de la división del trabajo y de funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad;

La organización social: es aquel modelo de coordinación que surge espontáneamente o en forma implícita de la interacción de las personas, sin encerrar coordinación racional para el logro de objetivos comunes explícitos; y

La organización informal: que se refiere al modelo de coordinación que surge entre los miembros de una organización formal que no se encuentran indicados en el diseño de su estructura.

2.3.8 Gerencia.

Según Vivar (2000) “El concepto de gerencia incluye destrezas, técnicas administrativas y la comprensión de las relaciones humanas en las organizaciones.”

La palabra “gerencia” puede definirse como (Callejas, 2005):

1. La formulación, ejecución y evaluación de acciones que permiten que una organización logre sus objetivos.
2. Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización, dirección y control, a fin de lograr objetivos establecidos.
3. La gerencia es también considerada como una disciplina académica y un campo de estudio.

En este sentido Maucher (2003), señala que la gerencia provee una dirección organizacional, al establecer metas y definir estrategias. Ayuda, asimismo, a interpretar el ambiente externo y a controlar la efectividad de la empresa. Para Vivar (2000) considera la gerencia, como un proceso tendiente a la ejecución de funciones específicas. Hay quienes ven a la gerencia como una profesión, una ciencia o un arte.

Según Vivar (2000), se define a la gerencia de la siguiente manera:

1. Es el que coordina los recursos de la empresa.
2. La ejecución de funciones como medio de lograr coordinación entre seguidores y gerentes.
3. Es donde se establece el propósito del proceso gerencial.

En relación Druker (2000), menciona que existen tres tareas que deben ser primordiales en la gerencia, las cuales son:

1. Cumplir el propósito y misión específicos de la institución.
2. Hacer productiva la labor y que el trabajador se sienta realizado.
3. Dirigir los impactos y las responsabilidades sociales.

2.3.9 Gerente.

Maucher (2003), indica que, el gerente es la persona, con plena capacidad jurídica, que dirige una empresa por cuenta y encargo del empresario. A esta persona se le encomienda la labor de cuidar, supervisar, controlar y planificar las actividades de las personas que bajo su mando están. Lo pueden ver como un maestro, un capacitador, un entrenador, un reclutador, un empleador y un consejero. En relación a este tema Lussier (2005) menciona que, el gerente es un líder de su grupo, un seguidor y realizador de las políticas, planes y programas de la compañía. Es quien toma decisiones y acepta la responsabilidad por ellas, enseña a otros el sutil arte de firmeza de carácter. Es un comunicador y un catalizador, es un planeador, un organizador y un pronosticador. Es un conductor, un orquestador y un manipulador diestro.

Para Callejas (2005) “El gerente es el canal por donde el profesional de carrera es el auténtico especialista y especialmente puede orientar sus resultados conjuntos donde a su vez determina las necesidades, las capacidades y las oportunidades de la empresa de la que es miembro”.

Según Maucher (2003), el gerente es quien dice a la gente, en términos específicos lo que debe hacer, y les aconseja para lograr su mejor esfuerzo en el cumplimiento de los objetivos. De acuerdo a Megginson (2001) ser gerente, significa utilizar los recursos en forma eficaz y eficiente para alcanzar las metas de la organización. La eficiencia es la habilidad para que se realicen de manera correcta las cosas. La efectividad es que las cosas se logren.

Acerca del cargo de gerente Lussier (2005) expresa que, el cargo de gerente existe en todo tipo de organizaciones. Las características más importantes y sobresalientes son: adquirir la responsabilidad por todo el desempeño de la organización, el control y un buen manejo sobre los insumos que se necesitan para proporcionar un bien o servicio.

Menciona Vivar (2000) que, el único requerimiento de un cargo gerencial y la única prueba que debe aplicarse a quien lo llena, es el desempeño en base a los resultados. El cargo de gerente puede definirse tomando en cuenta los siguientes aspectos:

1. En primer lugar, la función específica, el cargo mismo. Debe ser siempre un cargo permanente y continuo.
2. La definición funcional del cargo.

3. Un cargo gerencial se define mediante relaciones en sentido descendente, ascendente y lateral, lo cual le ayudará a saber de quién depende, a quién se dirige, y de quién es compañero.
4. Finalmente se define mediante la información necesaria para el cargo, y por el lugar del administrador en el flujo de la información.

En referencias a las categorías de responsabilidad de un gerente pueden establecerse de la siguiente manera para Druker (2000) son:

1. El gerente es responsable de establecer los objetivos a largo plazo de la empresa.
2. El gerente es responsable por el desarrollo de los planes de apoyo que contribuirán al logro de todos los objetivos seleccionados.
3. Se tienen que desarrollar y coordinar todos los planes y estrategias para todas las áreas funcionales.
4. El gerente es responsable de la solución de conflictos inevitables que surgen y de los intercambios que se deben hacer en muchas de las actividades en la organización.

2.3.10 Operacionalización de Variables.

Variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que sufre cambios y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación (Arias, 2016). La variable agrupa el atributo y el concepto, lo que

quiere decir que la variable está conformada por una propiedad de medida y una construcción lógica y teórica del objeto de estudio. (Aceituno, Silva y Cruz, 2020)

Para Bernal (2010) existen estos tipo de variables según su finalidad son: Independientes, dependientes e intervinientes. De acuerdo a su complejidad: simples y complejas. Según su naturaleza: Cuantitativas y Cualitativas. Las variables dependientes son aquellas que se modifican por acción de la variable independiente (Arias, 2012). Constituyen los efectos o consecuencias que se miden y que dan origen a los resultados de la investigación.

Variable independiente	Eficiencia del Personal
Variable dependiente	Funciones laborales

Operacionalización de la Variable

Objetivo General: Analizar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales en la Gerencia de Coordinación Operacional Área Barinas-PDVSA 2023

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Eficiencia del personal	La eficiencia de personal capacidad de un empleado de usar lo mejor posible sus recursos para conseguir sus objetivos.	Identificación	Capacitación Eficiencia Importancia	1 2 3
	Es por ello que según Chiavenato (2004) indica que es “la capacidad para determinar los objetivos apropiados: hacer lo que se debe hacer en busca de lo mejor para las organizaciones; significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles.”	Evaluación	Ambiente Laboral Bienestar	4 5
Funciones laborales	Palaci (2005: 155), plantea que: Es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.	Desempeño	Incentivo Meritocracia Alto Impacto	6 7 8
		Compromiso	Reunión Recreación	9 10

Fuente: Jiménez (2023)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Descripción del modelo.

En toda investigación se debe enmarcar dentro de algunos de los enfoques teórico–filosófico existente. En relación a ello Tamayo (2007) indica que el enfoque consiste en “el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio” (p.67). Es de destacar que esta investigación está sustentada bajo un enfoque cuantitativo, el cual permitirá al investigador recolectar datos mediante procedimientos técnicos y a través del uso de herramientas matemáticas y estadísticas obteniendo resultados confiables en la investigación.

3.2. Tipo de Investigación.

Dentro de cualquier investigación el establecer el tipo es la base, para constituir el modelo a seguir. Es por ello que según Arias (2006) “se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio y que puede ser exploratoria, descriptiva y explicativa” de acuerdo a lo citado por Arias se tiene en esta oportunidad que está enmarcada en una investigación de tipo descriptiva.

Para Arias (2012, p. 24) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer

su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”

Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2007, p.43) indican que “las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comprobable con las de otras fuentes”

En referencia a lo citado por los autores en esta investigación se analizó la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales y para ello el investigador utilizó algunos de los métodos de investigación descriptiva como la observación directa y aplicación de encuesta al personal de la gerencia, lo que permitió la recolección de información para examinar la actuación gerencial en los procesos administrativos.

De esta manera, la investigación que se realiza está sustentada en un tipo de estudio de campo y para el cual Bavaresco (2016) dice que este tipo de investigación permite al investigador estar en contacto directo con las variables y los elementos que la afectan, obteniendo un conocimiento más a fondo de la realidad y puede manipular los datos con mayor certeza y seguridad. En este sentido Arias (2016, p. 48) indica que “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular y controlar variable alguna” es de destacar que en este estudio el

investigador está en contacto directo en el área, recolectando información de manera formal mediante la implementación de un instrumento como la encuesta al personal para recaudar aspectos importantes que permitan identificar, examinar y describir los aspectos que influyen en el tema de estudio.

3.3. Diseño de la investigación.

En relación al diseño de la investigación está sustentada en un estudio de tipo documental. De acuerdo a Tamayo y Tamayo (2000, p. 130) “la investigación documental es la que se realiza con base a revisión de documentos, manuales, revistas, periódicos, actas científicas, conclusiones y seminarios y/o cualquier tipo de publicación considerado como fuente de información” en ese sentido Arias (2016, p. 47) indica que “la investigación documental es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos proveniente de materiales impresos u otros tipos de documentos” por lo cual de acuerdo a lo citado por estos autores esta investigación está respaldada teóricamente y dando credibilidad al estudio a través de los contenidos bibliográficos especializados.

3.4 Población y muestra.

3.4.1 Población:

En toda investigación se debe plantear al iniciarse lo que se denomina la limitación en espacio, es decir definir el universo de individuos que están siendo afectados por la problemática planteada. Es por ello que según Hernández, Fernández y Baptista (2014. p, 147) “la población es el conjunto de todos los

casos que concuerdan con determinadas especificaciones” Para Arias (2012. p, 81) define como “población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” En esta oportunidad la población de la presente investigación está comprendida por 42 trabajadores de la gerencia coordinación operacional área Barinas.

3.4.2 Muestra

Tamayo y Tamayo (2006. p, 176) define “la muestra como el conjunto de operaciones que se realiza para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” la muestra de esta investigación será de 14 trabajadores los cuales realizan los trabajos administrativos en las cuatro superintendencias de la gerencia de coordinación operacional área Barinas, por tal motivo la muestra de esta investigación es denominada una muestra censal, debido a que todos los trabajadores que cumplen funciones administrativas son los considerados para la aplicación del instrumento, en este sentido Ramírez (1997) establece que “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.”

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Según Arias (2006 p. 146) Las técnicas de recolección de datos “Son las distintas formas o maneras de obtener la información, el mismo autor señala que los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar datos.” En este estudio una vez definido el marco metodológico o de investigación, conjuntamente con la definición de la población y muestra estipulada para este trabajo investigativo de acuerdo a los objetivos planteados, la siguiente fase consiste en recolectar los datos relacionados a las variables involucradas en la investigación. Las técnicas e instrumentos utilizados en este estudio de investigación destacan: revisión documental, entrevista y encuestas.

Con relación a la revisión documental respecto al tema de estudio se realizó una indagación exhaustiva a la información referente a los tema de eficiencia laboral del personal y en investigaciones realizadas de la misma índole en diferentes organizaciones tanto a nivel nacional como intencional que permitiera tener un contexto más claro de lo que se refiere este estudio.

Referente a la encuesta según Sierra (2003), “es aquel que los encuestados, previa lectura, contestan por escrito, sin intervención directa de persona alguna colaboradora en la investigación” y con relación a las entrevista Según Sampieri (2006), “las entrevistas implican que una persona calificada aplica el cuestionario a los sujetos participantes, el primero hace las preguntas a cada sujeto y anota las respuestas.” Cabe destacar que esta técnica e instrumentos de recolección de datos se les aplico a 14 trabajadores del área administrativa de la gerencia de

coordinación operacional PDVSA área Barinas, la cual estaba estructurada por 10 preguntas de opción múltiple. Las personas pueden responder con toda tranquilidad y sinceridad debido al anonimato que brinda, el investigador obtiene respuestas válidas y fiables respecto al tema de estudio.

Este instrumento de recolección de datos fue elaborado por el investigador con la finalidad de recopilar información confiable, enriquecer los distintos enfoques teóricos y que permite tener una interacción directa con el personal, lo cual ayuda a generar una mayor comprensión a los datos obtenidos durante la realización del estudio.

3.6 Técnica de Análisis.

Según Arias (2004, p, 99), "en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan" para Chávez (2004) "la tabulación es el proceso del análisis estadístico de los datos. Considera el conteo de respuestas obtenidas para determinar el número de casos, pueden clasificarse en las distintas categorías." La información recopilada a través de la aplicación del instrumento se detalló en gráficos para realizar un análisis a las variables de estudio, que permitió interpretar los resultados dirigidos al logro de cada objetivo de la investigación

3.6 Validez y Confiabilidad del Instrumento.

Para considerar un instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos indispensables como lo son la validez y la confiabilidad.

Por lo tanto para Chávez (2001) la validez “es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende”. En este sentido Hernández y otros (2003), define la validez “como el grado en que un instrumento realmente pretende medir la validez. Lo cual permite concluir que la validez de un instrumento se encuentra relacionada directamente con el objetivo del instrumento”.

Con relación a la confiabilidad Chávez (2001) considera que “se realiza para determinar la exactitud de los resultados obtenidos al ser aplicados en situaciones parecidas. En general, la confiabilidad hace alusión al grado de congruencia con que se miden las variables”. En esta oportunidad para la validación y confiabilidad del instrumento de esta investigación se recurrió al juicio de tres expertos destacados en metodología y gerencia, lo que le facilitara al investigador conocer el grado de congruencia en cada una de las interrogantes.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Fecha	Junio 2023		Julio 2023				Septiembre 2023				Octubre 2023				Noviembre 2023				Diciembre 2024				Febrero 2024			
Actividades	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Selección del nombre del Trabajo de Grado																										
Aprobación del tutor (Firma de Carta de Aceptación del Tutor)																										
Inicio del desarrollo (Capítulo I) Planteamiento del Problema																										
Encuentro con el tutor para revisión (Correcciones)																										
Revisión documental para construcción del capítulo II marco teórico referencial																										
Encuentro con el tutor cafetín de Barinas I UNELLEZ para correcciones capítulo II																										
Transcripción del capítulo III Marco																										

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Talaya (2008, p. 302) afirma que el análisis de los datos, teniendo en cuenta las características de los objetos específico, las variables estudiadas y los instrumentos aplicados, se organizan por ítems, tabulador, el número de respuesta frecuencia, calculando el porcentaje de respuestas dada por la muestra seleccionada y finalmente se grafica en esta etapa de la investigación cualitativa y cuantitativa de los porcentajes de respuestas de los distintos ítems, orientado siempre al análisis en el contexto de los objetivos de la investigación.

Según Hurtado (2010, p. 181), “son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos”

En esta investigación una vez aplicado el instrumento a los trabajadores del área administrativa de la gerencia coordinación operacional área Barinas, se consolidara en este capítulo la información presentando los resultados y analizándolos, serán detallados por ítems en cuadros y gráficos, de los cuales de acuerdo a los resultados se obtendrán las conclusiones.

Ítem N° 01. ¿Considera usted que el personal administrativo de la gerencia coordinación operacional requiera capacitación técnica en cada una de las áreas en las que de desempeña?

Cuadro N° 03.

Distribución de la frecuencia variable: Eficiencia del personal.

Dimensión: Identificación.

Indicador: Capacitación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	13	93
Casi Siempre	1	7
Nunca	0	0
Total	14	100

Fuente: Instrumento aplicado por Jiménez 2023

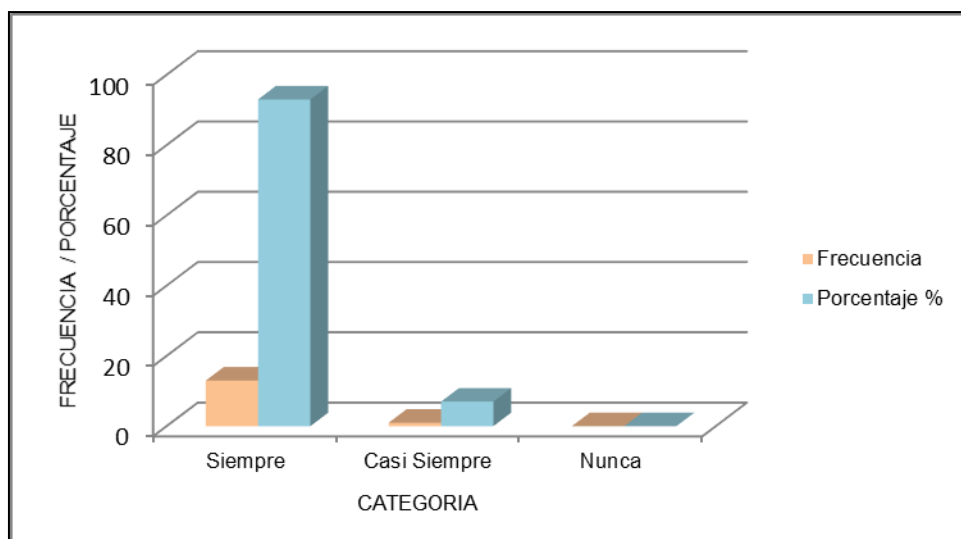


Gráfico N° 01. Distribución porcentual ítems 1 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Eficiencia de Personal. Dimensión: Identificación. Indicador: capacitación.

De acuerdo a la aplicación del instrumento a los trabajadores del área administrativa de la Gerencia de coordinación operacional expresados en el Cuadro N° 03 y grafico N° 01, con relación al ítem 1, se visualiza que el 93% de los encuestados manifestaron que el personal de la gerencia requiere capacitación técnica en cada área donde se desempeñan, mientras que un 7% acoto que “casi siempre”.

En relación con los resultados obtenidos según Chiavenato I. (2001) La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización.

Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar. De acuerdo a lo citado por este autor, consiste en que el empleado adquiera habilidades y destrezas que le permita desarrollar sus actividades asignadas y resolver problemas de la mejor manera, evitando que el individuo se encuentre bajo estrés a la hora de desempeñar sus actividades.

Para Dessler G. (2006), La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados. Tomando en consideración lo expresado por Dessler la capacitación al trabajador de una empresa se ve reflejado en el incremento de la productividad, esto debido a que realiza una actividad asignada en menor tiempo, lo que le permite al individuo avocarse a realizar otras más.

Ítem N° 02. ¿Cree usted que con una adecuada capacitación del personal administrativo se fortalecerá la eficiencia de la gerencia?

Cuadro N° 04

Distribución de la frecuencia variable: Eficiencia del personal.

Dimensión: Identificación.

Indicador: Eficiencia.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	13	93
Casi Siempre	1	7
Nunca	0	0
Total	14	100

Fuente: Instrumento aplicado por Jiménez 2023

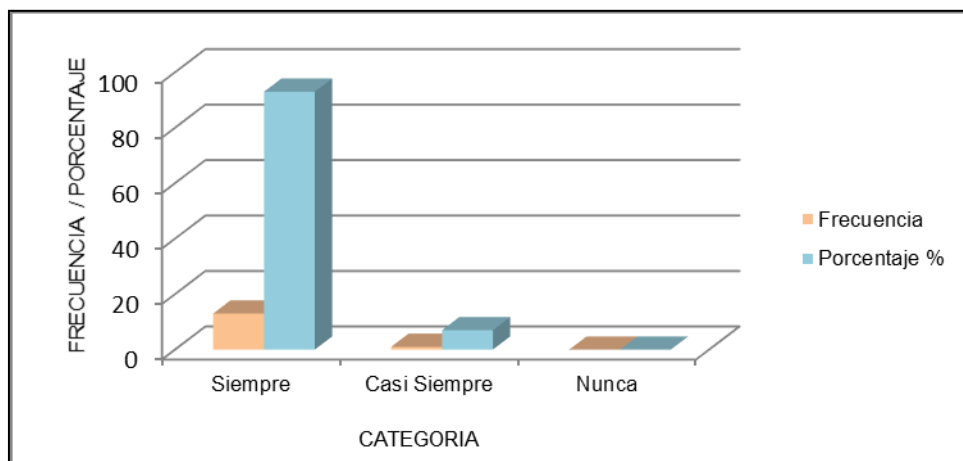


Gráfico N° 02. Distribución porcentual ítems 2 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Eficiencia de Personal. Dimensión: Identificación. Indicador: Eficiencia.

Considerando los resultados obtenidos para el ítem 2 indicados en el cuadro N° 04, gráfico N° 02, el personal encuestado expresó en un 93% que con una adecuada capacitación del personal administrativo se fortalecerá la eficiencia de la gerencia y un 7% expresó que “casi siempre”. Con relación a la eficiencia Chiavenato (2004), expresa que la eficiencia es:

... la capacidad para determinar los objetivos apropiados: hacer lo que se debe hacer en busca de lo mejor para las organizaciones; significa utilización correcta de los recursos (medio de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E = P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados (p. 172).

Tomando en consideración lo expresado por Chiavenato en referencia a la eficiencia, se trata de administrar los recursos de manera adecuada implementando estrategias dentro de la organización para el logro de los objetivos planteados,

teniendo en cuenta que para conseguirlos se debe capacitar al personal, para que tenga la capacidad de tomar decisiones acertada en las actividades que impactara directamente con la rentabilidad de la organización.

Ítem N° 03. ¿Reconoce el personal adscrito a la gerencia la importancia de la capacitación permanente?

Cuadro N° 05

Distribución de la frecuencia variable: Eficiencia del personal.

Dimensión: Identificación.

Indicador: Importancia.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	6	43
Casi Siempre	4	28,5
Nunca	4	28,5
Total	14	100

Fuente: Instrumento aplicado por Jiménez 2023

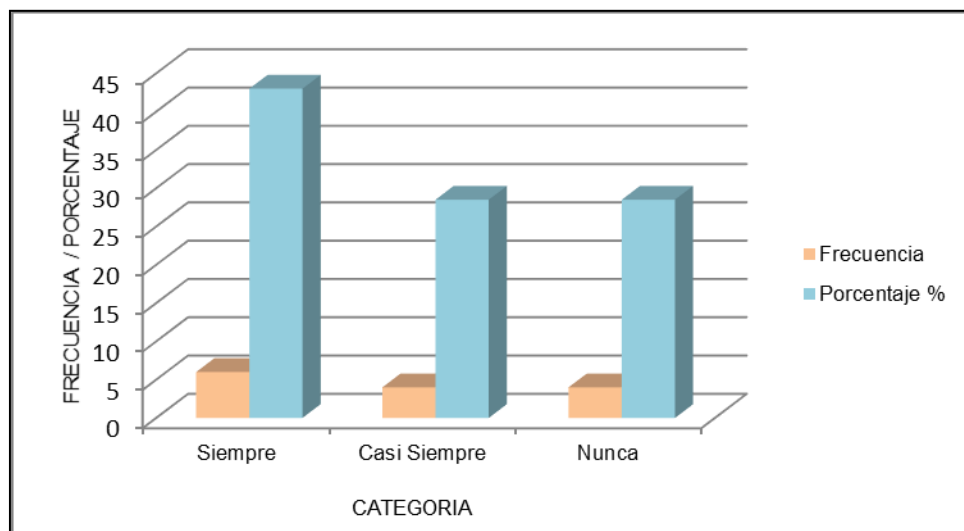


Grafico N° 03. Distribución porcentual ítems 3 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Eficiencia de Personal. Dimensión: Identificación. Indicador: Importancia.

Para el ítem 3 los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento al personal en estudio que es reflejado en el cuadro N° 05 y grafico N° 03. Es que el 43% manifestó que es de gran importancia la capacitación permanente. Mientras un 28.5% equitativamente acoto que “casi siempre” y “nunca”. En referencia a la importancia de la capacitación Qian, Li & Zhou, (2008) consideraron que “La capacitación del personal es importante para la competitividad de cualquier organización y además constituye una necesidad de la persona. El ser humano es capaz de experimentar deseo de crecer, evolucionar, desarrollar; para sentir que avanza. Pero para que éste proceso produzca los resultados esperados, previamente debe existir un compromiso de la organización con el empleado, y a la vez, el compromiso del empleado consigo mismo.”

Por lo anteriormente expuesto por los autores dentro de una organización es muy importante la capacitación del personal pues incrementa la autoestima, la

confianza, la seguridad y la toma de decisiones del trabajador lo que repercute directamente en la productividad de la organización, mediante el logro de las metas trazadas.

Ítem N° 04. ¿El área laboral ha presentado un ambiente cómodo, ergonómico y saludable?

Cuadro N° 06

Distribución de la frecuencia variable: Eficiencia del personal.

Dimensión: Evaluación.

Indicador: Ambiente Laboral.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0
Casi Siempre	6	43
Nunca	8	57
Total	14	100

Fuente: Instrumento aplicado por Jiménez 2023

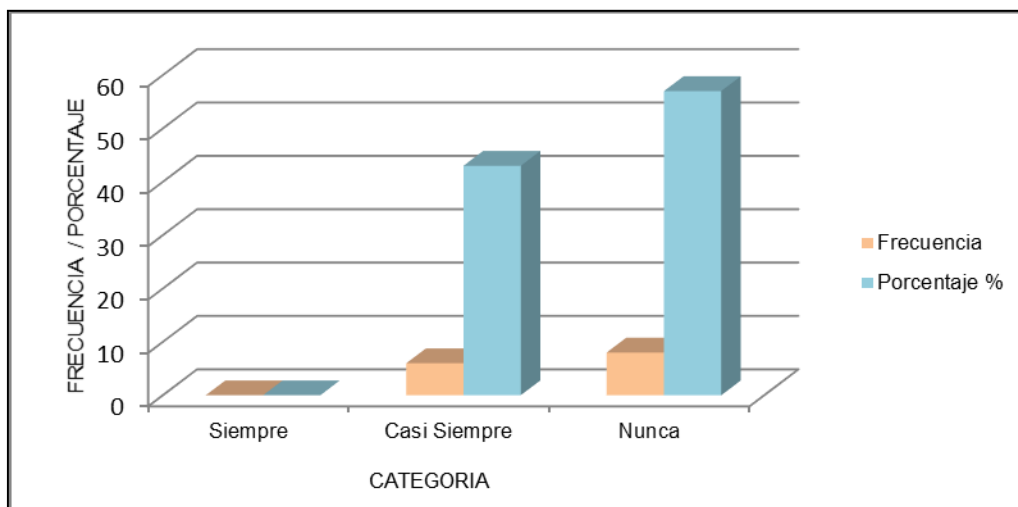


Grafico N° 04. Distribución porcentual ítems 4 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Eficiencia de Personal. Dimensión: Evaluación. Indicador: Ambiente Laboral.

En el ítem 4 los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento están reflejados en el cuadro N° 06 y grafico N° 04, el 43% del personal indico que “casi siempre” el área laboral ha presentado un ambiente cómodo, ergonómico y saludable. En cambio un 57% expreso que “nunca”. De acuerdo con Guélaud, Beauchesne, Gautraty Roustang (1975). "El análisis de las condiciones de trabajo que conciernen al espacio físico del trabajo, ambiente térmico, ruidos, iluminación, vibraciones, posturas de trabajo, desgaste energético, carga mental, fatiga nerviosa, carga de trabajo y todo aquello que puede poner en peligro la salud del trabajador y su equilibrio psicológico y nervioso."

Por su parte el aporte de McCormick (1981) indica que "La ergonomía trata de relacionar las variables del diseño por una parte y los criterios de eficacia funcional o bienestar para el ser humano, por la otra". Tomando en consideración lo citado por estos dos autores Dentro del área laboral las condiciones de trabajo

son fundamentales para que el trabajador lleve a cabalidad de manera adecuada y que no sufra ningún daño físico o emocional al realizar sus actividades asignadas.

Ítem N° 05. ¿Con que frecuencia realizan programas de salud y bienestar laboral?

Cuadro N° 07

Distribución de la frecuencia variable: Eficiencia del personal.

Dimensión: Evaluación.

Indicador: Bienestar.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0
Casi Siempre	1	7
Nunca	13	93
Total	14	100

Fuentes: Instrumento aplicado por Jiménez 2023

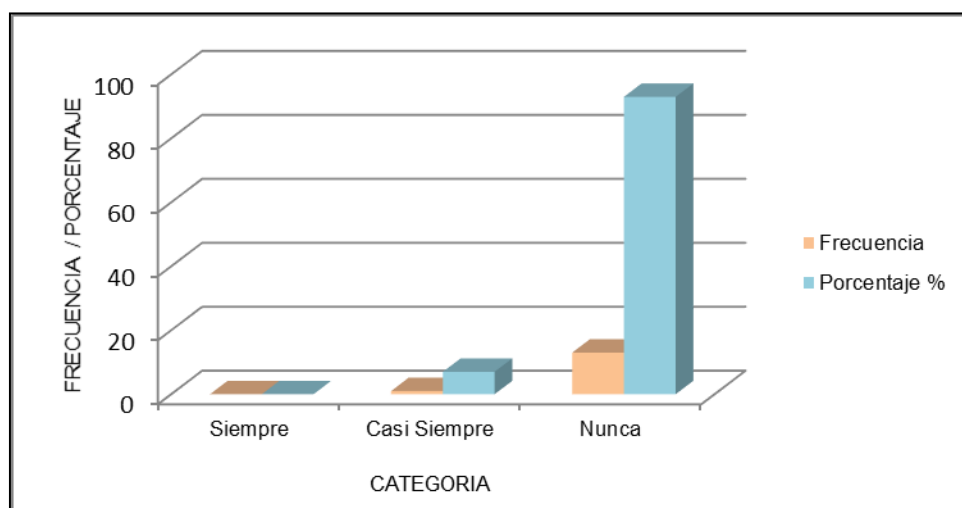


Grafico N° 05. Distribución porcentual ítems 5 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Eficiencia de Personal.

Dimensión: Evaluación. Indicador: Bienestar.

Los resultados obtenidos para el ítem 5 a través de la aplicación del instrumento a los trabajadores administrativos de la gerencia se encuentran reflejados en el cuadro N° 07 y grafico N° 05, en el cual un 7% indico que “casi siempre” realizan programas de salud y bienestar laboral mientras que un 93% manifestó que “nunca”. En relación a este tema Montero, E. (2004) expresa que “Un Programa de salud consiste generalmente en una serie de actividades coherentes, organizadas e integradas destinadas a alcanzar unos objetivos concretos y definidos previamente para mejorar el estado de salud de una población.” De acuerdo a lo citado por este autor dentro de las organizaciones es muy importante contar con estos programas para velar por la salud del trabajador y que el mismo desarrolle sus actividades sin la mayor preocupación y con un óptimo rendimiento.

Según la OMS. “Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo”. Con relación a lo expuesto anteriormente, en la actualidad las instituciones están implementando programas de bienestar laboral para mejorar la cultura corporativa y el bienestar en general, todo ello con la finalidad de captar mejores empleados, que se mantengan y así incrementar la eficiencia y por ende la productividad de la organización.

Ítem N° 06. ¿Realizan incentivos y promueven al personal que tienen buen desempeño en el cumplimiento de sus funciones laborales?

Cuadro N° 08

Distribución de la frecuencia variable: Funciones Laborales.

Dimensión: Desempeño.

Indicador: Incentivo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Nunca	14	100
Total	14	100

Fuente: Instrumento aplicado por Jiménez 2023

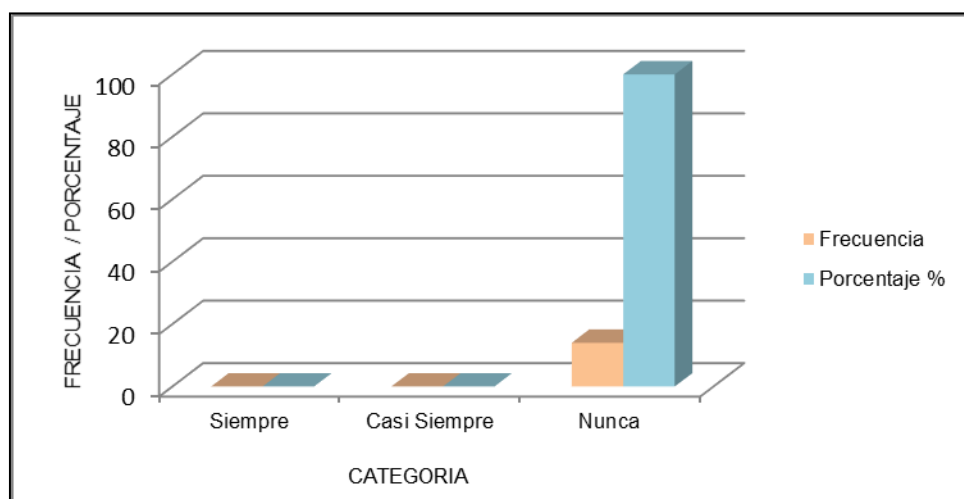


Grafico N° 06. Distribución porcentual ítems 6 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Funciones Laborales. Dimensión: Desempeño. Indicador: Incentivo.

En el ítem 6 se obtuvieron los siguientes resultados a través de la aplicación del instrumento a los trabajadores administrativos de la gerencia en estudio, los cuales se encuentran en el cuadro N° 08 y grafico N° 06, donde el 100% de los encuestados manifestaron que “nunca” dentro de la gerencia realizan incentivos y promueven al personal que tienen buen desempeño en el cumplimiento de sus funciones laborales.

Para Yang (2008) estos planes de incentivos, se conforman por dos tipos: Financiero y No Financiero.

Incentivos financieros: Se refiere a todo aquello que está relacionado con la remuneración, bonos, comisiones, vacaciones, propinas y horas extras.

Se conforma por:

Incentivos económicos: Es todo pago que la organización realiza a los colaboradores como resultado de su rendimiento, esto expresado monetariamente.

Incentivos no financieros: Se refiere al crecimiento profesional del trabajador, calidad de vida laboral, reconocimientos, promociones en el trabajo, seguridad y autonomía, beneficios recreativos, guarderías, asistencia médica y odontológica, apoyo social.

Se constituye por:

Incentivos laborales: Es todo incentivo asociado solo al contexto laboral y su mejor desempeño como: movilidad, horarios flexibles, estacionamientos, agencias bancarias en el centro de trabajo.

Incentivos recreativos: La organización ofrece horarios de descanso, diversión, recreación a su familia, paseos con el equipo de trabajo.

Incentivos educativos: La organización ofrece la oportunidad al trabajador de capacitarse constantemente, culminar la carrera, entre otros beneficios.

Incentivos sociales: La organización reconoce públicamente el desempeño del trabajador, almuerzos con los jefes, participación de reuniones y eventos sociales.

De acuerdo a lo expresado por Yang se puede decir que dentro de una organización existen varias formas de incentivar a un trabajador, todo con la finalidad de mantener su rendimiento e incluso de motivarlo a que desee personalmente incrementar su rendimiento para alcanzar alguno de los incentivos que la institución puede brindarles. Un aspecto fundamental al motivar al personal es lograr incrementar la productividad dentro de la institución.

Ítem N° 07. ¿Reconocen la meritocracia de cada personal dentro de la gerencia?

Cuadro N° 09

Distribución de la frecuencia variable: Funciones Laborales.

Dimensión: Desempeño.

Indicador: Meritocracia.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0
Casi Siempre	1	7
Nunca	13	93
Total	14	100

Fuente: Instrumento aplicado por Jiménez 2023

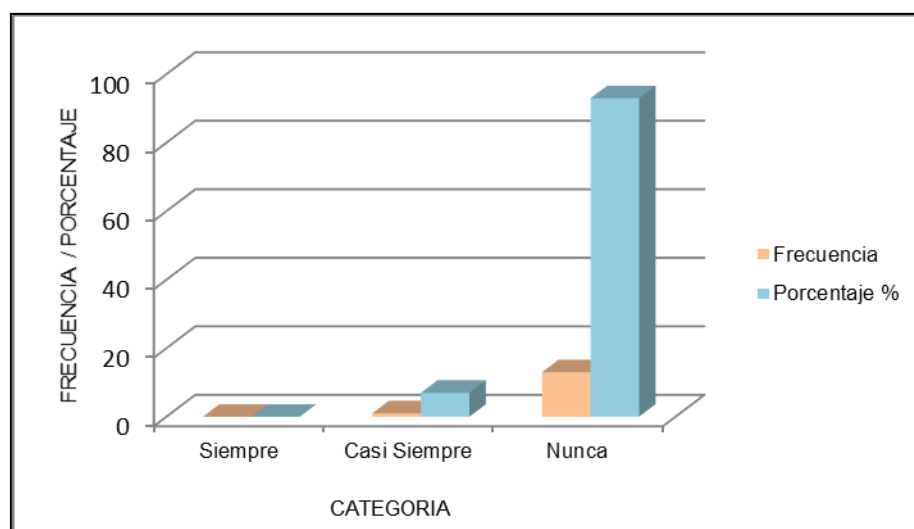


Gráfico N° 07. Distribución porcentual ítems 7 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Funciones Laborales. Dimensión: Desempeño. Indicador: Meritocracia.

Para el ítem 7 se obtuvieron los siguientes resultados a través de la aplicación del instrumento al personal de la gerencia en estudio, los cuales se encuentran reflejados en el cuadro N° 09 y gráfico N° 07, los cuales indica que el

7% del personal expreso que “casi siempre” en la gerencia reconocen la meritocracia de cada personal, mientras que el 93% manifestó que “nunca”. Según la Real Academia Española “La meritocracia es un sistema de gobierno en que los puestos de responsabilidad se adjudican en función de los méritos personales.”

En relación a lo citado por la Real Academia Española en cuanto a la meritocracia, es de resaltar que es muy importante dentro de una organización que el personal asignado a un cargo, sea seleccionado por su curriculum, por su preparación y experiencias y no por factores como influencias o contactos. Cuando en una organización asignan personas preparadas dentro de cargos de confianza están garantizando la continuidad en la gestión, impidiendo así cambios de rumbos inesperados; los cuales en un proyecto a largo plazo lo que hace es entorpecerlo, es por ello que se debe garantizar las capacidades profesionales que posee la persona encargada, para que permita el avance constante de la organización.

Ítem N° 08. ¿Con que frecuencia asignan actividades de alto impacto a integrantes de la gerencia que mejor desempeño tienen?

Cuadro N° 10

Distribución de la frecuencia variable: Funciones Laborales.

Dimensión: Desempeño.

Indicador: Alto Impacto.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0
Casi Siempre	2	14
Nunca	12	86
Total	14	100

Fuente: Instrumento aplicado por Jiménez 2023

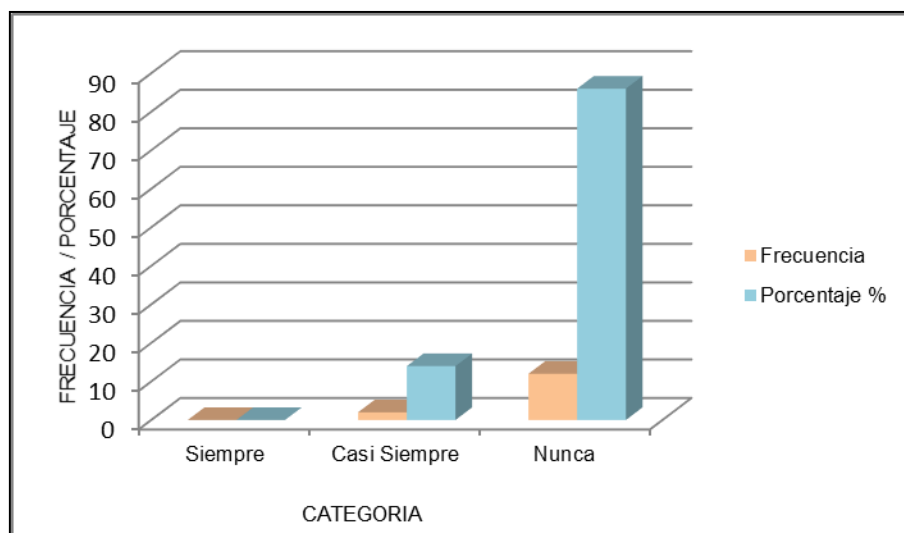


Gráfico N° 08. Distribución porcentual ítems 8 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Funciones Laborales. Dimensión: Desempeño. Indicador: Alto Impacto.

En relación al ítem 8 los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento a los trabajadores administrativos de la gerencia en estudio, se encuentran reflejados en el cuadro N° 10 y grafico N° 08, en el cual un 14% del personal en estudio expreso que “casi siempre” asignan actividades de alto impacto a integrantes de la gerencia que mejor desempeño tienen, mientras que el 86% expreso que “nunca”.

De acuerdo a los resultados obtenidos con relación a las actividades de alto impacto Barreiro G. (2006) indica que “Es el cambio inducido por un proyecto sostenido en el tiempo y en muchos casos extendido a grupos no involucrados en este efecto multiplicador”. Y en relación a lo citado por el autor, en referencia a las

actividades que se ejecutan en la gerencia son aquellas actividades que generan un beneficio significativo en relación a la cadena de valor de la gerencia y que crea un grado de confiabilidad a largo plazo en las actividades a desarrollar por el personal que la conforma.

Ítem N° 09. ¿Los líderes de la gerencia realizan reuniones con el personal a su cargo?

Cuadro N° 11

Distribución de la frecuencia variable: Funciones Laborales.

Dimensión: Compromiso.

Indicador: Reunión.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	1	7
Casi Siempre	10	72
Nunca	3	21
Total	14	100

Fuente: Instrumento aplicado por Jiménez 2023

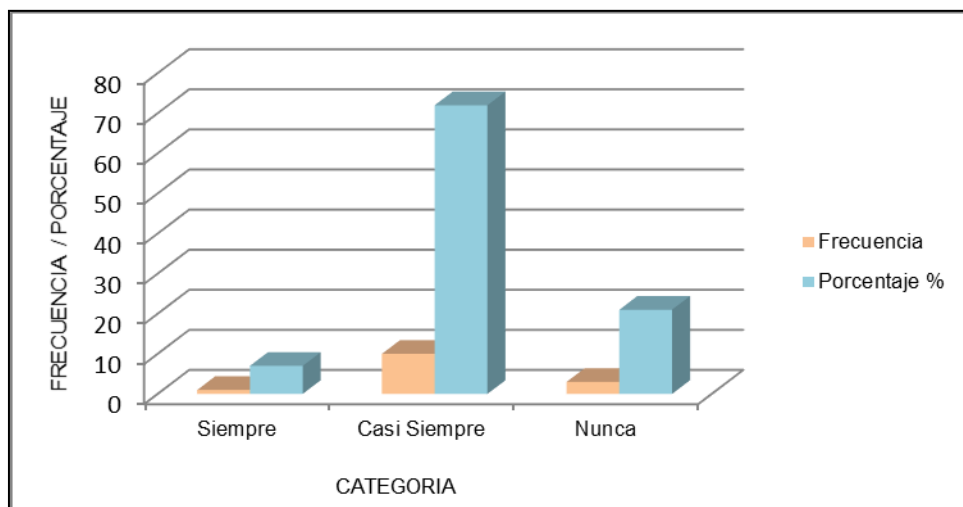


Gráfico N° 09. Distribución porcentual ítems 9 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Funciones Laborales. Dimensión: Compromiso. Indicador: Reunión.

Los resultados obtenidos para el ítem 9. Se encuentran expresados en el cuadro N°11 y grafico N° 09, se visualiza que el 7% de los encuestados indicaron que “siempre” los líderes de la gerencia realizan reuniones con el personal a su cargo. Mientras que el 72% expreso que “casi siempre” y un 21% respondió que “nunca”. Para Urcola (2011): “una reunión es el encuentro de varias personas predispuestas a colaborar en el logro de uno o varios objetivos en un clima de intercambio integral de contenidos y relajado en las formas”.

En relación a lo citado por Urcola, es resaltante indicar que dentro de una organización se deben realizar encuentro con el personal donde puedan definir estrategias para el logro de los objetivos planteados o para realizar seguimiento a los avances de las estrategias ya definidas y poder determinar sin son las adecuadas o se requiere una reestructuración de las mismas, todo ello con la finalidad de lograr los objetivos que fueron planteados al inicio.

Ítem N° 10. ¿Realizan actividades lúdicas fuera del ambiente laboral?

Cuadro N° 12

Distribución de la frecuencia variable: Funciones Laborales.

Dimensión: Compromiso.

Indicador: Recreación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0
Casi Siempre	4	29
Nunca	10	71
Total	14	100

Fuente: Instrumento aplicado por Jiménez 2023

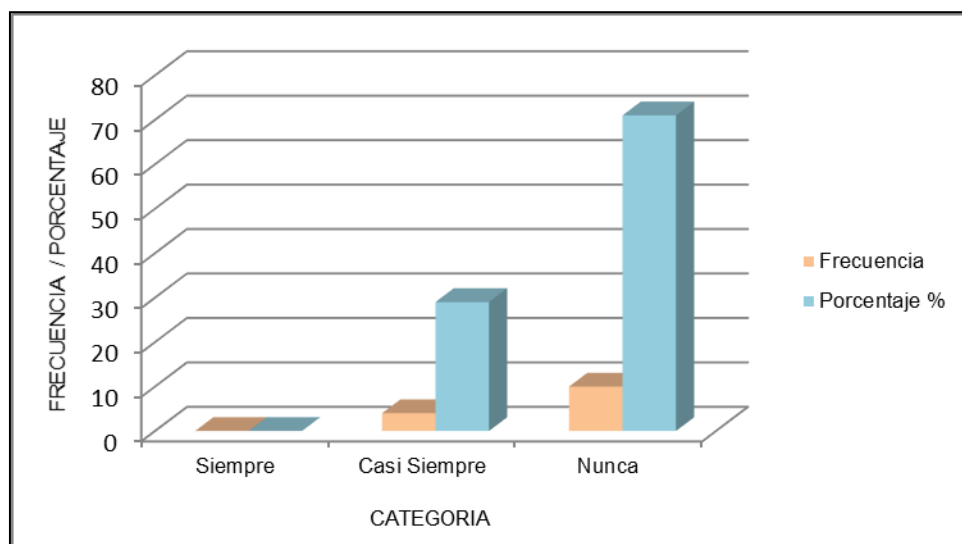


Gráfico N° 10: Distribución porcentual ítems 10 de la aplicación del instrumento al personal de la Gerencia objeto de estudio. Variable: Funciones Laborales. Dimensión: Compromiso. Indicador: Recreación.

En relación al ítem 10 los resultados obtenidos se encuentran reflejados en el cuadro N° 12 y grafico N° 10, en el cual un 29% indico que “casi siempre” realizan

actividades lúdicas fuera del ambiente laboral, mientras que un 71% manifestó que “nunca”. Para Jiménez, C. (2001) “La lúdica es una dimensión del desarrollo humano que fomenta el desarrollo psicosocial, la adquisición de saberes, la conformación de la personalidad, es decir encierra una gama de actividades donde se cruza el placer, el goce, la actividad creativa y el conocimiento. La lúdica es una manera de vivir la cotidianidad, es decir sentir placer y valorar lo que acontece percibiéndolo como acto de satisfacción física, espiritual o mental. La actividad lúdica propicia el desarrollo de las aptitudes, las relaciones y el sentido del humor en las personas”.

Las actividades de recreación son importantes para el personal dentro de una institución, pues permite que el trabajador se libere del estrés ejercitándose, haciendo más fácil su convivir diario personal y laboralmente, permitiéndole desarrollar su creatividad e ingenio aplicándolo en sus actividades laborales. Tomando en consideración de acuerdo a lo citado por Jiménez.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

Una vez desarrollado el proceso investigativo denominado analizar de la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales en la Gerencia de Coordinación Operacional área Barinas PDVSA 2023, el investigador se enfocó en dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados.

En relación con el objetivo número uno basado en identificar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales en la gerencia de coordinación operacional área Barinas se logró constatar que:

De acuerdo a lo expresado por los encuestados, el personal administrativo siempre requiere capacitación técnica en cada uno de las áreas en las que se desempeñan, así mismo la mayoría consideran que siempre con una adecuada capacitación del personal administrativo se fortalecerá la eficiencia de la gerencia. De igual manera siempre el personal adscrito a la gerencia reconoce la importancia de la capacitación. Por otra parte nunca el área laboral ha presentado un ambiente cómodo, ergonómico y saludable.

También manifestaron que nunca se realizan programas de salud y bienestar laboral, mientras que en relación a los incentivos y promoción del personal con buen desempeño indicaron que nunca se realizan. En cuanto a la asignación de

actividades de alto impacto a integrantes con mejor desempeño en la gerencia expresaron que nunca lo asignan. Mientras que casi siempre los líderes de la gerencia realizan reuniones con el personal a su cargo. En relación con la realización de actividades lúdicas fuera del ambiente laboral manifestaron que nunca se llevan a cabo.

En virtud del objetivo número dos, la autora de la presente investigación a través del método de observación directa, examino la actuación gerencial en los procesos administrativos en la gerencia de coordinación operacional área Barinas, en la cual logro evidenciar que el Gerente es una persona que tiene una trayectoria en la industria petrolera, ha ocupado varios cargos en diferentes gerencias y con relación a la evaluación realizada para esta investigación se visualizó que una de las debilidades que se presenta en la gerencia es la poca capacitación del personal bajo su cargo para desempeñar actividades administrativas que se requieren para impulsar de manera eficiente la gerencia.

Otro aspecto resaltante en el estudio es que solo toma un grupo mínimo de personas a las cuales les asigna actividades importantes para el desarrollo de la gerencia, teniendo dentro del personal, personas con capacidades que le permitirían avanzar de manera eficiente. Asimismo se apreció que el gerente no presentan estrategias para la motivación del personal, el cual cumple con sus actividades y siempre están aportando ideas y realizando otras actividades para que la gerencia cumpla sus objetivos.

Es por ello que se sugiere que el gerente planifique unas estrategias en las cuales englobe los aspectos relacionados con la motivación al personal, los planes de capacitación técnicas que le permita a cada trabajador adquirir nuevos conocimientos y herramientas de trabajo, lo cual le permite incrementar su autoestima y empoderarse de las actividades que realizan, teniendo así la gerencia una mejor eficiencia en todos sus procesos administrativos. Que considere tomar en cuenta para los procesos administrativos al personal capacitado y presto para aportar sus conocimientos para que la gerencia sea más eficiente.

Acorde al objetivo número tres, el cual corresponde a describir los resultados de la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones laborales en la gerencia de coordinación operacional área Barinas. En relación al desarrollo de este objetivo la investigadora se apoyó en la aplicación de un instrumento de tipo encuesta bajo la escala de Likert, conformado por 10 ítems y debidamente validado por expertos, el mismo fue aplicado al personal administrativo de la gerencia en estudio. Donde se obtuvo que para mejorar la eficiencia del personal en los procesos administrativos se deben tomar en consideración varios aspectos en la gerencia.

El principal punto de atención para la eficiencia de los procesos administrativos de la gerencia, es la capacitación técnica del personal de acuerdo a las actividades que desempeñan. Seguidamente implementar una estrategia para motivar al personal, a través de incentivos, ascensos, actividades de recreación,

acondicionamiento del área laboral, entre otros, de manera que el trabajador sienta que su aporte en la gerencia es fundamental para el crecimiento de la industria petrolera.

Por último el gerente debe integrar la mayor cantidad de personal con experiencia para la asignación de las actividades administrativas que se requieren en la gerencia, esto con la finalidad de realizar la mayor cantidad de actividades posible en menor tiempo, lo cual permita incrementar la eficiencia y por ende la productividad de la gerencia.

5.2 Recomendaciones.

Teniendo en consideración los resultados obtenidos en el estudio realizado y en atención a las conclusiones presentadas se hacen las siguientes recomendaciones:

- Fomentar la eficiencia del personal en la gerencia.
- Realizar un plan estratégico para la capacitación técnica del personal de la gerencia.
- Se promuevan los programas de salud y bienestar laboral en la gerencia.
- Garantizar un ambiente ergonómico para los trabajadores.
- Motivar a todo el personal de la gerencia, mediante incentivos y reconocimientos.

- Promoción al personal con buen desempeño.
- Reconocer los méritos de cada persona dentro de la gerencia.
- Involucre más personal a las actividades de gran importancia para la gerencia.
- Se promueva en los líderes realizar reuniones con el personal.
- Los líderes realicen puntualmente acompañamiento en el desarrollo de las actividades de su personal.
- Impulsen el compañerismo dentro de la gerencia,
- Estimulen efectiva y eficazmente las actividades recreacionales para el personal fuera del ambiente laboral.
- Motivar al personal a realizar actividades deportivas fuera del ambiente laboral.

BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación Científica. (5ta. Edición). Editorial Episteme. Caracas.

Barreiro. (2006) Metodología de evaluación de impacto. Santiago de Chile: División de Control de Gestión; 2004. Disponible en: <http://hidroven.gov.ve/Resultados/Evaluaci%C3%B3n%20de%20Impacto%20Gesti%C3%B3n.pdf> [Consultado: 30 de noviembre del 2006].

Bavaresco, A. (2006). Técnicas de Investigación. Mc Graw Hill. México.

Bienestar laboral. <https://teaminsights.io/es/blog/noticias/bienestar-laboral-esto-es-lo-que-dicen-las-estadisticas-acerca-de-sus-beneficios/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20bienestar%20laboral,sustentabilidad%20del%20ambiente%20de%20trabajo%E2%80%9D>.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta oficial extraordinaria N° 36860 de fecha 30 de Diciembre 1999

Chávez. (2001). Validación y confiabilidad de instrumento.

Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, Quinta edición. Colombia, McGraw-Hill, 2001.

Dávila. (2018). Modelo de estrategias motivacionales para la efectividad del rendimiento laboral del personal administrativo de la UNELLEZ. San Carlos Cojedes.

Dessler, G. (2006). Administración de Recursos Humanos. (5ª. ed.). México: Prentice-Hall.}

Guélaud, Beauchesne, Gautraty Roustang (1975)
UV_GR_DOE_ERGONO_U01_2217_V01.pd

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación. (7ma. Edición) México: Mc Graw Hill.

JIMÉNEZ C. (2001). Lúdica cuerpo y creatividad: la nueva pedagogía para el siglo XXI. Bogotá: Editorial magisterio, 2001.p.180.

Lagos (2022). Gestión administrativa y eficiencia del personal administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en Huacho, 2022.

Ley orgánica de procedimientos administrativos. Gaceta oficial N°2818. Extraordinaria de 1° de Julio de 1981.

Montero, E. (2004) “Marco conceptual para la evaluación de programas de salud.” Población y salud en Mesoamérica. Volumen 1, número 2, marzo 2004
<http://ccp.ucr.ac.cr/revista/>

Plan de la patria 2019 – 2025.

Qian, Li & Zhou, (2008) Modelo de formación y desarrollo a implementar en las universidades. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/406/#indice>

Ramírez (2022). Motivación en el desempeño laboral al personal administrativo de la UNELLEZ municipalizada municipio Barinas.

Real Academia Española [https://www.esic.edu/blogunlimited/2021/02/10/el-gran-problema-de-la-meritocracia/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20RAE%20\(Real%20Academia,mundo%20tenemos%20las%20mismas%20oportunidades](https://www.esic.edu/blogunlimited/2021/02/10/el-gran-problema-de-la-meritocracia/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20RAE%20(Real%20Academia,mundo%20tenemos%20las%20mismas%20oportunidades).

Siancas (2018). Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un centro de salud, San Juan de Lurigancho, 2018.

Tamayo y Tamayo (2007). El proceso de la investigación científica. 5^{ta} Edición. México. Editorial Limusa.

Urcula (2011) [https://www.ceupe.com/blog/la-reunion-de-trabajo-objetivos-tipos-y-ventajas.html#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Urcula%20\(2011,y%20relajado%20en%20las%20formas%E2%80%9D](https://www.ceupe.com/blog/la-reunion-de-trabajo-objetivos-tipos-y-ventajas.html#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Urcula%20(2011,y%20relajado%20en%20las%20formas%E2%80%9D).

Yang, H. (2008). "Efficiency Wages and Subjective Performance Pay", *Economic Inquiry*, 46(2), pp. 179–196.