

**GERENCIA ESTRATÉGICA EN EL SECTOR
UNIVERSITARIO FUNDAMENTADA EN
LA CALIDAD TOTAL**

Autora: Jiménez, Martha
mjimenezcr11@gmail.com

Línea de Investigación: Potencialidad Social desde las Organizaciones

RESUMEN

La Investigación culminada tuvo como objetivo general analizar la importancia de la gerencia estratégica en el sector universitario fundamentada en la calidad total. Se realizó bajo el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación descriptiva, apoyada en un diseño de campo. La población y muestra estuvo conformada por treinta (30) sujetos que laboran en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora- Barinas (UNELLEZ). Para la recolección de los datos se elaboró un cuestionario tipo escala de Likert, contentivo de veinte (20) ítems con las alternativas de respuestas Siempre, Algunas Veces y Nunca; siendo validado a través del juicio de expertos, y determinada su confiabilidad por medio del coeficiente Alpha de Cronbach con un resultado de cero coma ochenta y un (0.81) puntos; y para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el análisis descriptivo y de contenido. Concluyéndose principalmente que las autoridades universitarias escasamente buscan el perfeccionamiento de las actividades programadas, así como también se evidencia la ausencia de evaluaciones constantes al momento de ejecutarlas.

PALABRAS CLAVE

gerencia
estratégica, calidad
total, sector
universitario

STRATEGIC MANAGEMENT IN THE UNIVERSITY SECTOR BASED ON TOTAL QUALITY

Author: Jiménez, Martha
mjimenezcr11@gmail.com

Research Line: Corporate Social Responsibility, Quality of Life and Social Welfare

ABSTRACT

The culminated research had as a general objective to analyze the importance of strategic management in the university sector based on total quality. It was carried out under the quantitative approach, the type of descriptive research, supported by a field design. The population and sample consisted of 30 subjects who work at the National Experimental University of the Western Plains Ezequiel Zamora-Barinas (UNELLEZ). For the data collection, a Likert scale questionnaire was prepared, containing twenty (20) items with the alternatives of Always, Sometimes and Never; being validated through expert judgment, and its reliability determined by means of the Cronbach Alpha coefficient with a result of 0.81 points; and for the processing and analysis of data, descriptive and content analysis was used. Mainly concluding that the university authorities scarcely seek the improvement of the programmed activities, as well as the absence of constant evaluations at the time of executing them.

Key words: Strategic Management, Total Quality, University Sector.

INTRODUCCIÓN

La educación como proceso que comprende grandes recursos, tanto humanos como materiales, requiere la búsqueda de la efectividad y de la calidad que garantice el logro de los objetivos de la organización a nivel universitario, de cara a la relevancia que ha adquirido el conocimiento no solo en el contexto social, sino también en la dimensión productiva y tecnológica universitaria, donde el rector como gerente juega un papel importante por lo que debe adaptarse a las transformaciones desarrollando la capacidad y responsabilidad de dirigir, de acuerdo con los procesos de cambio.

Por consiguiente, tanto los cargos de autoridad educativa como la sociedad en general, exigen gerentes y personas integrales. Esto se logra teniendo en las universidades líderes dotados de capacidad y competencias que le permitan orientar al personal que laboran en cuanto a bases sólidas como: la participación, la práctica,

el trabajo colaborativo, así como el liderazgo; por ello, en la actualidad el sector universitario está encaminado a que el papel del líder formativo sea más activo, así como estratégico, dentro de las instituciones.

Es importante mencionar que las organizaciones cobren relevancia en el futuro descubriendo como aprovechar el entusiasmo, la capacidad del personal para adaptarse a los cambios, donde el aprendizaje realizado debe mejorar en consecuencia se brinde una educación de calidad. Esto implica la necesidad de una interrelación entidad-individuo, a fin de fomentar una cooperación entre cada uno de sus componentes, es decir, debe existir una armonía así como empatía entre ellos por consiguiente fomentar un proceso de variación y producción acorde con los intereses, necesidades con las disposiciones del Estado.

La universidad concebida como sistema, debe estar conformada por ese conjunto de

individuos, recursos y procesos en constante interacción (entre ellos y con el medio), comprometidos con la consecución de un fin común como es la misión de la organización, de manera que, la universidad ha sido, desde su inicio, una institución imprescindible para la modernización de la sociedad. A lo largo de esta investigación, la gerencia estratégica dentro de las organizaciones tiende a acentuar la importancia del ambiente y clima organizacional para motivar o desmotivar a los individuos que la conforman.

En este sentido, se destaca que la fundamentación teórico-conceptual de la investigación, en síntesis, descansa sobre la definición de gerencia estratégica ofrecida por Davis (2014), la concepción de calidad total y los componentes de la misma, según Serrano (2014) y la teoría del liderazgo y el proceso comunicacional en las acciones educativas, de acuerdo con Koontz y Weihrich (2006).

Metodológicamente, el estudio fue abordado desde la perspectiva del paradigma positivista, bajo el tipo de investigación descriptiva con un diseño no experimental y de campo, sobre la base de una población de treinta (30) sujetos, a los que se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert conformado por veinte (20) ítems, dirigido a las autoridades universitarias; cuya validez se obtuvo por juicio de expertos, y la confiabilidad por el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach con resultado de cero coma ochenta y un (0.81) puntos.

El procesamiento de datos se llevó a cabo mediante estadística descriptiva con cuadros de frecuencia y gráficos de barra, y se realizó un análisis de tipo cualitativo. Se concluyó que en las autoridades de la Universidad Nacional experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora- Barinas, son escasos los conocimientos de gerencia estratégica, en consecuencia no existe comunicación eficaz entre las autoridades universitarias y el

resto del personal; constatándose en la gerencia, escasa motivación al personal para fomentar el trabajo en equipo y la ejecución de funciones; inexistencia de seguimiento y control a las actividades planificadas, y ausencia de evaluación en su ejecución.

Planteamiento del Problema

En la actualidad se viven constantes cambios de estructuras gerenciales en las instituciones universitarias a nivel mundial, y Venezuela no es la excepción, por ello es necesario analizar y abordar estas instituciones, para poder atender las exigencias del mundo globalizado, lo cual amerita de una revisión, de manera que, la gerencia estratégica es uno de los aspectos que caracterizan la conducción de la gestión. En correspondencia con lo antes señalado, Labrador (2013), establece: "La gerencia estratégica es la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permiten que una organización logre sus objetivos."(p.85). Esto

indica que el aspecto estratégico en la gerencia orienta las acciones a alcanzar los fines o propósitos planteados.

De hecho, los resultados efectivos brindan mejor oportunidad al momento de analizar los resultados financieros de las organizaciones universitarias, en consecuencia, la gerencia estratégica como herramienta de la educación tiene como propósito el pleno desarrollo de las capacidades de los sujetos y la sociedad, a tal efecto, se hace necesario que el rector universitario asuma una gerencia estratégica, en vista de que existe una desvinculación del objetivo principal de la educación universitaria.

Con respecto a la calidad total, la misma se define como un conjunto de estrategias de eficacia que deben ser aplicadas en todos los procesos que se dan en una organización. Villafaña (2014), plantea que la calidad total "Es un conjunto de principios, métodos organizados de estrategia global,

intentando movilizar a toda la empresa para obtener una mejor satisfacción del cliente a un menor costo". (p.45). De acuerdo con las palabras del autor, mejorar la calidad de la educación es una demanda permanente en el sector universitario, puesto que, las miradas están puestas en dicho sistema, aunado a que cada vez se adelantan reformas para responder a los desafíos y necesidades de la época. Estas preocupaciones y esfuerzos no alcanzan a tener una concreción en los resultados alcanzados y los procesos, por lo que se requiere de gerentes preparados y dispuestos a asumir una gerencia estrategia enfocada en la calidad total.

Por lo tanto, las universidades suelen ser organismos importantes, por su volumen, por el gran número de personas a movilizar, por la cantidad de recursos manejados pero, sobre todo, por el impacto social que generan. Además, son instituciones complejas, y necesitan un modelo gerencial de

calidad, donde la autoridad se ejerza a partir de la gerencia. En el mundo existen diferentes modelos de gerencia estratégica; así pues, la misma es una herramienta para administrar y ordenar los cambios, donde se definen los objetivos de la institución así como se establecen estrategias, lograr se reconozca la participación basada en el liderazgo de las autoridades para tomar decisiones que correspondan a las demandas del ambiente inmediato futuro.

En el caso concreto del modelo de educación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), ubicada geográficamente en los llanos occidentales con sede principal en el estado Barinas, cabe destacar que su organización es distinta a las demás universidades, en especial por su estructura organizacional en programas y no en escuelas o decanatos; subprogramas y no direcciones;

proyectos y sub-proyectos y no departamentos y asignaturas respectivamente. Estructurada en un Rectorado y cuatro (04) Vicerrectorados en los estados: Apure, Barinas Cojedes y Portuguesa para cubrir a cada una de las entidades federales que atiende.

En este orden de ideas, en la UNELLEZ existe una serie de elementos que no se cumplen a nivel gerencial por las autoridades, ya que no se evidencia la implementación de un plan de gerencia estratégica por parte del rectorado, que tenga como premisas los objetivos, estrategias, liderazgo, toma de decisiones, metas, políticas, entre otros; de acuerdo con las vivencias y experiencias de la autora del estudio (al formar parte de planta profesoral de esta casa de estudios), las observaciones en los programas, subprogramas y en los departamentos administrativos. De conversaciones con colegas se deriva que los procesos que se llevan a cabo no son los más

adecuados para el buen funcionamiento de la universidad, lo que trae como consecuencia descontento entre el personal de dicha institución, aunado a la apatía y desinterés por mejorar la labor que allí cumplen, lo que trae consecuencias administrativas, en extensión, docencia e investigación.

Ante los planteamientos anteriores, es pertinente esbozar una investigación que describa la gerencia estratégica basada en la calidad total para ser implementada en los diversos programas, subprogramas, en este sentido, se formulan las siguientes interrogantes que deberán ser respondidas en el desarrollo del estudio: ¿Qué conocimientos poseen las autoridades de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora- Barinas en cuanto a gerencia estratégica? ¿Cuáles son los elementos de gerencia estratégica que emplean las autoridades de la Universidad

Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora- Barinas? ¿Cuáles son los elementos de la calidad total que deben considerar las autoridades Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora- Barinas al ejercer la gerencia estratégica?

Objetivos de la investigación

Analizar la importancia de la gerencia estratégica en el sector universitario fundamentada en la calidad total. Caso de estudio: Universidad Nacional experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora- Barinas. De este objetivo general se desprendieron los objetivos específicos a saber: -Diagnosticar el nivel de conocimientos que poseen las autoridades de la Universidad Nacional experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora- Barinas en cuanto a gerencia estratégica.- Describir los elementos de la Gerencia Estratégica que emplean las autoridades de la Universidad

Nacional experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora- Barinas.-Determinar los componentes de la calidad total que deben considerar las autoridades Universitarias, al ejercer la gerencia estratégica.

Justificación

En el contexto de la sociedad actual caracterizada por cambios constantes, rápidos y complejos en los paradigmas gerenciales y la calidad de los procesos universitarios, se está generando una apertura hacia la combinación de ambos aspectos, lo cual permite a distintas universidades poseer gerentes con aptitudes y destrezas que desarrollen esquemas de trabajo en función de las exigencias de su entorno nacional, regional y mundial.

Partiendo de los planteamientos anteriores y con pleno conocimiento de los objetivos general y específicos, es fácil inferir la importancia de la investigación, ya que a través del establecimiento de la relación existente entre la gerencia

estratégica y calidad total ejercidos por las autoridades universitarias, podrá diseñarse el modelo de Gerencia para ser implementado, logrando como consecuencia final, mejorar los procesos gerenciales en la Universidad.

La investigación se justifica a razón de la importancia que las organizaciones educativas tienen como responsabilidad de diseñar acciones en cuanto a gerencia estratégica en donde se ponga en práctica una eficiente planificación, organización, dirección, seguimiento y control que permitan ampliar los conocimientos en el recurso humano que labora en las instituciones educativas del país.

Tiene relevancia social, debido a que la gerencia estratégica y la calidad total buscan direccionar el sentido de la gerencia institucional universitaria, para orientar y ajustar en la versatilidad cambiante del ambiente y de los intereses y valores, además actualmente

existe la necesidad imperiosa de que las instituciones educativas se adapten al proceso de cambio y transformación radical, lo que conlleva a que el gerente debe asumir un comportamiento moral, intelectual y funcional de sus deberes que valore a su personal conduciéndolo al éxito organizacional.

Marco Teórico

Antecedentes de la Investigación

Entre los estudios que sirvieron de antecedentes a esta investigación se destaca el de Quintero (2014) "Diseño de un modelo gerencial basado en el cuadro de mando integral para el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido", este estudio tuvo como objetivo diseñar un modelo gerencial bajo la metodología del cuadro de mando integral, para los institutos universitarios tecnológicos, en particular para el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE), con el propósito de mejorar la calidad de sus actividades académicas y administrativas y, por consiguiente,

lograr el incremento del valor agregado de la institución.

Se realizó mediante el enfoque cualitativo, bajo la modalidad de investigación explicativa y comprensiva, con un diseño de exploración documental y actividad de campo. La población estuvo conformada por 8 personas integrantes de la gerencia intermedia del Ministerio de Educación Superior (MES) y por la alta gerencia del IUTE correspondiente a 6 sujetos. La información se obtuvo mediante el análisis estructural de fuentes secundarias, la observación directa no participante y la aplicación de un cuestionario, el cual fue validado a través de juicio de expertos. Entre las conclusiones, muestra que en las instituciones públicas también se pueden aplicar y diseñar modelos gerenciales competitivos, tal como se manejan en las empresas privadas, con lo cual se crea un precedente pues se puede cambiar el paradigma de las antiguas formas de gestión.

Por su parte Silva (2014), en su investigación titulada “La calidad total en organizaciones y entornos complejos: análisis en una aerolínea de bandera”, la investigación tiene como objetivo, analizar la efectividad del modelo de gestión de la calidad total - TQM adoptado por organizaciones y entornos de elevada complejidad. El enfoque fue cualitativo, basado en la metodología inductiva, con aspectos teóricos y conceptuales, con contraste empírico a través del estudio de casos, la investigación tiene carácter exploratorio de naturaleza emergente. La población fue de 49 sujetos realizándose una entrevista. Su investigación, permite inferir que la Gerencia y la calidad total no pueden asumirse como construcciones aisladas, unidireccionales y lineales en una sociedad cada vez más compleja e interconectada, a través del conocimiento. Una de las conclusiones es la de implantar un Modelo de Calidad Total en la

organización y entorno complejos adaptativos.

De acuerdo con lo expuesto, las investigaciones citadas guardan relación directa con el presente estudio, aportando en cuanto a las variables seleccionados para la indagación como lo son la gerencia estratégica y la calidad total, sólo que en esta investigación se abordan en el plano de la institución universitaria, en aspectos internos propios de la gerencia, para a partir de esta percepción acercarse a directivos y personal de la misma

Bases Teóricas

Gerencia Estratégica

La gerencia estratégica es un acto de participación intencional, para que el gerente pueda adquirir estrategias para el aprendizaje a fin de poder enfrentar los cambios y modificar las actitudes de los miembros de las organizaciones. Al respecto Davis (2014) considera la gerencia estratégica como: “Un conjunto total de acciones que debe aplicar el director, las cuales

deben ser percibidas por el resto del personal educativo con un cúmulo de motivaciones orientadas por el poder y la orientación hacia las realizaciones” (p.123). En este sentido, es entendida como las acciones planificadas que hace el director como gerente educativo para desarrollar estrategias que logren el desenvolvimiento de los objetivos que se planteen en la organización

En tal sentido, la gerencia estratégica es el proceso indispensable por el cual, los miembros guía de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo, de lo que se deduce, que la gerencia estratégica es un medio para establecer el propósito de una organización en términos de sus objetivos y sus planes de acción, es decir, que el gerente debe valerse de está, para obtener cambios, transformaciones y superación del personal dentro del centro educativo.

Elementos de la Gerencia Estratégica

Según Davis (2014), Se debe establecer un procedimiento lógico para desarrollar con éxito la gerencia estratégica, que permite formular, implementar y evaluar las decisiones de diversos departamentos de una organización que le permiten alcanzar sus objetivos. Para que la planificación gerencial estratégica tenga éxito, debe tomar en cuenta elementos como la comunicación y participación que permiten que todo el personal se motive y por en consecuencia, existirá un compromiso con la organización. En este sentido, ambas deben ser vistas como el fruto de la motivación, compromiso, productividad y la menor oposición al cambio, elementos esenciales para la viabilidad de las instituciones. Si no se logra el compromiso a corto plazo, se puede lograr la permanencia en el mercado, pero no a largo plazo.

El tercer elemento de éxito, es el entorno, que sugiere un

estudio del pasado, presente y futuro del mismo, la tarea es crear escenarios en los que se desenvolverá la organización educativa. A tal efecto, la gerencia estratégica debe tomar su tiempo para incorporar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajo en equipo y competitivos, es por ello, que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante, y la correcta gerencia de los mismos como una de sus tareas más decisivas.

Sin embargo, la gerencia de este talento no es una tarea muy sencilla, pues cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y esquemas de comportamientos son muy diversos. Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones y particularmente la gerencia estratégica.

Calidad Total

La Calidad total es el modo de gestión de una organización, centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros y dirigida al éxito a largo plazo para la satisfacción de los usuarios y de las ventajas para todos los miembros de la organización y para la sociedad y todo al menor costo posible. Se debe pasar de hablar de la calidad en términos de eficacia, es decir, hacer las cosas bien, a calidad en términos de eficiencia, es decir hacer las cosas bien, a la primera y al menor costo posible, con el objetivo de lograr la excelencia. Para Serrano (2014) la calidad total se entiende como: “La aplicación de los principios de la gestión de la calidad al conjunto de actividades y personas de la organización, no sólo a la realización del producto o servicio que se entrega al usuario.”(p.45). De esta manera, el enfoque al usuario se dirige también al beneficiario interno por lo cual la organización debe perseguir la

satisfacción del cliente de sus productos y servicios y también la satisfacción de los empleados.

Componentes de la Calidad Total

La gestión de calidad total en el ámbito educativo establece algunos componentes esenciales de suma importancia para implantar el control que garantice la efectividad en las organizaciones, según Serrano (2014) son: el trabajo en equipo, control y mejoramiento, la sistematización, la evaluación y la difusión, los cuales describe a continuación: *Trabajo en equipo*: es uno de los pilares de la calidad, trabajar en mutua cooperación y sin autoritarismo. *Control y mejoramiento*: mejora sobre lo medido. *Sistematización*: busca la perfección de las actividades en una organización. *Evaluación*: debe ser constante y retroalimentadora, a la vez imparcial sobre los esfuerzos de los trabajadores en la actividad. Evidentemente, todos estos factores van a contribuir de manera eficaz y eficiente con el funcionamiento de una institución

educativa universitaria, mediante el establecimiento de acciones desde una posición exitosa constante y estratégica en atención a los objetivos y metas que se pretende lograr en las organizaciones educativas.

Teoría que sustentan la investigación

No hay duda que el interés por estudiar las variables en relación con gerentes y directores educativos, han surgido cientos de postulados que intentan explicar este fenómeno en el caso de la presente investigación, el estudio se apoyó en la teoría del liderazgo y el proceso comunicacional en las acciones educativas. Teoría del liderazgo, Koontz y Weihrich (2006), señalan:

La teoría del liderazgo busca identificar los comportamientos personales asociados a un buen liderazgo; es decir explica como los líderes, hacen, delegan, comunican, motivan, planifican, toman decisiones, al

deducir que las personas sometidas a adiestramientos apropiados se dirigen con mayor acierto. (p.46)

En el caso de esta teoría el gerente educativo al ejercer su función debe poseer comportamientos específicos, y partiendo de esta premisa, se puede enseñar a través de programas de orientación que incluyen esos patrones de conductas, al personal de la institución y en particular a las autoridades universitarias que quieren ser gerentes estratégicos eficientes.

Metodología

Enfoque de la investigación

En función de las características surgidas en el problema indagado y de los objetivos planteados la investigación se sustentó metodológicamente en el paradigma positivista, Arias (2010) señala “Es un nivel de investigación referido al grado y

profundidad que aborda un fenómeno u objeto de estudio para medirlo de acuerdo al enfoque utilizado por el investigador”. (p.23) Por otro lado, se aplicó el método deductivo, que según Molina (2010) es cuando se aspira demostrar mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de sus premisas, de manera que se garantiza la necesidad de las conclusiones.

Tipo y Diseño de Investigación

La investigación fue de tipo descriptiva, por cuanto la misma permitió observar y medir el fenómeno estudiado, en tal sentido Arias (ob.cit), señala: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.29). Además, es válido señalar que las investigaciones descriptivas miden o evalúan diferentes aspectos o componentes del fenómeno que dan la visión de cómo opera y

cuáles son las características del mismo. Para ello, se utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la escritura o comportamiento de la situación en estudio; proporcionando a su vez, información para la comparación con las de otras fuentes.

La investigación se apoyó en el diseño no experimental y de campo, en tal sentido, Molina (ob.cit), afirma: “La investigación es de campo, porque el investigador debe realizar diversas operaciones para obtener la información directamente de la realidad, sin ningún tipo de intermediación” (p.29). Permitiendo por consiguiente, el conocimiento a profundidad del problema investigado y así manejar los datos obtenidos con mayor seguridad. Cabe destacar que la autora estuvo relacionada de forma directa con la investigación, ya que, la misma se realizó en la institución donde labora, lo que permitió obtener resultados confiables y sin intermediarios.

Población

El universo o población, según Hernández y otros (2010), es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.304), en la presente investigación la población estuvo conformada por un (1) rector, dos (2) vicerrectores, un (1) secretario, cinco (5) jefes de programas y veintiún (21) de subprogramas, de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora- Barinas (UNELLEZ), es decir treinta (30) sujetos.

Técnica de Recolección de Información

Una vez configurado el diseño de investigación, se procedió a la fase de recolección de datos, para ello se diseñó un cuestionario; tipo escala valorativa de Likert, contentiva de preguntas de tres (3) niveles de medición bajo los criterios de respuestas: Siempre (S), Algunas Veces (AV) y Nunca (N), y conformado por veinte (20) ítems dirigidos a recabar la opinión de autoridades.

Validez y Confiabilidad

Para validar el contenido del instrumento con la finalidad de verificar la pertinencia de su aplicación se seleccionaron tres (03) expertos constituidos por dos

(02) Magister en Gerencia, de reconocida experiencia laboral y un (01) metodólogo; se les hizo entrega a través de una comunicación los cuales fueron validados tomando en cuenta redacción, pertinencia, claridad y congruencia de los mismos, se hicieron los ajustes sugeridos por los expertos con base en ello se consolidaron los instrumentos finales aplicados. En cuanto a la Confiabilidad se procedió a efectuar el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach; el cual según Hernández (ob.cit.), “permite determinar el grado en que los ítems de una prueba están correlacionados entre sí” (p.47). En el presente estudio el alfa de Cronbach dio como resultado en el instrumento, un índice de cero coma ochenta y un (0.81) puntos,

el cual es considerado altamente confiable

Técnica de Procesamiento y Análisis de Información

Con respecto al tratamiento, análisis e interpretación de datos, estos fueron procesados y analizados mediante la estadística descriptiva, de manera que se presentaron en cuadros de frecuencia y gráficos de barra, los cuales permiten visualizar la frecuencia y los porcentajes de cada uno de los ítems del cuestionario. Además de la presentación cuantitativa, se realizó el respectivo análisis e interpretación de tipo cualitativo.

Resultados y Discusión

Luego de la aplicación del cuestionario tipo escala de Likert, se realizó el correspondiente tratamiento de la información y análisis descriptivo, mediante el cual se obtuvieron los resultados para su respectivo análisis y discusión, de acuerdo con los objetivos planteados, los cuales se

presentan sucintamente a continuación:

De acuerdo con los resultados obtenidos los encuestados dejaron en evidencia la escasa comunicación eficaz entre la gerencia con el resto del personal, igualmente se constató que el gerente no se encarga de motivar al personal que hace vida en la institución universitaria con la intención de fomentar mayor rendimiento de sus funciones. Del mismo modo se dejó en evidencia que desde el rectorado, vice rectorado, programas y subprogramas no promueven el trabajo en equipo, obviando que el personal es el capital más importante de la organización.

Igualmente, con base en lo anteriormente expresado y aunado a los resultados respecto al seguimiento y control de actividades por personal idóneo, se dedujo que no se le está dando seguimiento ni control a las actividades planificadas en la organización, infiriendo que ello se

deba a falta de personal idóneo para tal fin. De igual forma, se logró evidenciar que la gerencia de la universidad escasamente busca el perfeccionamiento de las actividades programadas, como consecuencia de la falta de seguimiento y evaluación al momento de ejecutar las actividades planificadas.

Conclusiones y Recomendaciones

En relación con el objetivo Diagnosticar el nivel de conocimientos que poseen las autoridades de la Universidad Nacional experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora. UNELLEZ - Barinas en cuanto a gerencia estratégica se concluye que son escasos los conocimientos respecto a ésta, como herramienta para administrar y ordenar los cambios, definir los objetivos de la organización y establecer las estrategias para lograrlos, e igualmente reconocer la participación basada en el liderazgo de los gerentes educativos para tomar las decisiones que

correspondan a las peticiones del ambiente inmediato y futuro.

De acuerdo con el objetivo Describir los elementos de la Gerencia Estratégica que emplean las autoridades de la Universidad Nacional experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora- Barinas, el logro cognoscitivo es que no existe comunicación eficaz entre las autoridades universitarias con el resto del personal. De igual forma, se constató que la gerencia escasamente motiva al personal que hace vida en la institución, para fomentar el trabajo en equipo y así dar mejor cumplimiento en la ejecución de sus funciones.

Finalmente, en el objetivo concerniente a Determinar los componentes de la calidad total que deben considerar las autoridades Universitarias para ejercer la gerencia estratégica, se concretó que pocas veces mantiene comunicación efectiva con los integrantes de la universidad, de igual forma se deduce que no se le está dando

seguimiento ni control a las actividades planificadas en la institución. Asimismo, se concluye que las autoridades universitarias escasamente buscan el perfeccionamiento de las actividades programadas, y predomina la ausencia de evaluaciones constantes al momento de ejecutarlas.

Finalmente se sugiere garantizar un ambiente laboral agradable a fin de lograr un desempeño óptimo en el personal que labora en la UNELLEZ. Compartir los resultados de la investigación con la comunidad universitaria objeto de estudio, en pro de la mejora y fortaleza institucional y académica. Así como también se recomienda propiciar un ambiente de trabajo armónico donde se pueda compartir ideas abiertamente, cooperar, aprendiendo y compartiendo responsabilidades.

Referencias Bibliográficas

Arias, F. (2010). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.** Caracas: Episteme.

Davis, G. (2014). **Gerente estratégico reto de las Organizaciones y empleados eficientes.** Madrid: La Muralla S.A.

Hernández, Fernández y Baptista. (2010). **Metodología de la Investigación.** (2da.Ed). México: Mc Graw Hill Interamericana.

Koontz H y Wehrich T. (2006). **Principios de la Administración.** Madrid. Mc Graw- Hill.

Labrador J. (2013). **Gerencia Estratégica.** (7ma. Ed.) Bogotá. Colombia: 3R Editores.

Molina, G. (2010). **Métodos y Técnicas de Investigación Social III.** Buenos Aires: Humanitas.

Quintero O. (2014). **Diseño de un modelo gerencial basado en el cuadro de mando integral.** Trabajo de grado No publicado del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido.

Serrano. (2014). **Calidad Total. Una mirada Holística hacia un nuevo paradigma.** Buenos Aires Argentina: Thompson Editores.

Silva G. (2014). **La calidad total en organizaciones y entornos complejos.**

Trabajo de grado no publicado de la Universidad de los Andes. Mérida.

Universidad Fermín Toro (2016). **Normas para elaboración y presentación de los trabajos**

de grado para Especialización, Maestría y Tesis Doctoral. Lara. Venezuela.

Villafaña U. (2012). **Gerencia estratégica de calidad un reto del siglo XXI.** Madrid España: Ediciones Interamericanas.