



## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

**MSc. Ámbar Ramírez.**

Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos (UNERG)- Venezuela)

**Correo Electrónico:** ramirezambar2021@gmail.com.

**Como citar este artículo:** Ámbar Ramírez (2021), “Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación, como Activador de los Valores Organizacionales: Significación desde los Actores ” I (1-18)

**Recibido:** Enero 2021

**Revisado:** Enero 2021

**Aceptado:** Enero 2021

### **Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación, como Activador de los Valores Organizacionales: Significación desde los Actores**

#### **RESUMEN**

La investigación que se presenta a continuación, se titula, Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación, como activador de los Valores Organizacionales: significación desde los actores, con un enfoque Cualitativo y enmarcado en el paradigma interpretativo, el método utilizado para abordar la investigación fue el Hermenéutico Dialéctico, considerando los propósitos que persigue. El escenario del estudio se ubicó en la Universidad Rómulo Gallegos, ubicada en San Juan de los Morros, Estado Guárico. Los Sujetos Significantes del estudio tres individuos, cuyos pseudónimos fueron: Motivado, Logro y Activo. La técnica de recolección de datos fue la entrevista en profundidad, apoyada en grabaciones de audio, para lo cual se utilizó como instrumento la grabadora. La credibilidad o validez, se determinó por la rigurosidad y abundancia de los datos. La fiabilidad mediante la Técnica de la Triangulación de fuentes y de informantes. Para la interpretación y análisis de la información recolectada durante el estudio, se hizo uso de los procesos de Categorización, Estructuración, Contrastación y Triangulación, lo cual me permitió comparar la opinión de los Sujetos Significantes, de donde emergieron las categorías para su análisis cualitativo interpretativo llegando a la construcción de la síntesis final donde se pudo interpretar el quehacer de los sujetos intervinientes, la satisfacción laboral, y la incidencia en la Calidad en la Prestación de Servicio prestada en la UNERG. A través del abordaje realizado y de los encuentros con los sujetos informantes, reflejando que muchas veces la satisfacción laboral que sienten por el cumplimiento de sus labores, no incide directamente con el ejercicio de los valores organizacionales

**Descriptor:** Motivación, Desempeño Laboral, Valores Organizacionales.

**Reseña Biográfica:** Odontóloga XI promoción 2012 UNERG. Abogada V promoción 2014 UNERG. Magíster en gerencia en salud pública 2015. Magíster en gerencia administrativa 2018. Docente de farmacología en el área de odontología departamento de ciencias morfológicas 2012. Coordinadora académica por el estado Guárico, del instituto profesional de formación académica de estudios odontológicos. Docente ordinario de investigación I, perteneciente al departamento de investigación del área de odontología UNERG.2014. Docente Ordinario a Dedicación Exclusiva.



## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

**MSc. Ámbar Ramírez.**

Rómulo Gallegos National Experimental University of the Central Plains (UNERG) - Venezuela)

**Email:** ramirezambar2021@gmail.com.

**How to cite this article:** Ámbar Ramírez(2021), “Reengineering of Administrative Processes, Based on Motivation, as an Activator of Organizational Values: Significance from the Actors” I (1-18)

**Received:** January 2021

**Revised:** January 2021

**Accepted:** January 2021

### **Reengineering of Administrative Processes, Based on Motivation, as an Activator of Organizational Values: Significance from the Actors**

#### **ABSTRACT**

The research is presented below, is titled, Reingeniería de procesos administrativos, partiendo desde la motivación, como un activador de los valores organizacionales: significancia desde los actores, con un enfoque cualitativo y enmarcado en la interpretación del paradigma, el método utilizado para abordar la investigación fue el hermenéutico dialéctico, mientras que el propósito perseguido por. El stage of the study was the Rómulo Gallegos University, located in San Juan de los Morros, Guárico State. The significant subjects of the study three individuals, whose nicknames were: motivated, achievement, and active. The technique of data collection was the interview in depth, supported by audio recordings, for which the recorder was used as an instrument. The credibility or validity, was determined by the thoroughness and abundance of data. Reliability through the technique of triangulation of sources and informants. For the interpretation and analysis of the information collected during the study, was made use of the processes of categorization, structuring and triangulation, which allowed me to compare the views of the significant subjects, from which emerged the categories for its qualitative interpretative analysis to the construction of the final synthesis where involved subjects, job satisfaction, work and the impact on the quality of service delivery in the UNERG could be interpreted to through encounters with subjects reporting, reflecting that many times job satisfaction they feel for the fulfilment of their duties, does not affect directly to the exercise of the organizational values and done approach

**Descriptors:** Motivation, Job Performance, Delivery Service

**Biographical Review:** Odontologist XI promotion 2012 UNERG. Lawyer V promotion 2014 UNERG. Master in management in public health 2015. Master in administrative management 2018. Professor of pharmacology in the area of dentistry department of morphological sciences 2012. Academic coordinator for the Guárico state, of the professional institute for academic training of dental studies. Ordinary research professor I, belonging to the research department of the UNERG dentistry area. 2014. Ordinary Teacher with Exclusive Dedication.



## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

### INTRODUCCIÓN

Los procesos administrativos no son independientes, sino que están totalmente interrelacionados. Cuando una organización elabora un plan, debe ordenar su estructura para hacer posible la ejecución del mismo. Luego de la ejecución (o tal vez en forma simultánea) se controla que la realidad de la empresa no se aleje de la planificación, o en caso de hacerlo se busca comprender las causas de dicho alejamiento.

Desde esta perspectiva, se presenta la investigación titulada Reingeniería de Procesos Administrativos a partir de la Motivación, como activador de los Valores Organizacionales: Significancia desde los Actores, ha sido abordada a la luz del paradigma Interpretativo bajo la corriente Hermenéutica Interpretativa.

Para esto la investigación se ha desarrollado en cinco grandes Escenarios a saber: Escenario I, denominado Abordo la Realidad y se presenta la Trama que envuelve la problemática, los Supuesto Teleológicos que orientan el estudio y el planteamiento justificante del mismo. Escenario II el cual hace referencia a los Saberes Ajenos, tanto a nivel internacional como Nacional, así mismo se presentan las Teorías de Entrada sobre las cuales se soporta el estudio, los Significantes Teóricos considerados como relevantes para el tema y el sustento legal que ampara la investigación.

El Escenario III, denominado Vías Metodológicas, donde se describen en detalle las Implicaciones Epistemológicas y Metodológicas del Estudio, el escenario, los Sujetos Significantes, los Procedimientos y técnicas para el análisis de la Información, la Credibilidad y Fiabilidad y los Procedimientos para la interpretación de los hallazgos. Escenario IV, titulado Hallazgos de la Investigación, donde se describe de manera amplia el proceso vivido Cara a Cara con los Interlocutores, así como el tratamiento detallado realizado con los datos obtenidos. Escenario V, donde se presentan las Reflexiones a las cuales se arriba luego de realizada la investigación.

### ESCENARIO I

#### ABORDO LA REALIDAD Y ME COMPENETRO CON ELLA

##### *La Trama que Envuelve la Realidad*

Las organizaciones nacen de la premura humana, el hombre en busca de satisfacer sus necesidades ilimitadas, se obliga a relacionarse con otras personas para la creación de bienes y servicios,



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**

**MSc. Ámbar Ramírez**





## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

generándose así las diferentes organizaciones dirigidas a la obtención de objetivos y metas. Al respecto, Chiavenato (2002) señala:

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla. Una organización sólo existe cuando: a) hay personas capaces de comunicarse b) están dispuesta a actuar conjuntamente y c) desean obtener un objetivo común. Chiavenato (p. 7).

En este sentido, uno de los aspectos que mayor inquietud causa a los gerentes, es precisamente averiguar la forma de satisfacer las necesidades del personal, por lo que las organizaciones buscan constantemente enfocar sus esfuerzos en el recurso humano, en el cual es de vital importancia el tema de la motivación, como uno de los fundamentos ésta, tal como lo reseña Romero (2000) “como el mecanismo por medio del cual el individuo alcanza sus metas para lograr un equilibrio entre sus necesidades y las de la organización, afectando tanto el clima organizacional, como la productividad” (p. 5), es decir que, considerando esta idea, la motivación pasa a convertirse en un elemento de empuje para la base del desempeño de cualquier individuo dentro de su organización.

En los últimos años, se ha venido observando, cómo las organizaciones, a pesar de que dependen en gran medida del capital humano, este se ha ido desvirtuando, debido a los distintos comportamientos exhibidos por el recurso humano que labora en las mismas, esto quizás se deba al crecimiento acelerado y en muchos casos desorganizado que se ha visto en las empresas, así como a la necesidad de aumentar su eficacia y competitividad, lo que ha conllevado que se deje a un lado las necesidades de los empleados, generando esto constantes descontentos en las distintas labores que realizan. En este sentido, uno de los aspectos que mayor inquietud causa a los gerentes, es precisamente averiguar la forma de satisfacer las necesidades del personal, por lo que las organizaciones buscan constantemente enfocar sus esfuerzos en el recurso humano, en el cual es de vital importancia el tema de la motivación, como uno de los fundamentos ésta, tal como lo reseña Romero (2000) “como el mecanismo por medio del cual el individuo alcanza sus metas para lograr un equilibrio entre sus necesidades y las de la organización, afectando tanto el clima organizacional, como la productividad” (p. 5), es decir que, considerando esta idea, la motivación pasa a convertirse en un elemento de empuje para la base del desempeño de cualquier individuo dentro de su organización



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**



**MSc. Ámbar Ramírez**



## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

Para el desarrollo del estudio se toma como escenario, la Universidad nacional experimental de los Llanos Centrales Rómulo gallegos, Su carácter organizacional le coloca ante los retos que de igual manera les son impuestos a cualquier otro tipo de organización, destacando entre ellos una necesidad imperante, de reconocer las debilidades que caracterizan la gerencia, pues su condición y funciones le conceden la responsabilidad del modo en que se conducen las acciones de la misma, y los factores considerados y excluidos de su modo de laborar entre ellos el modo de enfocar la motivación al resto del sistema. A raíz de este contexto se pretende abordar el fenómeno, pues según Chiavenato (2002), considera que “las organizaciones deben tratar de ofrecer a sus miembros el más alto nivel de motivación.” (p. 207) Lo que permite concebir que detrás de un mal desempeño, haya una gerencia, responsable por la calidad de servicio o producto que ofrece la Institución a su cargo. Partiendo de dicho fenómeno, surgen los siguientes enigmas:

¿Qué postura asume el gerente universitario hoy día, en cuanto a la motivación? ¿Cuáles son los factores motivacionales que inciden en el desempeño y ejecución de los Procesos Administrativos de la UNERG? ¿De qué manera se puede percibir la motivación como elemento coadyuvante en la ejecución de los Procesos Administrativos de la UNERG? ¿De qué manera contribuye la motivación a la gerencia universitaria?

### *Supuestos Teleológicos*

- Vislumbrar postura asumida por el gerente universitario hoy día, en cuanto a la motivación.
- Develar los factores motivacionales que inciden en el desempeño y ejecución de los Procesos Administrativos de la UNERG.
- Interpretar desde una postura ontológica, la motivación del talento humano, como elemento coadyuvante en la ejecución de los Procesos Administrativos de la UNERG
- Comprender la reingeniería de procesos administrativos, a partir de la motivación, como activador de los valores organizacionales.

### *Planteamientos Justificantes del Estudio*

La investigación es muy pertinente en la actualidad, ya que con la misma se pretende comprender desde la postura de la Motivación del Personal, el ejercicio propio de los valores organizacionales, para lograr la Reingeniería de los Procesos Administrativos, pretendiendo con esto descubrir las vivencias, emociones y sentimientos que los sujetos significantes manifiestan



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**



**MSc. Ámbar Ramírez**



## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

ante la realidad observada. La motivación al logro, es el elemento que dinamiza la eficiencia laboral que se logra alcanzar dentro de las organizaciones, ya que los mismos permiten obtener una nueva visión con respecto a las razones por las cuales un trabajador se compromete con su organización, a la vez que le propicia insumos significativos para la misma desde diferentes perspectivas. Igualmente se destaca que el estudio se encuentra consustanciado con los planes y programas de la nación, particularmente en la Ley del Plan de la Patria, en donde se fortalecen las bases para el trabajo liberador.

El estudio se inserta en la línea de investigación, referente a la Gerencia Moderna en las Instituciones Públicas Venezolanas, con el que se quiere concebir la práctica motivacional, lo que socialmente favorezca las relaciones personales y laborales, la comprensión del ser humano y del colectivo, pertinencia gerencial por dar a conocer una nueva postura en su rol.

### ESCENARIO II

#### SABERES AJENOS

El estado del arte se puede definir de acuerdo con Londoño, Maldonado y Calderón (2014) como “una modalidad de la investigación documental que permite el estudio del conocimiento acumulado escrito dentro de un área específica; su finalidad es dar cuenta del sentido del material documental sometido a análisis” (p. 6), esto con el fin de revisar de manera detallada y cuidadosa los documentos que tratan sobre un tema específico.

Se presenta como primer antecedente Internacional a Zavala, (2014) quien presentó un estudio titulado motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas, el cual fue presentado ante el Instituto Nacional Politécnico de México para optar al grado de Magister en Administración; el objetivo general del mismo fue elaboración de un instrumento de medición que abordara el tema de la motivación y satisfacción laboral y su posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. La perspectiva principal que se da a la temática es mediante la Teoría Bifactorial de Herzberg y los conceptos desarrollados por Peiró. El instrumento de medición está conformado por dos grandes factores: intrínsecos y extrínsecos, que a su vez están conformados por trece (13) subfactores obtenidos a partir del análisis factorial aplicado al cuestionario. Uno de los factores que se detectó influye de manera particular en la motivación y satisfacción laboral de los empleados corresponde al progreso y reconocimiento de las personas.



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**

**MSc. Ámbar Ramírez**





## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

De manera general, los comentarios emitidos en este rubro por parte de los trabajadores, es la percepción de una falta de reconocimiento a la labor desempeñada en las actividades, ya sea de manera verbal o monetaria. La investigación demuestra en gran parte lo planteado en el estudio presentado puesto que se deja entrever de manera general la motivación y los incentivos laborales influyen directamente en el desempeño de las funciones de los (las) trabajadores y por ende en el alcance y logro de los objetivos de la organización.

### *Teorías de Entrada*

Múltiples son las teorías que existen sobre la motivación, las cuales se han desarrollado desde distintas perspectivas, sin embargo, todas ellas responden de alguna manera a las necesidades de las personas. En este sentido, y tomando en consideración los aspectos claves del estudio que se realiza, se presentan como teorías de entrada las siguientes:

### *Teoría de las Necesidades de Maslow*

La teoría de las necesidades de Maslow (1943), plantea que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza para ser satisfechas. El mismo, postuló que en cada persona se encuentra un ordenamiento particular de cinco necesidades fundamentales. Se trata de un sistema de pirámide de necesidades que van en este orden: (1) Básicas o fisiológicas, (2) Seguridad, (3) Sociales (de afiliación o pertenencia), (4) Estima, (5) Autorrealización. De lo expuesto se infiere que, en este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad; para ello establece cinco categorías de necesidades que son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel.

### *Significantes Teóricos*

Los significantes teóricos, conforman todo el compendio que se encuentra inmerso en la temática de estudio, es decir, son los elementos que van a servir de referencia para consolidar el conocimiento del investigador con respecto a la temática. En tal sentido se desarrollan los siguientes significantes teóricos:



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**



**MSc. Ámbar Ramírez**



## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

### *La Motivación*

Se puede concebir a la motivación de acuerdo con Robbins (2004) como aquellos “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta” (p. 155). De lo que se infiere entonces que, la motivación abarca tres elementos principales: intensidad, esfuerzo y persistencia, la intensidad consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo. Este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada, la persistencia se refiere a la medida tiempo a la que una persona sostiene dicho esfuerzo.

### *Desempeño Laboral*

La dinámica característica del entorno mundial, exige cambios permanentes y una constante revisión de los procesos administrativos empleados para conducir a la organización por la dirección adecuada. En tal sentido, plantea Granell (2008) que “las organizaciones requieren de personas competentes, con los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, rasgos de personalidad, así como los valores que le permitan lograr un buen desempeño o actuación profesional en su puesto laboral” (p. 41), es decir que, se requiere entonces de personal calificado y motivado para realizar el trabajo que se requiere.

### *Valores Organizacionales*

Los valores organizacionales son considerados como el conjunto de principios por los que se rigen los colaboradores y empleados de un grupo de personas. Estos trabajan juntos para conseguir el mismo objetivo, ya sea una empresa o una institución. Para que los valores organizacionales sean efectivos, consideran García y Donan (2007) que “los miembros del grupo deben ejercerlos por convicción propia y no por imposición” (p. 12), es decir, cada individuo tiene que estar convencido de que actuar bajo ciertas normas, es lo ideal.



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**

**MSc. Ámbar Ramírez**







## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

### ESCENARIO III

### VÍAS METODOLÓGICAS

Las vías metodológicas constituyen los constructos que enuncian las orientaciones que plasman las etapas a desarrollar para llevar a cabo la investigación, de ahí que las mismas constituyen los hilos que conducen y hacen referencia a los fundamentos epistémicos, que están asociados con las fuentes del conocimiento en donde la episteme se asocia al saber, al paradigma, el enfoque, tipo de investigación, método utilizado y los soportes filosóficos que envuelven el mismo.

#### *Paradigma de la Investigación*

El paradigma que sirve de soporte a esta investigación es el paradigma interpretativo. Este paradigma busca la objetividad en el ámbito de los significados utilizando como criterio de evidencia el acuerdo intersubjetivo en el contexto educativo. De acuerdo con Fuentes (2002) el paradigma interpretativo, fenomenológico (naturalista), tiene como fin último descubrir e interpretar en el marco de una comprensión mutua e intersubjetiva. Su base ontológica la instituyen las realidades múltiples y depende de la reconstrucción de las personas individuales y compartidas.

#### *Metodología Asumida en la Investigación*

Como vía metodológica para interpretar el significado de los fenómenos, el método hermenéutico-dialéctico, pues tal como lo destaca Martínez (2004) el mismo “busca el significado de los fenómenos a través de la interacción dialéctica o movimiento del pensamiento que va del todo a las partes y de éstas al todo” (p. 124), a este movimiento es al que Dilthey, citado por Martínez, suele denominar círculo hermenéutico, pues constituye un proceso interpretativo, donde se trata de buscarle sentido al fenómeno en estudio.

#### *Escenario de Estudio*

Con respecto al escenario de investigación, Martínez (2004) señala que “el mismo hace referencia a la ecología de la investigación; esto significa, al ambiente o medio socio geográfico donde se va a realizar ésta y de donde van a salir los informantes” (p. 54) es decir, los individuos con los cuales se va a trabajar, a fin de obtener los datos necesarios para la investigación.



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**



**MSc. Ámbar Ramírez**



## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

En este caso, se delimita un espacio geográfico, el cual se ciñe al espacio geográfico correspondiente a las dependencias administrativas de la Universidad Rómulo Gallegos, particularmente el Área de Odontología, Iniciando actividades en Diciembre de 1992, fue la cuarta facultad en sumarse a las opciones del alumnado aspirante a formar parte de la UNERG.

### *Sujetos Significantes*

Con respecto a los Sujetos Significantes, los mismos constituyen la fuente originaria de información, en opinión de Robledo (2009) son aquellas personas que “por sus vivencias, capacidad de armonizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le abren el acceso a otras personas y a nuevos escenarios” (p. 5) En esta investigación en particular, se les solicitó a los sujetos significantes o informantes clave que asumieran un pseudónimo de los tres que se presentan a continuación: Motivado, Logro y Activo. Los mismos fueron seleccionados de manera intencional, atendiendo a los siguientes criterios: más de 5 años laborando en la institución y disponibilidad para colaborar con la investigación. Para efectos de la investigación, fueron asumidos como Sujetos Significantes un funcionario responsable del área de administración, un funcionario adscrito a Recursos Humanos y personal que reúnan los criterios para su selección.

### *Procedimientos y Técnicas para la Recolección de la Información*

Se utilizó como técnica de recolección de información, la entrevista en profundidad, que según Taylor y Bogdan (1994), “Implica la realización de varias sesiones con la misma persona, porque se debe comenzar con una primera entrevista de carácter muy abierto, la cual parte de una pregunta generadora, amplia, que servirá de base para la profundización del tema” (p. 145). Asimismo, hace referencia que la propia estructura con que la persona entrevistada presenta su relato, es portadora en ella misma de ciertos significados que se deben tratar con cuidado para no desvirtuar el sentido de lo que el entrevistado quiere expresar.

### *Procedimientos para la Interpretación de los Hallazgos*

Con respecto a los procedimientos y técnicas a emplear para la interpretación de los hallazgos en el enfoque cualitativo se tiene procesos básicos inherentes a la misma, como son: la categorización, estructuración, contrastación y finalmente la triangulación.



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**

**MSc. Ámbar Ramírez**





## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

Tomando como referencia a Leal (2006) y sus filtros epistemológicos.

### *Criterios de Validación del Conocimiento*

**Credibilidad.** En las investigaciones cualitativas, la credibilidad o validez tiene un alto nivel, cuando en opinión de Martínez (2004) “al observar o apreciar una realidad, se observa y se aprecia esa realidad y no otra” (p. 10) Es por esto que, para que un estudio asumido desde esta perspectiva tenga un alto nivel de validez, en la recolección de la información debe prevalecer rigurosidad, abundancia en los datos y técnicas de análisis adecuadas al estudio, por lo que la credibilidad del estudio vendrá dada por la rigurosidad en los métodos de recolección de información y la abundancia de los mismos

**Fiabilidad.** Con respecto a la fiabilidad o confiabilidad del estudio, en esta perspectiva, es un proceso empírico que permite verificar el grado de similitud que existe entre el contexto del evaluador y el contexto del evaluado. De allí que, de acuerdo Martínez (2004.), “una investigación con buena confiabilidad es aquella que es estable, segura, congruente, igual a sí misma en diferentes tiempos y previsible para el futuro” (p. 11). En este estudio en particular, la fiabilidad se dio mediante la técnica de la Triangulación metodológica, la cual en opinión de Martínez (2004) “consiste en el uso de múltiples métodos o técnicas para estudiar un problema determinado” (p. 12)

## ESCENARIO IV

### HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### *Cara a Cara con mis Interlocutores*

A continuación, se presenta, el abordaje de la realidad objeto de investigación, asumiendo la investigadora su posición como sujeto del estudio, es decir, actuante y participante activa de la experiencia realizada. De esta forma, se inició un diálogo directo, es decir, cara a cara con los sujetos involucrados en el estudio, informantes claves de la investigación desarrollada, utilizando el lenguaje como medio de entendimiento entre unos y otros, esto con la finalidad de proporcionar una visión amplia y particular sobre la realidad vivenciada.



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**



**MSc. Ámbar Ramírez**



## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

Los hallazgos se inician con el procesamiento de la información a través de los filtros epistemológicos planteados por Leal (2006) y aplicado a cada uno de los sujetos informantes. El primer filtro epistemológico consistió en la categorización de la información recopilada previa aplicación de la entrevista a profundidad. En el segundo filtro epistemológico se obtienen los códigos, categoría y propiedades. Y en el tercer filtro epistemológico se construye el significado para las categorías emergentes.

Posteriormente hay un proceso de saturación de la información, emergiendo las categorías generales para cada uno de los sujetos informantes. (Ver Cuadro 1)

**Cuadro 1.**  
**Proceso de Saturación. Categorías Generales**

Sujetos Informantes	Categorías Generales Emergidas en el estudio
✓ Motivado	❖ Atención ❖ Motivación ❖ Desempeño Moderado ❖ Prestación de Servicio
✓ Logro	❖ Valores Organizacionales ❖ Desempeño Moderado ❖ Cumplimiento de Valores
✓ Activo	❖ Nivel de exigencia ❖ Satisfacción de usuario ❖ Prestación de Servicio ❖ Incentivo Laboral ❖ Motivaciones

Fuente: Ramírez (2018)



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**



MSc. Ámbar Ramírez



## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

Dado el proceso de Saturación, se realiza una síntesis de la información obtenida, presentándose a continuación las categorías definitivas que permiten construir el conocimiento. (Ver Cuadro 2).

**Cuadro 2.**  
**Categorías Definitivas**

<b>Informante Motivado</b>	<b>Informante Logro</b>	<b>Informante Activo</b>
<b>Prestación del Servicio</b>	<b>Valores Organizacionales</b>	<b>Satisfacción del Usuario</b>

**Fuente: Ramírez (2018)**

Dado el proceso de categorización de la información y definidas las categorías, se procede a realizar la contrastación. En primer lugar la contrastación de sujetos informantes (Ver Cuadro 3) y presentado el conocimiento o significado construido desde los sujetos. Este significado se utiliza en la contrastación de fuentes, la cual permite la construcción del nuevo conocimiento (Ver Cuadro 4).



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**

**MSc. Ámbar Ramírez**





## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

### Cuadro 3.

Matriz de Contrastación de los Sujetos Informantes. Categoría: Prestación del Servicio

Motivado	Logro	Activo	Síntesis de información
<p>...lo estamos haciendo bien, pues se presta un servicio adecuado a los Trabajadores y se van satisfechos con la atención.                      ...también se encuentra la política de estímulos hacia la eficiencia y la preparación del funcionario.                      ...tenemos personal muy bien preparado, más,</p>	<p>...en mi opinión es bueno, pero no excelente, pues muchas veces se dan situaciones en las que los usuarios se quejan por lo lento en se desarrollan las operaciones.                      ...hay puestos que requieren de mucha experiencia y competitividad, no solo desde lo académico, sino desde la praxis,</p>	<p>...tiene sus altos y sus bajos, pues hay momentos cuando no se puede dar la respuesta que el trabajador espera y esta causa molestia.                      ...simplemente el tiempo no le alcanza a veces para el trabajo que desempeña por eso, no creo que quede tiempo para estar pendiente de eso.</p>	<p>La prestación del servicio en la Universidad Rómulo Gallegos, es percibida por los funcionarios como buena, pues se cumple con los horarios de trabajo y se intenta dar respuesta a los usuarios en la medida de las posibilidades, sin embargo hay momentos y situaciones en las cuales es muy difícil dar respuesta o los empleados se retrasan por diversas circunstancias ajenas a ellos y los procesos se retrasan causando molestias y quejas en los usuarios que genera incomodidad también en los funcionarios.</p>

Fuente: Ramírez (2018)



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
 como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
 desde los Actores**



MSc. Ámbar Ramírez



**6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021**  
**Revista Semestral- Venezuela**

**Cuadro 19.**  
**Matriz de Triangulación de Informantes.**

Síntesis de la Información	Pensamiento Ajeno	Pensamiento Propio	Episteme
<p>La prestación del servicio en la Universidad Rómulo Gallegos, es percibida por los funcionarios como buena, pues se cumple con los horarios de trabajo y se intenta dar respuesta a los usuarios en la medida de las posibilidades, sin embargo hay momentos y situaciones en las cuales es muy difícil dar respuesta o los empleados se retrasan por diversas circunstancias ajenas a ellos y los procesos se retrasan causando molestias y quejas en los usuarios que genera incomodidad también en los funcionarios</p>	<p>Engloba el procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización, se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales, permitiendo la valoración de la actuación y de los resultados obtenidos por la persona en el desempeño diario de su trabajo.            (Chiavenato, 2012)</p>	<p>Desde mi perspectiva personal, la prestación del servicio engloba el desempeño del trabajador, el cual va de la mano con las actitudes y aptitudes que se tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, valores organizacionales y la visión y misión de la compañía.</p>	<p>Surge del estudio como nueva episteme que la prestación del servicio se asocia con el desempeño del trabajador en su puesto de trabajo, el cual cambia de una persona a otra, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que refleja las capacidades interpersonales, las técnicas de trabajo, y el conocimiento del puesto de trabajo que tiene el trabajador.</p>

**Fuente: Ramírez. (2018)**



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
 como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
 desde los Actores**



**MSc. Ámbar Ramírez**



## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

### SÍNTESIS CONCEPTUAL

A continuación se presenta la síntesis conceptual de lo obtenido en el proceso de la contrastación de fuentes, lo cual representa el conocimiento construido o resignificación de la nueva episteme. Iniciando con la categoría Prestación de Servicio: Surge del estudio como nueva episteme que la prestación del servicio se asocia con el desempeño del trabajador en su puesto de trabajo, el cual cambia de una persona a otra, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que refleja las capacidades interpersonales, las técnicas de trabajo, y el conocimiento del puesto de trabajo que tiene el trabajador.

Seguidamente lo relacionado con la categoría Valores Organizacionales, emerge del estudio como nueva episteme que los valores son ejes fundamentales por los que se orienta la vida humana y constituyen a la vez, la clave del comportamiento de las personas. Dentro de una empresa, los valores organizacionales rigen la vida del grupo, pues en la medida en que todos sus miembros se orienten por ellos el grupo alcanzará la máxima adecuación y mayor rendimiento para la empresa en el logro de sus objetivos. Finalmente, la categoría Satisfacción del Usuario, brota del estudio, como nueva episteme que la satisfacción del usuario está formada por la acumulación de la experiencia del mismo con un producto o servicio. esta percepción de la satisfacción del usuario no es una percepción estática en el tiempo, sino que la satisfacción del recoger la experiencia adquirida por este cuando se enfrenta al servicio y los percances que el mismo puede producirle.

### ESCENARIO V

### REFLEXIONES

Mis reflexiones surgen del contacto con quienes laboran en la Universidad Rómulo, ubicada en San Juan de los Morros, Estado Guárico, que conforman los autores sociales de dicha institución y que sirven como base para mi investigación, convirtiéndose en pieza fundamental; realizando ese acercamiento y conocimiento de cada postura que sirvieron de base o experiencia para la realización de mi investigación; de tal forma, desde mi postura y tomando en consideración cada aporte dado sobre la Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación, como activador de los Valores Organizacionales: significación desde los actores, la cual emerge



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**

**MSc. Ámbar Ramírez**







## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

lógicamente del significado que los sujetos informantes le han conferido a la misma y se refleja a partir de las vivencias obtenidas de la realidad que fue percibida en la institución en estudio, la cual pudo acercarme a comprender un hecho cotidiano que me aproxima a verdades científicas en el intento de descubrir lo que se piensa y se vive sobre el tema en estudio.

De esta manera, se pudo Visualizar que los funcionarios del área administrativa de la UNERG, perciben la prestación del servicio como buena, debido a que no ha llegado a sus oficinas ninguna queja sobre el desempeño de los empleados, además de que en la institución se cumple de forma global con los valores planteados por la organización, lo que contribuye a orientar las directrices de la misma hacia el logro de metas y objetivos muy bien definidos.

Desde la perspectiva inicial, se pudo mostrar los factores motivacionales que inciden en el desempeño laboral y en la prestación de servicio quedando al descubierto que uno de los factores que marca pautas en los empleados es el factor económico, por ser precisamente uno de los que más afecta a la población venezolana en su generalidad.



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**

**MSc. Ámbar Ramírez**





## 6ta. Edición Volumen I Enero a Julio 2021 Revista Semestral- Venezuela

### BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición Santa Fe de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Fuentes, M (2002). *Módulo de Epistemología Y Gnoseología: dos Enfoques en Teoría del Conocimiento. La Crisis de La Teoría Clásica del Conocimiento*. Barcelona, España: Universidad de León
- García, S. y Donan, S. (2007) *La Dirección por Valores*. Editorial Mc Graw Hill. México
- Granell, A. (2008) *La Formación de Recursos Humanos de Alto Nivel en Venezuela: El Estado, la Empresa y la Academia*. Papeles de Trabajo N° 26.1993. Caracas. Ediciones IESA
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. 4ª Edición. McGraw – Hill/Interamericana Editores, S. A. México.
- Leal, J. (2006) *La Autonomía del Sujeto Investigador y la metodología de investigación*. Mérida Venezuela- Litorama
- Londoño P, O. L., Maldonado G, L. F., y Calderón V, L. (2014). *Guía para construir estados del arte*. Recuperado el 21 de julio de 2015, de Colombia aprende: [http://www.colombiaprende.edu.co/html/investigadores/1609/articles/322806\\_recurso\\_1.pdf](http://www.colombiaprende.edu.co/html/investigadores/1609/articles/322806_recurso_1.pdf)
- Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa. Métodos hermenéuticos. Métodos fenomenológicos. Métodos etnográficos*. México: Editorial Trillas.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson.
- Rodríguez, N. (2001). *La hermenéutica aplicando a la interpretación del texto. El uso de la técnica del análisis de contenido*. Valencia: Universidad de Carabobo. Facultad de la Ciencia de la Educación. Editorial Clemente.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*: México: Ediciones Pearson.
- Robledo, J. (2009) *Observación participante: los escenarios*. Departamento de Investigación. FUDEN. En: Nure Investigación, n° 41, Julio - Agosto 09
- Romero, O. (2000). *Liderazgo Motivacional*. Mérida: Rogya.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. (Jorge Piatigorsky, Trad.). Barcelona (España). Ediciones Paidós (Versión Original 1987).
- Zavala O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*, México (tesis para obtener el grado de maestría en Administración) Instituto Politécnico Nacional, Unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas, México.



**Reingeniería de Procesos Administrativos, a partir de la Motivación,  
como Activador de los Valores Organizacionales: Significación  
desde los Actores**

**MSc. Ámbar Ramírez**

