

## **VALORES INSTITUCIONALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA\***

Ansa P., Marysol\* CEELA-LUZ\*\*

### **RESUMEN**

El objetivo de esta investigación consistió en identificar los valores institucionales presentes en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas y de la Facultad de Humanidades y Educación que conforman el Núcleo Humanístico de La Universidad del Zulia. El tipo de estudio realizado fue descriptivo, con un diseño de investigación no experimental-transeccional, de campo. Se aplicó un muestreo aleatorio simple y se obtuvo una muestra de setenta y tres (73) sujetos. Como instrumento para la recolección de información se utilizó un cuestionario tipo escala Likert. La investigación permite concluir que están presentes en los empleados administrativos los valores institucionales de la ética, la democracia, la lealtad, la solidaridad, la responsabilidad y el liderazgo.

**Palabras clave:** Valores institucionales, Personal Administrativo, Filosofía de Gestión de LUZ.

\* Economista, Magíster en Gerencia de Empresas: mención Gerencia de Servicios Administrativos, Investigador en Ciencias Sociales, adscrita al Centro Experimental de Estudios Latinoamericanos Dr. Gastón Parra Luzardo de la Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Correo electrónico: marisolansa@yahoo.es.

\*\* Este artículo forma parte del proyecto de investigación no financiado por el CONDES intitulado: "Valores Institucionales en el Personal de las Universidades Públicas Nacionales de Venezuela".

## **INSTITUTIONAL VALUES IN ADMINISTRATIVE STAFF OF THE UNIVERSITY OF ZULIA \***

### **ABSTRACT**

The objective of this dissertation was to identify institutional values present in the administrative staff of the Economics and Social Sciences School, Law and Political Sciences School and Humanities School, which forms the Humanistic Nucleus of the University of Zulia (LUZ). The type of study is descriptive, with a non-experimental-transectional-on field research design. It was applied a simple random sampling and obtained a sample of seventy-three (73) subjects. As a tool for gathering information, it was used a Likert scale questionnaire. The research suggests that values like administrative ethics, democracy, fairness, solidarity, responsibility and leadership are present in the administrative employees.

**Keywords:** Institutional Values, Administrative Staff, Management Philosophy.

## INTRODUCCIÓN

En un contexto laboral, los valores pueden influir en lo que piensa una persona respecto al dinero, las interacciones sociales, la importancia del trabajo y otros aspectos de su empleo, por ejemplo: la persona que tiene una ética de trabajo, posee una serie de valores que conceden gran importancia al trabajo, los valores suelen representar características estables, que por lo general se desarrollan durante la infancia y se manifiestan en la edad adulta. Estos valores deben ser claros, compartidos y aceptados por todos los miembros y niveles de la organización, para que exista un criterio unificado que comparta y fortalezca los intereses de todos.

En la Universidad del Zulia se plantea un proceso de transformación universitaria muy complejo, donde es necesario que todo su personal participe y se involucre. Para favorecer ese proceso es necesario, entre otros aspectos, estudiar la cultura

organizacional presente en la Universidad, entendida como los valores centrales que comparten la mayoría de los miembros de la organización. Esta tiene un mayor impacto en el comportamiento del empleado y está relacionada directamente con una menor rotación del personal. En la medida que más miembros acepten dichos valores y mayor sea su compromiso con estos, más fuerte será la cultura (Robbins, 1999).

El personal administrativo que integra la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas y la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia está inmerso en el mencionado proceso. Estas Facultades comprenden una población total de 287 empleados administrativos activos, de los cuales 110 pertenecen a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES), 88 a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas (FCJP) y 89 a la Facultad de Humanidades y Educación (FHE), (Centro de Computación-LUZ, 2005).

Ellos poseen valores que deben estar alineados con el objetivo de la institución, es decir, a la formación de recursos humanos ajustados a las necesidades del país; generación y difusión de conocimientos; y extensión, para promocionar los cambios científicos, culturales y tecnológicos requeridos para el desarrollo nacional y regional.

Por su parte Siliceo (1999), hace énfasis en el hecho de que para conseguir el éxito organizacional y personal, es indispensable el compromiso con una misión y unos valores compartidos, es decir, cuando los miembros de una organización se alinean alrededor de unos valores compartidos y persiguen una misión común, obtienen excelentes resultados. En el caso de los empleados administrativos que integran las Facultades antes mencionadas, se observa que cada uno de ellos posee valores arraigados que, en algunos casos, influyen en su conducta desfavorablemente y un desconocimiento del contenido de la

filosofía de gestión de LUZ, que comprende entre otros aspectos, los valores institucionales, por lo que se hace necesario determinar cuáles son los valores que están presentes en dicho personal. De este modo, permitirá diseñar estrategias orientadas a lograr que estos individuos puedan ser alineados a los objetivos propuestos y se identifiquen más con la institución.

### **Valores Organizacionales y Valores Institucionales**

Los valores organizacionales son los principios que caracterizan el comportamiento de las personas dentro de la organización y a la misma en su conjunto. Constituyen la base en que se apoya la filosofía de la organización y el verdadero sustrato de identidad y cohesión entre los miembros de ésta (Arias y Heredia, 2001).

Los valores pueden ser de tres tipos: organizacionales, éticos y profesionales.

-Organizacionales:  
comprenden la legitimidad, honestidad, respeto, calidad y

compromiso social, ecológico y económico con la comunidad.

-Éticos: relacionados con la lealtad, honradez, justicia, equidad, discreción, dignidad y responsabilidad en el desempeño.

-Profesionales: incluyen la puntualidad y asistencia, creatividad, actualización profesional, eficacia, cooperación, iniciativa, productividad, solidaridad, espíritu de servicio y tenacidad.

Los valores a utilizarse en esta investigación son los institucionales, que en el caso de la Universidad del Zulia, son la base en los que se apoya la filosofía de la institución. Estos valores al ser compartidos influyen en el desempeño del personal, ya que proveen una base estable que sirve de guía, sobre la cual se toman las decisiones y se ejecutan las acciones; forman parte integral de la institución, y motivan y energizan al personal para dar su máximo esfuerzo por el bienestar colectivo.

De esta manera, se crea una fuente de ventaja competitiva que es difícil de replicar ya que se

fundamenta en valores propios y únicos. Estas actitudes y el hecho de compartir los mismos valores hacen que se presenten beneficios dentro del talento humano de la organización, así como, moral, confianza, colaboración, productividad, éxito y realización.

La Filosofía de Gestión de la Universidad del Zulia (DGPU: 1998), comprende un conjunto de valores que orientan la gestión institucional, como también la actuación y conducta de cada uno de sus miembros. Para este estudio se eligieron los valores declarados en dicha filosofía, es decir, los explícitos, entre los cuales se encuentran: la ética, la democracia, la autonomía, la excelencia, la lealtad, la solidaridad, la responsabilidad y el liderazgo.

Ética: entendida como la naturaleza de sus actividades con estricto apego a altos principios morales que se expresan en la consideración del bien como cimiento de la felicidad individual y en la obtención plena de su compromiso con la sociedad

venezolana, lo cual signa su destino histórico.

Democracia: concebida como la apertura a todas las corrientes del pensamiento universal: filosóficas, políticas, religiosas y sociales, garantes de un clima de respeto mutuo en beneficio de los más altos intereses institucionales, edificados sobre un imperativo ético, legal y académico como expresión de su autoridad científica y moral.

Autonomía: considerada como la esencia de la Universidad en tanto que posibilita la libertad de expresión y creación de los programas de autogobierno, el apoyo de los organismos de base en la conducción comunitaria y abierta a la profundización política de la democracia con su correspondiente proyección económica y social.

Excelencia: entendida como la actualización permanente del conocimiento a través de la investigación realizada por su personal especializado, cuyos resultados se objetivizan en la docencia y contribuyen a la solución de los problemas del entorno a

través de la extensión y la producción permanente; la formación de un profesional crítico, creativo y participativo, con actitud y capacidad para producir permanentemente conocimiento, tecnología, belleza y bienestar y la participación solidaria, responsable y leal de todos los miembros de su comunidad.

Lealtad: concebida como la fidelidad a la institución y expresada a través de una actitud positiva y de orgullo de pertenecer a la comunidad universitaria.

Solidaridad: entendida como el predominio de los valores de la comunidad sobre el individualismo competitivo, valorando, no obstante, las particularidades culturales.

Responsabilidad: asumida como el cumplimiento eficaz, eficiente, efectivo y entusiasta de las actividades que corresponden ejecutar.

Liderazgo: expresado en el sentido de orientación y promotor del cambio social que, con base en la profundización del conocimiento y su distribución, deben poseer los

miembros de la comunidad universitaria.

### **Metodología**

Se realizó una investigación de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transeccional de campo. La población estuvo conformada por 287 empleados administrativos activos que integran el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia, de los cuales se obtuvo una muestra de 73 empleados, utilizando un muestreo aleatorio simple.

Para la recolección de información se consultaron fuentes primarias y secundarias y se utilizó un cuestionario, tipo escala Likert, con cuatro opciones de respuestas: Totalmente de acuerdo (TA), con un valor de 4 en la escala; De acuerdo (DA) con valor igual a 3; En desacuerdo (ED), con un valor de 2 y Totalmente en desacuerdo (TED) equivalente a 1.

En lo relacionado con la confiabilidad, se hizo necesario llevar a cabo una prueba piloto a través de la aplicación del instrumento a

individuos con características semejantes a la muestra de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). En este caso, dicha prueba se aplicó a una muestra conformada por siete (7) empleados administrativos activos, lo cual representó el 10% del tamaño total de la muestra, obteniéndose una confiabilidad de 97,2%, mediante el procedimiento conocido como Test-retest.

El análisis fue realizado para cada variable, considerando todos sus indicadores, para ello se utilizó la codificación, clasificación, tabulación y ordenamiento de los datos en matrices de doble entrada: en una se reflejaron las alternativas de respuestas y en la otra se describieron las frecuencias absolutas y relativas de las mismas. Finalmente, se utilizó la estadística descriptiva y se procesaron los datos arrojados por el instrumento a través del paquete estadístico para ciencias sociales SPSS. Los resultados del análisis se presentaron en tablas.

### Resultados de la investigación

Para el análisis se consideró el contenido de la filosofía de gestión de LUZ (1997), así como también lo contemplado en otras filosofías universitarias (UCLA y UNEFM, 2004), en lo que respecta a los valores institucionales que coinciden. Esta información fue de gran utilidad para ampliar y precisar algunas definiciones y formular algunos ítem

del instrumento. En este aspecto se tomaron en cuenta los valores: ética, democracia, autonomía, excelencia, lealtad, solidaridad, responsabilidad, liderazgo y sus respectivos indicadores. En esta sección se presentan los resultados de la investigación que permitieron determinar los valores institucionales presentes en el personal administrativo.

**Tabla 1: Ética**  
(Frecuencias Absolutas y Relativas)

Items	Respuestas	TDA	DA	EDA	TED	Total
Item 1	F.A	6	37	11	18	73
	F.R	8.2	50.7	15.1	24.7	100
Item 2	F.A	15	32	12	14	73
	F.R	20.5	43.8	16.4	19,2	100
<b>Total</b>	<b>F.A</b>	<b>90</b>		<b>55</b>		
	<b>F.R</b>	<b>0,616</b>		<b>0,377</b>		

**Fuente:** Cálculos propios

De tal forma que la Tabla 1 indica que un 62% de los entrevistados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la premisa de que en su lugar de trabajo se cumplen las actividades con base en principios morales (ítem

1) y de una manera clara (ítem 2), mientras que un 38% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con dichas premisas.

El cumplimiento de las tareas con base en principios morales y la realización de las actividades de



una forma clara y transparente permitieron identificar el valor institucional correspondiente a la ética según lo plasmado en la filosofía de gestión de LUZ (1997) y de la UCLA (2004). En este sentido, los resultados antes mencionados,

indican que la mayoría del personal administrativo que integra el Núcleo Humanístico de LUZ, está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la ética esta presente como valor institucional.

**Tabla 2: Democracia**  
(Frecuencias Absolutas y Relativas)

Items	Respuestas	TDA	DA	EDA	TED	Total
Item 3	F.A	17	13	24	18	73
	F.R	23.3	17.8	32.9	24.7	100
Item 4	F.A	20	32	12	9	73
	F.R	27.4	43.8	16.4	12.3	100
<b>Total</b>	<b>F.A</b>	<b>82</b>		<b>63</b>		
	<b>F.R</b>	<b>0,562</b>		<b>0,432</b>		

**Fuente:** Cálculos propios

De acuerdo con los resultados expuestos en la tabla 2, un 56% del personal administrativo expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que en el lugar de trabajo se da apertura a todas las corrientes del pensamiento filosóficas, políticas, religiosas y sociales (item 3) y que el empleado participa en la toma de decisiones en la dependencia donde trabaja (item 4), mientras que la proporción restante, es decir, un 43%

expresó que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con lo planteado.

Los aspectos que identifican la democracia como valor institucional universitario, de acuerdo con la filosofía de gestión de LUZ (1997) y de la UNEFM (2004), son la apertura a todas las corrientes del pensamiento y la toma de decisiones. Por lo tanto, los resultados obtenidos permiten inferir

que dicho valor esta presente en el Humanístico de LUZ.  
personal administrativo del Núcleo

**Tabla 3: Autonomía**  
(Frecuencias Absolutas y Relativas)

Items	Respuestas	TDA	DA	EDA	TED	Total
Item 5	F.A	17	28	15	13	73
	F.R	23.3	38.4	20.5	17.8	100
Item 6	F.A	7	20	21	25	73
	F.R	9.6	27.4	28.8	34.2	100
<b>Total</b>	<b>F.A</b>	<b>24</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	
	<b>F.R</b>	<b>0,493</b>		<b>0,507</b>		

**Fuente:** Cálculos propios

La tabla 3 muestra, que un 51 % de los encuestados está en desacuerdo parcial o totalmente con que pueden expresar sus opiniones libremente (ítem 5) y respecto a que la institución les concede libertad para modificar asuntos de trabajo que consideren pertinentes (ítem 6), mientras que casi la otra mitad de los encuestados, es decir, un 49%, respondió que está totalmente de acuerdo o de acuerdo con tales afirmaciones.

De esta forma, dada la mínima diferencia que existe entre los valores manifestados por los encuestados, no se puede concluir si la libertad de expresión, como un elemento que identifica a la autonomía como valor institucional, según lo contenido en la filosofía de gestión de LUZ (1997), está o no presente en el personal administrativo del Núcleo Humanístico.

**Tabla 4: Excelencia**  
(Frecuencias Absolutas y Relativas)

Items	Respuestas	TDA	DA	EDA	TED	Total
Item 7	F.A	11	17	28	17	73
	F.R	15.1	23.3	38.4	23.3	100
<i>Total</i>	<i>F.A</i>	28		45		
	<i>F.R</i>	0,384		0,616		

**Fuente:** Cálculos propios

En la tabla 4 se observa que aproximadamente un 62% de los empleados administrativos opinó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo en que se exige la actualización permanente del conocimiento para realizar el trabajo, mientras que un 38%, opinó que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con lo preguntado.

La actualización permanente del conocimiento es un aspecto que

identifica a la excelencia como valor institucional, según lo expuesto en la filosofía de gestión de LUZ (1997); por lo tanto, dado los resultados se puede afirmar que el 62% del personal administrativo que conforma el Núcleo Humanístico de LUZ considera que dicho valor no esta presente.

**Tabla 5: Lealtad**  
(Frecuencias Absolutas y Relativas)

Items	Respuestas	TDA	DA	EDA	TED	Total
Item 8	F.A	56	16	0	1	73
	F.R	76.7	21.9	0	1.4	100
<i>Total</i>	<i>F.A</i>	72		1		
	<i>F.R</i>	0,986		0,014		

**Fuente:** Cálculos propios

En la tabla 5, se refleja, que un 99% de los entrevistados manifestó que está de acuerdo o totalmente de acuerdo en formar parte de la comunidad universitaria, es decir, se siente bien al pertenecer a la misma, mientras que un encuestado 1% opinó que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Estos datos permiten afirmar que pertenecer a la comunidad universitaria, elemento que se incluye en el valor institucional "lealtad", como se expresa en la filosofía de gestión de LUZ (1997), es un valor que esta presente en casi la totalidad del personal administrativo del Núcleo Humanístico de LUZ.

**Tabla 6: Solidaridad**  
(Frecuencias Absolutas y Relativas)

Items	Respuestas	TDA	DA	EDA	TED	Total
Item 9	F.A	26	26	12	9	73
	F.R	35.6	35.6	16.4	12.3	100
Total	F.A	52		21		
	F.R	0,712		0,288		

**Fuente:** Cálculos propios

En la tabla 6, se expresa, que un 71% del personal administrativo está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que prevalecen los valores del grupo de trabajo sobre los valores individuales, mientras que en un 29% está en desacuerdo o

totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

Según la filosofía de gestión de LUZ (1997), la solidaridad como valor institucional incluye como elemento el predominio de los valores de la comunidad (grupales)

sobre el individualismo. En este caso, según los resultados obtenidos, se puede interpretar que dicho valor esta presente en la

mayor parte del personal administrativo que conforma el Núcleo Humanístico de LUZ.

**Tabla 7: Responsabilidad**  
(Frecuencias Absolutas y Relativas)

Items	Respuestas	TDA	DA	EDA	TED	Total
Item 10	F.A	29	30	8	5	73
	F.R	39.7	41.1	11.0	6.8	100
<i>Total</i>	<i>F.A</i>	<i>59</i>		<i>13</i>		
	<i>F.R</i>	<i>0,808</i>		<i>0,178</i>		

**Fuente:** Cálculos propios

La tabla 7 indica que un 81% de los empleados administrativos del Núcleo Humanístico de LUZ, está de acuerdo parcial o totalmente con que se cumplen las actividades de manera eficiente en su trabajo, mientras un 18% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

El cumplimiento eficiente de las actividades que corresponde ejecutar identifica la responsabilidad

como valor institucional según lo contemplado en la filosofía de gestión de LUZ (1997), por lo que se puede entender que dicho valor está presente en una proporción representativa del personal administrativo del Núcleo Humanístico de LUZ.

**Tabla 8: Liderazgo**  
(Frecuencias Absolutas y Relativas)

Items	Respuestas	TDA	DA	EDA	TED	Total
Item 11	F.A	26	27	10	10	73
	F.R	35.6	37	13.7	13.7	100
Item 12	F.A	20	29	16	8	73
	F.R	27.4	39.7	21.9	11.0	100
<i>Total</i>	<i>F.A</i>	<i>46</i>	<i>56</i>	<i>26</i>	<i>18</i>	
	<i>F.R</i>	<i>0,699</i>		<i>0,301</i>		

**Fuente:** Cálculos propios

En la tabla 8 se muestra que un 70% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la orientación ofrecida por su jefe inmediato les permite realizar el trabajo de manera eficiente (ítem 11), así como también que existen líderes que orientan la realización del trabajo (ítem 12), y un 30% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con tales supuestos.

El sentido de orientación basado en la profundización del conocimiento que deben poseer los miembros de la comunidad universitaria es un elemento que identifica de una forma más clara el liderazgo como valor institucional, según lo contenido en la filosofía de gestión de LUZ (1997), por lo tanto, de los resultados obtenidos se puede

interpretar que dicho valor esta presente en el personal administrativo del Núcleo Humanístico de LUZ.

Los valores organizacionales, al ser compartidos, influyen en el desempeño del personal, ya que proveen una base estable. Cuando los valores están alineados con el desempeño, las personas que laboran en una organización presentan sentido de pertenencia y responsabilidad en sus acciones, saben que su opinión es escuchada y observan una conexión directa entre su labor y los objetivos.

En el caso de la Universidad del Zulia, los valores institucionales son la base en los que se apoya la filosofía de gestión de la institución. Estos valores orientan la gestión

institucional, la actuación y conducta de cada empleado de la Universidad del Zulia.

## CONCLUSIONES

La investigación permitió concluir que la mayoría de los valores institucionales expresados en la filosofía de gestión de LUZ, con los cuales coinciden la UCLA y la UNEFM, están presentes en el personal administrativo del Núcleo Humanístico de LUZ. Estos valores son: la ética, la democracia, la lealtad, la solidaridad, la responsabilidad y el liderazgo, por lo tanto, se puede inferir que se comparten los valores entre el personal, lo cual es un aspecto positivo para la institución ya que favorece el logro de los objetivos institucionales, facilita la toma de decisiones y la identificación de los empleados con la organización.

## BIBLIOGRAFÍAS

Ansa, Marysol (2006). Elementos de la Cultura Organizacional del Personal Administrativo en el Núcleo

Humanístico de LUZ. Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Gerencia de Empresas. Mención Gerencia de Servicios Administrativos. Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. División de Estudios para Graduados. Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela.

Arias Galicia, Fernando y Heredia Espinosa, Víctor (2001). Administración de Recursos Humanos. 5ta edición. México. Editorial Trillas, S.A.

Centro de Computación-LUZ (2005). Estadísticas del Personal Administrativo de LUZ. Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela.

Dirección General de Planificación Universitaria. DGPU (1997). Filosofía de Gestión de la Universidad del Zulia. Venezuela. Ediciones Astro Data, S.A.

Hernández, Sampieri Roberto y Fernández Carlos y Baptista (2003). Metodología de la Investigación. 3ra

edición. México. Mc GRAW-HILL  
INTERAMERICANA S.A.

Robbins, Stephen (1999).  
Comportamiento Organizacional,  
conceptos, controversias y  
aplicaciones. Octava edición.  
México. Prentice Hall  
Hispanoamericana S.A

Siliceo, Alfonso (1999).  
Liderazgo, Valores y Cultura  
Organizacional. 1ra edición. México.  
Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA  
S.A.

Universidad Centro Occidental  
Lisandro Alvarado. UCLA (2004).  
Valores Institucionales. Disponible  
en: [http://  
www.ucla.edu.ve/valores/misión.htm](http://www.ucla.edu.ve/valores/misión.htm).  
Consulta 14.03.2005.

Universidad Nacional  
Experimental Francisco de Miranda.  
UNEFM (2004). Valores  
Institucionales. Disponible en: [http://  
www.unefm.edu.ve/uni/constituyente/  
nuevalor.htm](http://www.unefm.edu.ve/uni/constituyente/nuevalor.htm). Consulta 14.03.2005.