INDUSTRIAL

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DE TELECOMUNICACIONES PARA EL HOGAR

CHARACTERIZATION OF ORGANIZATIONAL MANAGEMENT IN PRIVATE HOME TELECOMMUNICATIONS COMPANIES

Autores:

Vásquez, Pedro[1]; Peñaloza, Milvia[2]

[1] Doctorado en Gerencia Evaluativa Tecnológica Empresarial y Educativa. Decanato de Postgrado UNET

[2] Universidad de Los Andes, Venezuela

Corresponding Author: pedrovasquezg@gmail.com

RESUMEN

La gestión organizacional se concibe como un proceso sistémico, flexible y dinámico, capaz de ser repensado, considerando el entorno y la vida situacional de las organizaciones. La presente investigación determina los elementos que, a juicio del conocimiento y percepción de los trabajadores, caracterizan la gestión organizacional en sus empresas. Las organizaciones tratadas corresponden a servicios privados de telecomunicaciones para el hogar: Telefonía móvil, streaming, TV cable e Internet en el municipio San Cristóbal, estado Táchira, Venezuela. En vista de que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones para el hogar están manifestando quejas sobre el servicio prestado, surge la inquietud investigativa sobre como presentar una estructura que respalde una gestión organizacional para mejorar la prestación de servicios. La investigación se abordó desde el paradigma positivista con metodología cuantitativa, a nivel descriptivo y de campo. En cuanto a la población, por medio de un muestreo intencional se seleccionaron ocho empresas bajo los criterios de antigüedad, cantidad de trabajadores y presencia en medios de comunicación. Se aplicó un cálculo de tamaño muestra con base en un estimado de 550 trabajadores, procediéndose a encuestar a 150, a través de un cuestionario con escala tipo Likert aplicada a través de un formulario de Google. En cuanto a la validez del instrumento, se realizó validez de constructo mediante el análisis factorial exploratorio y validez de contenido mediante el juicio de tres expertos en el área. La confiabilidad fue calculada a través del Alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones. Los hallazgos indican que los elementos que caracterizan la gestión organizacional de acuerdo con el análisis confirmatorio que reafirma la estructura formada desde la teoría y que se examinó en el análisis factorial exploratorio son la planificación, la dirección y el control.

ABSTRACT

Organizational management is conceived as a systemic, flexible, and dynamic process capable of being rethought, considering the environment and the situational life of organizations. This research determines the elements that, in the opinion of the knowledge and perception of the workers, characterize organizational management in their companies. The organizations studied correspond to private telecommunications services for the home: Mobile telephony, streaming, cable TV, and Internet in the municipality of San Cristóbal, Táchira state, Venezuela. Since users of home telecommunications services are complaining about the service provided, the research question arises as to how to present a structure that supports organizational management to improve service delivery. The research was approached from the positivist paradigm with a quantitative methodology, at a descriptive and field level. Regarding the population, an intentional sampling selected eight companies based on the criteria of seniority, number of employees, and presence in the media. A sample size calculation was applied based on an estimate of 550 workers, proceeding to survey 150 of them, through a questionnaire with a Likert scale applied via a Google form. As for the validity of the instrument, construct validity was carried out through exploratory factor analysis and content validity through the judgment of three experts in the area. Reliability was calculated through Cronbach's Alpha for each of the dimensions. The findings indicate that the elements that characterize organizational management according to the confirmatory analysis, which reaffirms the structure formed from the theory and examined in the exploratory factor analysis, are planning, direction, and control.**

Palabras clave: Gestión Organizacional, Servicios, Telecomunicaciones, Hogar.
Key words: Organizational Management, Services, Telecommunications, Home

Recibido: 10/10/2024 **Aprobado:** 25/12/2024

ISSN:1316-869X11C

INTRODUCCIÓN

La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo y está relacionada, principalmente, con el mundo corporativo; sin embargo, el término se ha popularizado y se utiliza con frecuencia para referirse a actividades por ejemplo personales y de otra índole. Para Ramírez et al. (2023) "la gestión está concebida como un proceso sistémico, flexible y dinámico, capaz de ser repensado, debido a las necesidades del entorno y la vida situacional de las instituciones" (p. 1). Entre los tipos de gestión se destaca la gestión organizacional que está referida a las empresas y orienta los esfuerzos hacia la obtención de los objetivos acordados, mediante el uso eficiente de los recursos y la coordinación de actividades. Ropa-Carrión y Alama-Flores (2022), citando a Galinelli y Migliore (2015), al conceptualizar la gestión como actividad para el desarrollo organizacional, indican que es:

> Una acción que implica planificar, organizar, motivar, dirigir y controlar, desde un punto de vista general, y, en forma específica, prever, ordenar, atender a los objetivos, la integración de los esfuerzos y la efectividad de las aportaciones de los demás, con el fin de lograr el desarrollo de las organizaciones (p. 84).

En este sentido, gestionar una organización va más allá de un recetario, implica actuar creativamente y es una tarea necesaria en todos los tipos de organización, privados o públicos, en empresas del sector manufacturero o del sector servicios. Particularmente, para las entidades privadas, con fines de lucro y dedicadas al sector servicios, que es el caso de estudio de la presente investigación. La gestión organizacional tiene sus características especiales de intangibilidad, inseparabilidad, caducidad, heterogeneidad y no propiedad que rigen los servicios. Como lo señala Lovelock et al. (2004):

> Los gerentes de empresas de servicios deben reflexionar sobre el ambiente cambiante de los servicios, poniendo atención a aquellos aspectos distintivos que existen en relación a productos manufacturados, así como a las diferencias que existen entre diferentes tipos de servicios (p. 30).

Porque la prestación satisface una necesidad humana que no consiste en la producción de bienes materiales. El sector servicios es importante en la economía mundial y en la región. Herreros y Durán (2024) expresan que en 2021 el sector representó 67% del PIB de América Latina y el Caribe y absorbió 63% del empleo total en la región. En Venezuela, el sector servicios representa más del 60% gracias al nacimiento de nuevas industrias tecnológicas. Los servicios son vitales en el circuito económico porque promueven la innovación, contribuyen con la calidad de vida de las personas y generan posibilidades de inserción en el campo laboral (CONSECOMERCIO, 2021).

Partiendo de lo señalado, con los avances tecnológicos se han generado servicios que hasta hace algunos años eran impensables para el hogar; en las familias, con ingresos módicos, además de los servicios básicos públicos, necesitan para sus viviendas Internet, televisión por cable, streaming y telefonía móvil, que se pueden categorizar como servicios privados de telecomunicaciones para el hogar.

Los servicios de telecomunicaciones son entendidos como la trasmisión de información a través de medios electromagnéticos, son un importante medio de desarrollo global porque han puesto en contacto a la gente y a las organizaciones; por lo tanto, una gestión organizacional acorde es fundamental porque son servicios sensibles que afectan la calidad de vida de las personas y deben prestarse con la calidad funcional esperada, pues las expectativas por este tipo de servicios son altas y permanentes. Así lo señala Lovelock et al. (2004):

> Los gerentes de empresas de servicios deben reflexionar sobre el ambiente cambiante de los servicios, poniendo atención a aquellos aspectos distintivos que existen en relación a productos manufacturados, así como a las diferencias que existen entre diferentes tipos de servicios. (p. 30)

Para atender los servicios de telecomunicaciones en Venezuela, existe la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), que regula la prestación de estos servicios. Para el año 2021 en Venezuela había 18 millones de líneas de teléfonos móviles con una penetración superior a 63%, dos millones y medio de líneas de banda ancha fija con una penetración del 33,42%, y la penetración de televisión paga supera el 42% de los hogares venezolanos (Telesemana.com 2021). De acuerdo con este informe, los servicios de telecomunicaciones son requeridos por las familias venezolanas; sin embargo, los ciudadanos se quejan por intermitencias, fallas en la cobertura, prestación tardía del servicio, costos elevados, colas para pagar; en resumen, no cumplen con las expectativas esperadas. Además, desde el punto de vista interno, algunos trabajadores manifiestan que no se dan instrucciones precisas, que hay incumplimiento de las condiciones de trabajo establecidas, que en ocasiones los insumos no son recibidos oportunamente y la capacitación, tanto en habilidades técnicas como blandas, no es suficiente y constante.

Por lo tanto, una estructura funcional con base a elementos caracterizantes de gestión permitirá a las empresas de servicios privados de telecomunicaciones para el hogar en el municipio San Cristóbal sostenerse y crecer, en medio de la situación económica actual, conservando a sus clientes internos y externos satisfechos con una operatividad eficiente y rentable. En ese orden de ideas, se planteó como objetivo general determinar los elementos que caracterizan la gestión organizacional en las empresas de servicios privados de telecomunicaciones para el hogar en el municipio San Cristóbal del estado Táchira en la percepción de los trabajadores; entendiendo que estos servicios son: Telefonía móvil, streaming, TV cable e internet.

Esta investigación es importante y pertinente porque suple la necesidad de tratamiento académico sobre gestión organizacional, el sector se encuentra en crecimiento y su aporte a la sociedad es evidente por las fuentes de empleo que genera y la calidad de vida que ofrece. La investigación concentra sus bases teóricas conceptuales en la gestión organizacional que según Gil-Bolívar (2016), “se orienta por la distribución del orden, el control y una estructura centralizada y burocrática” (p. 31). Sin embargo, la gestión en las organizaciones transita actualmente en entornos complejos, no solo es un asunto de estructuras centralizadas y burocráticas. Como lo afirma Calderón et al. (2011), la gestión organizacional “implica ir más allá de los asuntos operativos y de las contingencias del día a día; es incidir sobre el desarrollo, la innovación y la transformación de la organización” (p. 15).

En este sentido, la gestión organizacional implica el proceso de planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar eficientemente los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros de una organización afrontando el entorno, de forma estratégica e innovadora, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos dentro de un clima laboral armonioso, de forma sinérgica, apegados a la moral y las buenas costumbres. Para determinar esos elementos que caracterizan la gestión organizacional en el sector servicios hay que tener presente las características peculiares de intangibilidad, inseparabilidad, caducidad, heterogeneidad y no propiedad que rigen los servicios. En vista de lo planteado, la gestión organizacional en las empresas estudiadas requiere de una serie de elementos para su correcto funcionamiento. Estos elementos de acuerdo con Hernández y Pulido (2011) han evolucionado y hay varios modelos que incluyen previsión, planeación, organización, ejecución, dirección, organización y control. Es el interés del investigador plantear si los elementos que caracterizan la gestión organizacional son la planificación, la dirección y el control.

MÉTODO

La investigación se aborda desde el paradigma positivista con enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo y de campo. En cuanto a la población se tomó la información de la Alcaldía del municipio San Cristóbal sobre actividad económica en el sector de telecomunicaciones, encontrándose que hay registradas 51 empresas entre las que se encuentran agentes autorizados y

comercializadoras de equipos. Por medio de un muestreo intencional se seleccionaron considerando los criterios de antigüedad, cantidad de trabajadores y presencia en medios de comunicación a ocho empresas del sector. Con base en un estimado de 550 trabajadores, se calculó la muestra, procediéndose a encuestar a 150 empleados a través de un muestreo intencional por medio de un cuestionario con escala tipo Likert, aplicada a través de un formulario de Google. Estadísticamente se utilizaron técnicas univariantes y multivariantes. Para el procesamiento y análisis de los datos se empleó el paquete estadístico SPSS y AMOS. En cuanto a la validez y confiabilidad del instrumento se realizó la de contenido por medio del juicio de tres expertos y la de constructo mediante el análisis factorial exploratorio. La confiabilidad fue calculada a través del Alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones resultando planificación con 0,889, dirección con 0,898 y control con 0.806.

RESULTADOS

El análisis de los resultados es un proceso que va más allá de los datos para lograr acceder a la comprensión del estudio y consiste en un resumen de la investigación realizada. Según Hurtado (2010) "el análisis e interpretación de los resultados son las técnicas que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos" (p. 181).

La encuesta aplicada a la muestra en estudio permitió obtener la información para resolver el objetivo general de la investigación, que consiste en determinar los elementos que caracterizan la gestión organizacional en las empresas de servicios privados de telecomunicaciones para el hogar en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, en la percepción de los trabajadores.

Como se indicó en la metodología empleada, la muestra seleccionada para el análisis estadístico en esta parte empírica la constituyen un total de ciento cuarenta y cinco (145) miembros de las empresas seleccionadas.

Por otra parte, para describir la muestra se seleccionaron las variables correspondientes a los años de servicio y el área funcional a la que pertenece; por lo que, se realizaron gráficos estadísticos para mostrar la información.

Análisis Descriptivo de la muestra

Se inicia este análisis cuantitativo con la información obtenida de los trabajadores de las empresas de servicios de telecomunicaciones mediante la aplicación del cuestionario.

En la Figura 1 se exponen los años de servicio con que cuentan los trabajadores dentro de las empresas encuestadas.

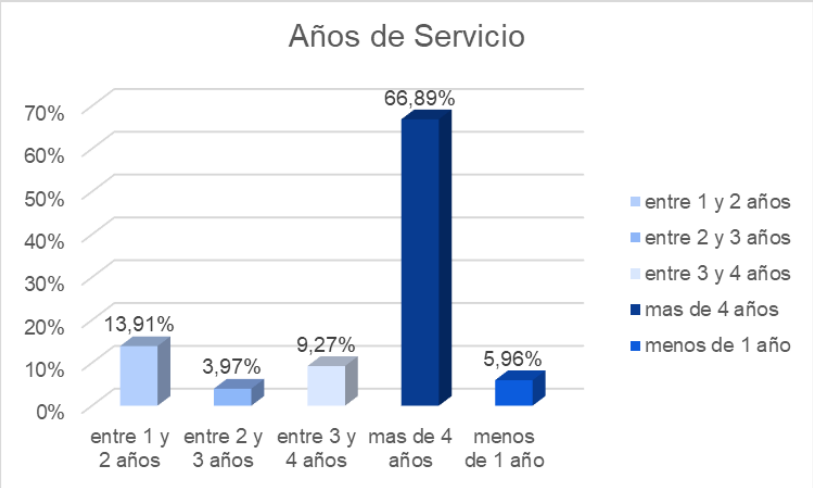


Figura 1. Años de Servicio

En cuanto a los años de servicio que tienen los encuestados dentro de las empresas de servicios de telecomunicaciones para el hogar se puede indicar que 66.89% de los encuestados tienen más de 4 años, 13.91% entre uno y 2 años. Esta información evidencia que un alto porcentaje de los trabajadores tienen experiencia dentro de la empresa, lo que le permite tener conocimiento sobre los diversos procesos de gestión que se realiza en la empresa. Sin embargo, hay un porcentaje de 19,87% con menos de dos años dentro de las organizaciones.

Por su parte, en la Figura 2 se puede observar el área funcional a la que pertenecen los trabajadores de las empresas de servicios de telecomunicaciones encuestados.

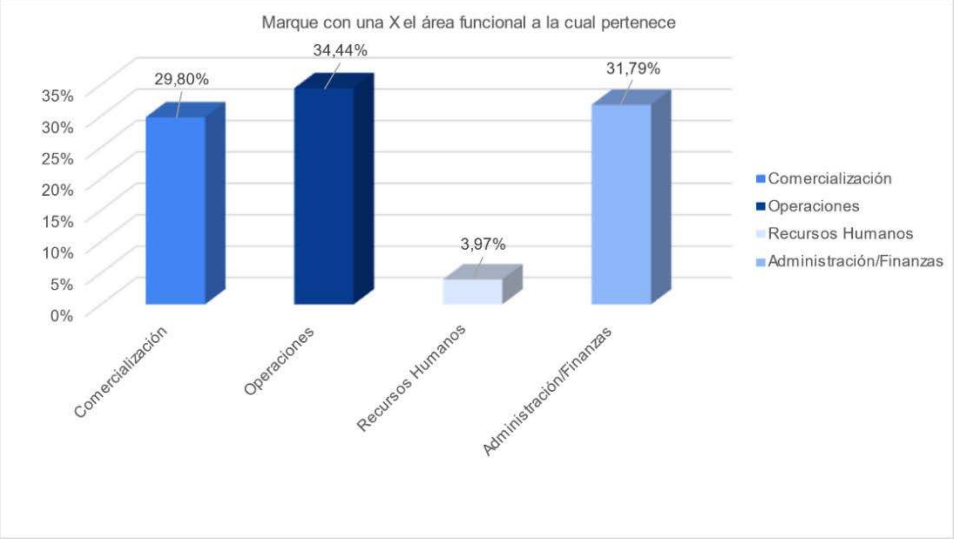


Figura 2. Área funcional a la que pertenece

Por la información contenida en esta figura, descriptivamente se puede afirmar que en la muestra seleccionada 29.8% de los encuestados pertenecen al área de comercialización, 34.4% al área de operaciones, 3.97% al área de recursos humanos y 31, 79% al área de Administración y Finanzas. Por consiguiente, en el área de operaciones existe el mayor número de colaboradores, dada las funciones que se realizan dentro de las empresas de servicios de telecomunicaciones para el hogar, el cual es operativo en un alto porcentaje.

Luego de describir la muestra se presentan los resultados de los análisis obtenidos en la validez y confiabilidad de la escala de medida utilizada.

Validez

Esta propiedad psicométrica se entiende desde la perspectiva de una investigación con pretensiones de medir procesos abstractos, siendo imperante que la medición a realizarse sobre la realidad indagada efectivamente mida lo que se procura medir, esto en virtud de la trascendental asociación entre indicadores – constructos – conceptos. En este particular la validez permite concluir inferencialmente la manera en que son elaboradas o construidas las escalas de medición, es indicativa de sí su preparación puede predecir hechos concretos y particulares, así como sí se relacionan con mediciones de otros constructos; pues como lo afirman Lacave et al. (2015), citado por Peñaloza (2020) “técnicamente la elaboración de un cuestionario amerita una investigación en sí” (p. 4).

La validez que se determinó al cuestionario del presente estudio fue en primer término la validez de contenido, con ella se estableció el grado de comprensión de los ítems que lo conforman, es decir, sí la construcción/elección de los ítems fue la adecuada; por lo que el instrumento entregado a los expertos para valorar la validez de

contenido contenía los siguientes indicadores: coherencia, pertinencia, redacción y validez.

Seguidamente se realizó la validez de constructo, mediante la cual se estableció sí las relaciones entre las variables constructos realmente corresponden a una estructura dimensional, es decir, que tan bien refleja la medida el concepto teórico que se está estudiando.

Validez de Contenido para el Cuestionario

Como se ha explicado, la validez de contenido se realizó mediante el juicio emitido por tres expertos, quienes hicieron algunas observaciones que fueron consideradas y se validó la redacción, coherencia y pertinencia de los ítems que conforman el instrumento.

Validez de Constructo para la escala de medida utilizada en el cuestionario

Es una propiedad psicométrica de los instrumentos de medición que se utilizan en la investigación científica, la cual permite determinar la estructura subyacente que el conjunto de variables está midiendo, y así, establecer su relación con la ordenación teórico-conceptual de la gran variable o constructo sobre el cual se construyó el instrumento (cuestionario); la finalidad es comprobar empíricamente que dicha estructuración teórica es explicada por un grupo de ítems" (Hernández, 2011, p. 7).

El Análisis Factorial Exploratorio (AFE) en la opinión de Hair et al. (1999), citado por Peñaloza (2020) representa "un nombre genérico que se da a una clase de métodos estadísticos multivariantes, cuyo propósito principal es definir la estructura subyacente en una matriz de datos" (p. 88). Con esta técnica se estudian interrelaciones (estructura subyacente), o correlaciones existentes entre un gran número de variables, donde es posible identificar dimensiones latentes (variables imposibles de ser observadas directamente), o factores que subyacen en el gran volumen de variables que explican un concepto mayor; que, sin embargo, al reducirse o resumirlas pueden ser comprendidas e interpretadas de mejor manera.

El AFE se llevó a cabo para identificar la estructura subyacente de los ítems que constituyeron la escala de gestión organizacional evaluada, se obtuvo, a través del método de extracción de factores: Factorización de Ejes Principales y la rotación oblicua oblimin. En un primer momento se encontró una solución satisfactoria y coherente con la teoría; sin embargo, se eliminaron algunos ítems dado que sus aportaciones no eran relevantes y por el contrario influían en la robustez de la escala, es decir en la capacidad de producir resultados consistentes y precisos.

Por consiguiente, se realizó una revisión de los ítems y considerando las aportaciones de los expertos, junto con la experiencia de los investigadores, se procedió a eliminar algunos ítems, quedando el cuestionario constituido para la evaluación del AFE por 31 ítems.

Nuevamente se ejecutó el AFE y se realizó el análisis respectivo, el cual consta de los siguientes pasos: Se evalúo la adecuación de los datos y los resultados indican que realizar un AFE es adecuado (Lloret et al., 2017). Los factores se extrajeron con el método de factorización de ejes principales, para el número de factores a extraer se usó el criterio de Kaiser y se usó la rotación oblicua oblimin (Abad et. al, 2011).

A continuación, en la Figura 3 se muestran los resultados obtenidos:

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.876
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1906.344
	gl	465
	Sig.	.000

Figura 3. KMO y Prueba de Esfericidad de Bartlett

Se considera la prueba KMO para valorar la idónea aplicabilidad del análisis factorial para variables que se estén estudiando en la adecuación muestral, contrastando las correlaciones parciales entre las variables, por lo que al calcular un KMO lo deseable es que su valor sea próximo a uno (1); al referir la Figura 3 se observa un valor de 0,876 para el KMO, por lo tanto, al ser próximo a uno (1) se concluye que procede el AFE.

Por otra parte, se tiene la prueba de esfericidad de Bartlett para contrastar si la matriz de correlaciones es de identidad. Se observa entonces en la Figura 3 un valor igual a 0,000; siendo esto indicativo para rechazar la hipótesis nula (H0) que formula que las matrices reproducidas son matrices identidad. En función de esto se concluye que se cumplen los supuestos estadísticos, y en consecuencia procede la aplicación del AFE.

Se analiza la varianza explicada, la cual se refiere a la proporción de la variabilidad total en las variables observadas que pueden ser explicadas por los factores extraídos, a continuación, la Tabla 1 muestra la información.

Tabla 1. Varianza total explicada

Factor	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	6,556	21,149	21,149	6,038	19,476	19,476
2	5,338	17,219	38,368	4,823	15,559	35,035
3	3,119	10,063	50,431	3,600	9,388	44,424
4	0,996	3,713	52,145			
5	0,991	3,362	55,507			
6	0,988	3,186	58,693			
7	0,952	3,070	61,763			
8	0,862	2,782	64,545			
9	0,803	2,591	67,136			
10	0,759	2,449	69,585			
11	0,743	2,398	71,983			
12	0,711	2,294	74,276			
13	0,643	2,075	76,351			
14	0,611	1,972	78,323			
15	0,588	1,898	80,221			
16	0,535	1,726	81,946			
17	0,520	1,676	83,623			
18	0,494	1,593	85,215			
19	0,475	1,532	86,747			
20	0,454	1,465	88,212			
21	0,427	1,379	89,591			
22	0,423	1,364	90,955			
23	0,399	1,286	92,241			
24	0,395	1,273	93,514			
25	0,353	1,140	94,654			
26	0,337	1,087	95,740			
27	0,303	0,978	96,719			
28	0,283	0,911	97,630			
29	0,276	0,891	98,521			
30	0,237	0,765	99,287			
31	0,221	0,713	100,000			

Método de extracción: factorización de eje principal.

La Tabla 1 refleja la varianza explicada, de acuerdo con los resultados se puede indicar que en la extracción se presentan tres factores con autovalores mayores a uno, en donde se refleja que el primer factor explica 19,476% de la varianza, el segundo factor el 15,559% y el tercer factor el 9,388 %. La varianza explicada acumulada por los tres factores es de 44.424%.

Estos resultados sugieren que el modelo propuesto explica una cantidad aceptable de varianza en las variables observadas.

Finalmente, se evalúa la matriz de estructura en la cual se muestra la forma en que se agrupan los diversos ítems en cada factor con sus cargas factoriales respectivas; es importante destacar que se consideraron los ítems con carga factorial mayores a 0,40 (Izquierdo et al., 2014), para la estructura subyacente de la escala.

La Tabla 2 muestra una estructura de 3 factores para el instrumento de Gestión Organizacional en las empresas de Servicios Privados de Telecomunicaciones para el Hogar, la comunalidad (h^2) de los ítems representa que cuanto más próximo a 1 más varianza del ítem está siendo capturada en el análisis (Izquierdo et. al, 2014), las h^2 del presente estudio están en el rango 0,3 y 0,6; por lo que se considera que existen un buen aporte de cada ítem al modelo.

A partir de los factores obtenidos, la revisión de la literatura y a experiencia del investigador se le asignaron nombres con sentido y pertinencia teórica, obteniéndose lo siguiente:

F1= Dirección; F2= Planificación; F3= Control

Tabla 2. Matriz Factorial

Matriz Factorial

ÍTEMS	Factor 1	2	3	h^2
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de recursos humanos proporciona capacitación a los trabajadores periódicamente?	.704			0.408
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de administración se ajusta a la normativa legal?	.704			0.417
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de comercialización realiza actividades de promoción de los servicios que ofrece la empresa?	.686			0.403
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de recursos humanos realiza evaluaciones de desempeño?	.681			0.446
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de operaciones cuenta con los equipos requeridos?	.678			0.484
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de administración administra con base en los objetivos?	.672			0.516
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de administración entrega los recursos oportunamente?	.661			0.498
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de operaciones se procura la mejora continua?	.643			0.455
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de administración realiza seguimiento oportuno?	.635			0.572
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de operaciones planifica sus actividades oportunamente?	.632			0.435
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de comercialización está informado sobre las acciones del entorno?	.612			0.449
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de recursos humanos brinda seguridad ocupacional?	.600			0.387
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de comercialización hace seguimiento a las inquietudes de los clientes de la empresa?	.565			0.449
¿En la dirección que realiza la empresa el departamento de operaciones se realiza seguimiento a los procesos?	.538			0.364
¿En la planificación que realiza la empresa los recursos financieros cubren lo planificado?		.826		0.751
¿En la planificación que realiza la empresa las estrategias se les hace seguimiento		.690		0.518
¿En la planificación que realiza la empresa los objetivos se establece un período de tiempo para su consecución?		.638		0.446
¿En la planificación que realiza la empresa las estrategias se adaptan a la realidad del entorno?		.632		0.424
¿En la planificación que realiza la empresa los objetivos se les hace seguimiento?		.629		0.417
¿En la planificación que realiza la empresa los recursos se prevén?		.626		0.418
¿En la planificación que realiza la empresa los recursos humanos son idóneos?		.619		0.434
¿En la planificación que realiza la empresa los recursos operativos son adecuados?		.617		0.396

Matriz Factorial

ÍTEMS	Factor 1	2	3	h^2
¿En la planificación que realiza la empresa los objetivos son alcanzables?		.602		0.403
¿En la planificación que realiza la empresa las estrategias son informadas a todo el personal que corresponde		.596		0.553
¿En la planificación que realiza la empresa los objetivos son informados al personal que corresponde?		.591		0.408
¿La auditoría que se realiza para el control de la empresa verifica el cumplimiento de los procesos que realiza la empresa?			.674	0.559
¿La seguridad interna que se realiza para el control de la empresa supervisa el cumplimiento de las normas establecidas por la empresa?			.673	0.554
¿La seguridad interna que se realiza para el control de la empresa resguarda el patrimonio?			.645	0.447
¿La auditoría que se realiza para el control de la empresa propone recomendaciones para corregir las debilidades?			.611	0.45
¿La seguridad interna que se realiza para el control de la empresa protege la información confidencial de la empresa?			.590	0.424
¿La auditoría que se realiza para el control de la empresa contribuye a mejorar la eficiencia de los recursos?			.563	0.407

Método de extracción: Factorización del eje principal.

a. 3 factores extraídos. Requeridas 9 iteraciones.

Nota: Los ítems se enumeran en orden descendente de saturación. Coeficiente de visualización > 0,40; h^2= comunalidad; F1=Dirección; F2= Planificación F3= Control.

Confiabilidad

En cuanto al análisis de fiabilidad, se obtuvo la consistencia interna para cada factor con el coeficiente alfa Cronbach (α). Los resultados se exhiben en la Tabla 3 y se observan valores aceptables (> 0.7), esto indica consistencia interna en los factores y por ende medidas fiables (Raykov, 2011).

Tabla 3. Resultados por dimensión Alfa de Cronbach

Dimensiones o Factores	Alfa de Cronbach
Planificación	0.889
Dirección	0.898
Control	0.806

De acuerdo con lo antes descrito y analizado en esta sección sobre los resultados, se puede afirmar que: a) El cuestionario utilizado como instrumento de recolección de información para la parte empírica de la investigación se configuró con escalas de medición para las diferentes dimensiones de tal modo que resultaron fiables. b) Para lo que respecta a la validez, ésta se realizó en función de la validez de contenido y la validez de constructo, en la primera luego del análisis de los juicios de expertos se concluye que resulta tener validez, y para la de constructo igualmente se puede concluir su validez e indicar que en conjunto los ítems de cada una de las dimensiones miden el constructo teórico.

En cuanto al diagnóstico de los elementos que caracterizan la gestión organizacional en las empresas de servicios privados de telecomunicaciones para el hogar en el municipio San Cristóbal del estado Táchira en la percepción o conocimiento de los trabajadores, se recurrió a realizar un análisis descriptivo y un análisis factorial confirmatorio, ya que este último reafirma que la estructura construida desde la teoría y a la cual se le aplicó el análisis factorial exploratorio que agrupa en forma lógica los factores establecidos.

A continuación, en la Figura 4 se muestran los resultados:



Figura 4. Seleccione de acuerdo con su percepción o conocimiento, los elementos esenciales que caracterizan la gestión organizacional en la empresa que labora.

Los trabajadores que pertenecen a las empresas de servicios privados de telecomunicaciones para el hogar manifestaron con un 56.6% que la planificación, la dirección y el control son los elementos que caracterizan la gestión organizacional de la empresa donde laboran. Por otra parte, 27.34% se orientan hacia la planificación, organización y evaluación. Asimismo, 16% dirigen su atención hacia la organización, dirección y control.

El mayor porcentaje de trabajadores consideran los elementos de planificación, dirección y control como elementos caracterizantes, lo cual está en concordancia con lo planteado desde la teoría.

Por otra parte, a través del Análisis Factorial Confirmatorio se puede evaluar el modelo predefinido de las relaciones entre las variables observadas y las latentes, en este caso se aprecia como las dimensiones o factores agrupan las variables observadas o ítems, reafirmando la estructura formada desde la teoría y la cual se examinó en el análisis factorial exploratorio.

A continuación, en la Figura 5 se muestran los resultados obtenidos mediante el gráfico Path donde se plantean los factores y sus respectivos índices siendo estos la planificación, la dirección y el control como elementos que caracterizan la gestión organizacional en las empresas de servicios privados de telecomunicaciones para el hogar en el municipio San Cristóbal.

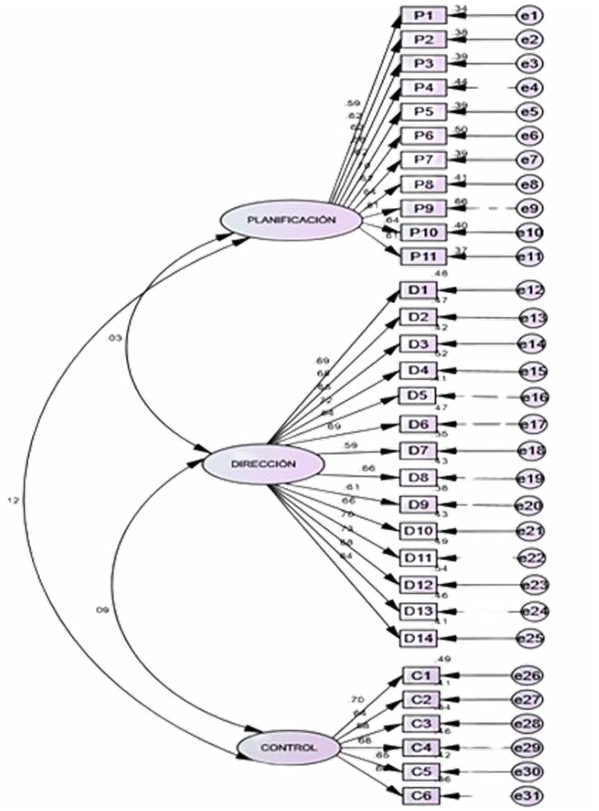


Figura 5. Gráfico Path

Se obtienen los resultados respectivos a evaluar, mediante los índices de ajuste (Tabla 4):

Tabla 4. Índice de ajuste

Índice de ajuste	Esperado	Obtenido
Chi-Cuadrado x^2	> 0,05	.208
Discrepancia entre $\chi 2$ y grados de libertad;(CMIN/DF)	< 3	2.985
Índice de bondad de ajuste (GFI)	0.90 - 1	.977
Índice residual de la raíz cuadrada media (RMR)	Lo más cercano a 0	,06
Error cuadrático media de aproximación (RMSEA)	Lo más cercano a 0	,019
Índice de ajuste comparativo (CFI)	0.90 - 1	,986
Índice de ajuste normalizado (NFI)	0.90 - 1	,790
Índice no normalizado de ajuste (NNFI o TLI)	0.90 - 1	,985

La interpretación de los datos se realiza de acuerdo a las tipologías de ajuste global expuestas por Lévy y Varela (2006).

Índice de ajuste absoluto: Determina el grado en que el modelo (medida y estructural) predice la matriz de datos inicial. Los índices de este grupo son: el estadístico, la raíz cuadrada del error cuadrático medio (Root Mean Square Error of Approximation) o RMSEA, que establece la diferencia entre la matriz obtenida del modelo y la matriz de observaciones; el índice de bondad de ajuste (Goodness of Fit Index) o GFI que informa sobre la variabilidad explicada por el modelo.

Al observar la Tabla 4 se aprecia que el valor de x2 es mayor a 0.05 indica que el modelo propuesto se ajusta bien a los datos observados. Por otra parte, se observa que en la raíz cuadrada del error cuadrático medio (Root Mean Square Errorof Approximation) o RMSEA tiene un

valor cercano a 0, como es 0.019; asimismo, el índice de ajuste GFI arroja un valor de 0,977 que se considera muy aceptable por estar comprendido entre 0,9 y 1; por consiguiente, el modelo se ajusta empíricamente.

Finalmente, se tiene el índice la raíz cuadrada del residuo cuadrático medio (Standarized Root Mean Square Residual) o SRMR, este índice se obtiene extrayendo la raíz cuadrada de la media de los residuos al cuadrado, en palabras de García (2002) "viene dada por la diferencia promedio entre las varianzas y covarianzas predichas y observadas del modelo. Un valor pequeño refleja un buen ajuste" (p. 43).

En este particular, la Tabla 4 refleja para el índice de error cuadrático medio de aproximación un valor de 0,06; considerándose muy aceptable por estar comprendido en el rango 0,05 – 0,08. Esto igualmente es indicativo de que el modelo realmente se ajusta empíricamente.

Índice de ajuste incremental: Son índices descriptivos con los que se compara el ajuste global del modelo propuesto con un modelo de referencia, por lo general, es nulo en el que no existe especificación de relaciones entre las variables, en otras palabras, se compara el modelo teórico propuesto con el modelo más pobre posible en términos de ajustes. El índice de ajuste normado (Normed Fi Index) o NNFI mide la reducción proporcional en la transacción del modelo nulo y propuesto; el índice de ajuste no normado (Nonnormed Fit Index) o CFI indica el buen ajuste del modelo para valores cercanos a la unidad. Los resultados arrojan que presentan un ajuste apropiado ya que ambos se encuentran sobre valores mayores a 0.79, lo que indica un ajuste apropiado del modelo.

Por consiguiente, se puede indicar que el modelo se ajusta de manera muy aceptable, derivándose que los elementos que caracterizan la gestión organizacional de las empresas de los servicios privados de telecomunicaciones para el hogar son la planificación, la dirección y el control.

DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación resaltan la relevancia de la planificación, la dirección y el control como elementos característicos de la gestión organizacional en las empresas de servicios privados de telecomunicaciones para el hogar en el municipio San Cristóbal. Este hallazgo no solo valida teorías clásicas sobre gestión organizacional, sino que también evidencia su aplicabilidad práctica en el contexto del sector de telecomunicaciones, caracterizado por su dinamismo y la necesidad de adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos y sociales.

En primer lugar, la planificación, identificada como un eje central, confirma su papel en la estructuración de objetivos estratégicos y en la previsión de recursos. Esto coincide con lo planteado por autores como Hernández y Pulido (2011), quienes sostienen que la planificación permite establecer un marco coherente para guiar la operación empresarial. En el contexto de este estudio, los trabajadores destacan que una planificación adecuada incluye estrategias adaptadas a la realidad del entorno y el establecimiento de objetivos alcanzables, aspectos esenciales para garantizar la sostenibilidad en un mercado competitivo.

Por otro lado, la dirección, entendida como la capacidad de orientar y motivar a los colaboradores, se revela como un elemento clave para la ejecución efectiva de las actividades. La percepción de los trabajadores sobre la necesidad de una dirección que fomente la mejora continua, evalúe el desempeño y facilite recursos oportunamente, subraya la importancia de un liderazgo activo y comprometido. Esto respalda lo señalado por Calderón et al. (2011), quienes destacan que la dirección eficaz trasciende lo operativo, promoviendo el desarrollo organizacional y la innovación.

El control, como tercer elemento caracterizante, es percibido por los trabajadores como una herramienta indispensable para garantizar el cumplimiento de normas, proteger recursos y mejorar la eficiencia operativa. Este hallazgo reafirma lo establecido por Lovelock et al. (2004), quienes destacan que el control es esencial para asegurar que las actividades organizacionales cumplan con los estándares establecidos, especialmente en sectores sensibles como el de telecomunicaciones, donde las fallas pueden impactar significativamente en la experiencia del cliente.

Asimismo, la diversidad en los perfiles de los trabajadores encuestados (en términos de antigüedad, niveles jerárquicos y áreas funcionales) aporta una riqueza interpretativa a los resultados, validando las conclusiones y reflejando una perspectiva integral de la gestión organizacional en las empresas estudiadas. Es relevante destacar que la antigüedad de los empleados (más del 66% con más de cuatro años de experiencia) contribuye a que sus opiniones estén fundamentadas en un conocimiento profundo de los procesos internos.

Por último, los índices de ajuste del modelo confirmatorio no solo confirman la validez teórica de las dimensiones propuestas, sino que también evidencian su consistencia práctica. Esto indica que las empresas del sector pueden beneficiarse al implementar estructuras organizacionales basadas en la planificación, dirección y control, lo cual resulta especialmente crucial en un entorno económico desafiante como el de Venezuela.

CONCLUSIONES

Los trabajadores de las empresas de servicios privados de telecomunicaciones para el hogar en el municipio San Cristóbal identifican la planificación, la dirección y el control como los elementos clave que caracterizan la gestión organizacional. Este hallazgo se alinea con los modelos teóricos y evidencia la importancia de una estructura organizacional coherente para garantizar la calidad del servicio.

Por otra parte, la antigüedad y experiencia de los empleados, así como la diversidad de áreas funcionales representadas en el estudio, aseguran la validez y amplitud de las percepciones recogidas. Estas opiniones reflejan la realidad de los procesos organizacionales desde distintos niveles jerárquicos y operativos.

Entre tanto, la implementación de una planificación estratégica que contemple objetivos claros, recursos adecuados y estrategias adaptadas al entorno, junto con una dirección orientadora y un control efectivo, son aspectos esenciales para mejorar la operatividad y satisfacer tanto a clientes internos como externos.

En este sentido, los resultados confirman que la estructura organizacional basada en planificación, dirección y control es no solo teóricamente sólida, sino también viable en la práctica. Esto refuerza la aplicabilidad de estas dimensiones como base para la gestión en el sector de telecomunicaciones.

El análisis factorial confirmatorio validó las dimensiones propuestas, mientras que los índices de ajuste indican que el modelo teórico es adecuado para explicar las dinámicas observadas en las empresas estudiadas. Esto garantiza la fiabilidad de los resultados y su aplicabilidad en contextos similares.

En resumen, se subraya la necesidad de fortalecer estos elementos organizacionales para responder a las demandas del sector, asegurar la sostenibilidad empresarial y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

REFERENCIAS

Abad, F. Olea, J. Ponsoda, V. y García, C. (2011) Medición en ciencias sociales y de la salud. Editores Madrid: Síntesis. España.

Calderón, G., Naranjo, J. y Álvarez, C. (2011). Gestión empresarial en Colombia: un aporte desde la administración. Colombia: Editorial Universidad Nacional de Colombia (UNAL).

CONSECOMERCIO. (2021). Sector Comercio y Servicios de Venezuela Su importancia y

propuestas para la recuperación y crecimiento sostenible. https://camaradecaracas.com/wp content/uploads/2021/12/Consecomercio.Prop_.Recup_.Dia_.Comercio.11.2021.pdf

García, F. (2002). El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios. [Libro en Línea]. Editorial Limusa. https://books.google.co.ve/books?id=-JPW5SWuWOUC&pg=PA4&dq=Garc%C3%ADa+(2004)+CUESTIONARIO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjUncLoqtDWAhWHeCYKHdVUAg8Q6AEIJTAA#v=onepage&q=Garc%C3%ADa%20(2004)%20CUESTIONARIO&f=false

Gil-Bolívar, F. (2016). ¿Cómo preparase para el futuro en la gestión empresarial? file:///C:/Users/Pedro%20Vasquez/Downloads/mhgonzalez,+Journal+manager,+CLDA-Vol-XII-Num-23-arti-3.pdf

Hernández, R. (2011). Instrumentos de Recolección de Datos en Ciencias Sociales y Ciencias Biomédicas. Mérida, Venezuela. Consejo de Estudios de Postgrado, Universidad de Los Andes.

Hernández, R. y Pulido, A. (2011). Fundamentos de gestión empresarial Enfoque basado en competencias. México: McGraw Hill Interamericana Editores SA.

Herreros, S. y Durán, J. (2024). Panorama del desempeño exportador de servicios de América Latina y el Caribe: el caso de los servicios modernos (2005-2022)

Hurtado de Barrera, J. (2010). Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia. (4º ed.). Venezuela: Centro Internacional de estudios avanzados. Sypal.

Izquierdo, Olea y Abad (2014) Exploratory factor analysis in validation studies: Uses and recommendations. https://www.psicothema.com/pi?pii=4206

Lévy, J y Varela, J. (2006). Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales. Gesbiblo, S.L. Madrid.

Lloret, S. Ferreres, A, Hernández, A. y Tomás, M. (2017) Estrategias metodológicas y uso de recursos digitales para la enseñanza de la historia. Análisis de recuerdos y opiniones del profesorado en formación inicial. https://reunido.uniovi.es/index.php/AA/article/view/14224

Lovelock, C., Reynoso, J., D' Andrea, G. y Huete, L. (2004) Administración de Servicios Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos. (6º ed.). México: Editorial Pearson Prentice Hall.

Peñaloza de A., M. (2020). Factores incidentes en la implementación de la planificación estratégica en las universidades públicas venezolanas (Tesis doctoral, Universidad de Palermo). Buenos Aires, Argentina.

Ramírez, R., Antequera, R., Lay, N. y Villalobos, J. (2023) Gestión organizacional en coordinaciones universitarias de postgrados. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062023000300073

Raykov, T. (2012) Evaluation of Validity and Reliability for Hierarchical Scales Using Latent Variable Modeling. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10705511.2012.687675

Ropa- Carrión, B. y Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. Revista Científica de la UCSA. (9) N. 81-103.

Telesemana.Com (2021). Panorama de Mercado. https://www.telesemana.com/panorama-de-mercado/venezuela/