



# DATA CIENCIA

REVISTA MULTIDISCIPLINARIA  
ELECTRÓNICA

ENERO - ABRIL 2019  
VOL. 2 AÑO 1



UNIVERSIDAD  
DEL ZULIA



# DATA CIENCIA



**IECS** LLC  
INTERNATIONAL EDUCATIONAL  
CONSULTING SERVICES LLC

REVISTA ELECTRÓNICA DE LA  
UNIVERSIDAD DEL ZULIA



**UNIVERSIDAD  
DEL ZULIA**

---

**Núcleo Costa Oriental del Lago  
Coordinación de Postgrado e Investigación  
Cabimas - Venezuela**

# DATA CIENCIA

REVISTA MULTIDISCIPLINARIA ELECTRÓNICA

Vol. 2. N°1 Enero - Abril 2019



Revista Electrónica Multidisciplinaria  
Vol.2 N°1. Enero - Abril 2019  
pp. 49-61

## La organización de la gestión logística en los procesos de admisión estudiantil en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago

**Lenin Urdaneta, Daryeling Betancourt y Anmi Petit**  
Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago.  
Cabimas, estado Zulia. Venezuela  
leninesneider86@gmail.com

### Resumen

La investigación tuvo el propósito describir el proceso de organización de la gestión logística en los procesos de admisión estudiantil presentes en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago; se desarrolló mediante una investigación de tipo descriptiva, bajo un diseño no experimental, transeccional, de campo. La población la conformaron las tres instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago: Universidad del Zulia Núcleo Costa Oriental del Lago, Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt y el Instituto Universitario de Tecnología de Cabimas, cuyos sujetos informantes estuvo representado por los secretarios docentes de las diferentes carreras o programas, los coordinadores académicos y de dirección docente, así como el personal administrativo encargado de la admisión estudiantil. Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta, mediante la aplicación de un instrumento tipo cuestionario, conformado por 9 ítems con escala de frecuencia. La validez se realizó a través del juicio de cinco expertos, y para calcular su confiabilidad se empleó el método del Coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo valor obtenido fue de 0,97, al incluir todos los ítems, considerado como confiable. El análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva, a través del estudio de la media aritmética. Se concluyó que estas instituciones, según la percepción de los encuestados ostentan alta presencia en el proceso de organización.

**Palabras clave:** Proceso de organización, gestión logística, estructura organizacional, división del trabajo, delegación de autoridad.

## *The organization of the logistic management in the processes of student admission in the public university institutions of the Costa Oriental del Lago*

### **Abstract**

The purpose of the research was to describe the process of organizing logistics management in the student admission processes present by the public university institutions of the Costa Oriental del Lago.; It was developed through a descriptive research, under a non-experimental, transectional, field design. The population was made up of the three public university institutions of the East Coast of the Lake: University of Zulia, East Coast of the Lake, National Experimental University Rafael María Baralt and the University Institute of Technology of Cabimas, whose informant subjects were represented by the teaching secretaries of the different careers or programs, the academic coordinators and the teaching directors, as well as the administrative personnel in charge of the student admission. To collect the data, the survey technique was used, through the application of a questionnaire-type instrument, consisting of 9 items with a frequency scale. The validity was carried out through the judgment of five experts, and to calculate its reliability, the Cronbach's Alpha Coefficient method was used, whose value was 0.97, including all the items considered reliable. The analysis of the data was done through descriptive statistics, through the study of the arithmetic mean. It was concluded that these institutions, according to the perception of the respondents, have a high presence in the organization process

**Keywords:** Organization process, logistics management, organizational structure, division of labor, delegation of authority.

### **Introducción**

La elección de una carrera a nivel universitario debe constituir una decisión de trascendencia para la autorrealización como profesional y personal de todo joven. En este sentido, el estudiante una vez cubierto sus estudios de segundo nivel y debidamente orientado, probablemente elegirá la opción más acorde a sus características personales, a la realidad socioeconómica y ocupacional así como a los requerimientos exigidos para el ingreso a las instituciones universitarias del país.

De manera que los procesos de admisión estudiantil permiten la planificación, organización, ejecución y control de la admisión como proceso sistémico de la política matricular de las instituciones universitarias, concebida en tres componentes fundamentales: Admisión-información, tamaño de la matrícula y la permanencia estudiantil.

Ahora bien, como todo sistema social afectado por la post-modernidad, el comercio, los mercados, y por ende las organizaciones, deben afrontar los cambios de la sociedad industrial de una manera simétrica y efectiva. En este sentido, las organizaciones, inclusive las instituciones universitarias, se han visto en la necesidad de establecer un proceso de gestión para poder abordarla con una visión clara de crecimiento, por lo que un eficiente manejo de las actividades, proporciona el buen



desempeño en las organizaciones, involucrando al personal de la empresa para lograr la efectividad en el producto final, sea este un bien o un servicio, cumpliendo las expectativas del cliente

Para confirmar lo anteriormente expuesto se pronuncia la opinión de Ballou (2004), al referir que las actividades logísticas son esenciales para la coordinación efectiva de la tarea logística con el propósito de completar su función perfectamente y que entre ellas se encuentran las claves (servicio al cliente, transporte, manejo de inventarios y los flujos de información y procesamiento de pedido) así como las de apoyo (almacenamiento, manejo de materiales, compra).

En este mismo orden de ideas, en opinión de Reyes (2012), el concepto con el cual se introdujo a la logística se enfocaba al manejo de todas las actividades que facilitan el movimiento de productos, la coordinación de la oferta y la demanda, la optimización de la utilidad en el tiempo y la producción, para ofrecer el producto esperado, en el lugar preciso, con la cantidad requerida, en el tiempo justo a un costo adecuado.

Desde esta perspectiva, a través de la gestión logística las empresas pueden mantenerse en forma organizada, sistematizada para llevar un control eficaz y un mejoramiento continuo en pro de convertir a la organización en ejemplo positivo para incrementar la competitividad, mediante un constante movimiento, para estar alerta a cualquier cambio, canalizando eficientemente las actividades logísticas.

De acuerdo con lo anteriormente planteado Ballou (2004), expresa que la gestión logística engloba los procesos de planificación, organización, ejecución y control a través de los cuales se busca llegar al cliente en el momento demandado, con el producto solicitado y a un costo beneficioso, es decir, cumpliendo en su totalidad las expectativas del consumidor.

Ante este contexto, no escapan las instituciones universitarias públicas, las cuales en su búsqueda de formar nuevos profesionales deben establecer estrategias que les permitan captar los jóvenes con deseos de formación en tercer nivel. Al respecto, Serrano (2003) plantea que las instituciones universitarias pueden ser vistas como sistemas complejos abiertos, que funcionan dentro de las condiciones de contextos específicos en las sociedades concretas, en donde interactúan una serie de procesos para dar como resultado un producto y/o un servicio.

Ahora bien, en el contexto universitario, específicamente en los de admisión estudiantil, las instituciones universitarias deben realizar esfuerzos mancomunados que les permitan llevar a cabo transformaciones, introduciendo adelantos e innovaciones que respondan de manera eficaz a los progresos y cambios que definen esta época, asumiendo este reto como estrategia para consolidar las universidades.

En el caso específico de las instituciones universitarias Públicas de la Costa Oriental del Lago, el proceso de admisión se centra en los fundamentos legales de la educación universitaria venezolana, cuyo fin principal es la inserción de jóvenes según sea el Plan de Crecimiento Matricular de cada institución.

Es de hacer notar, que a través de un diagnóstico previo, realizado por el investigador, se pudo evidenciar en cuanto a los procesos de gestión logística la improvisación en el momento de establecer el cronograma de asignación de documentos, falta de personal de apoyo que oriente a los nuevos ingresos, carencia de tecnología de vanguardia disponible para los aspirantes de escasos recursos

que requieren procesar su inscripción vía web, la asignación masiva en algunas carreras o programas académicos y la poca en otras.

Partiendo de estas consideraciones y entendiendo el importante valor agregado que genera para la organización una adecuada organización, se hace necesario analizar cómo se aplica ésta en los procesos de admisión estudiantil, es por ello que en este artículo se describe el proceso de organización de la gestión logística en los procesos de admisión estudiantil presentes en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, como dimensión fundamental de la variable: gestión logística.

## **Gestión logística**

Según el Consejo de Profesionales de Supply Chain Management (CSCMP) (2013, p. 117), la gestión logística es:

"aquella parte de la gestión de la cadena de suministros que planifica, ejecuta y controla el funcionamiento eficiente, eficaz del flujo hacia adelante igualmente hacia atrás del almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen hasta el punto de consumo con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes."

En el mismo orden de ideas para Ballou (2004) la gestión logística es la parte de la cadena de suministro que planifica, organiza, ejecuta y controla de manera eficiente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

Afianzando de esta manera, que la gestión logística es una función integradora que coordina y optimiza todas las actividades logísticas, así como integra las actividades logísticas con otras funciones, incluyendo marketing, ventas, manufactura, finanzas, tecnología de la información, mantenimiento. Por lo anterior la gestión logística es una necesidad para toda la estructura organizacional, la cual está implícita en los procesos de producción tanto en lo que se refiere a los productos tangibles como los intangibles.

Adicional a lo anteriormente planteado, argumenta Ballou (2004), que la gestión logística es un sistema que comprende determinadas funciones ejecutadas por los niveles gerenciales de la organización, para asignar recursos, coordinar el trabajo y los rendimientos de otros empleados (ajenos a la función de gestión), con la finalidad de producir bienes y/o servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes, de forma que se alcancen los objetivos con altos niveles de productividad, lo que implica eficacia y eficiencia.

Por su parte, Christopher (2008) afirma que, la gestión logística es un sistema de dirección que se relaciona con la planificación, organización, programación, control y ejecución, en la creación más la operación de sistemas de flujos eficientes para manipular materiales e información. Es la herramienta de la tecnología, economía de la circulación de materiales y la información en la cadena total de suministro; abarca todas las actividades relacionadas con el traslado y almacenamiento de productos, que tiene lugar en los puntos de adquisición así como también en los puntos de consumo.

Visto de esta forma, para los investigadores la gestión logística representa el proceso de planificar, organizar, ejecutar y controlar todas las actividades logísticas en los procesos de admisión estudiantil de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago.

## **Proceso de organización**

Chiavenato (2009), expresa que la organización es la segunda fase del proceso administrativo, a través de ella el sistema establece la división del trabajo y la estructura necesaria para su funcionamiento. Además, con sus principios y herramientas, se establecen los niveles de autoridad y responsabilidad, se definen las funciones, los deberes y las dependencias de las personas o grupos de personas. La organización es el proceso por el cual se definen los objetivos, se determinan las actividades necesarias para lograr los objetivos, se dividen en tareas, se ordenan y distribuyen entre cargos, se asignan a personas, regulando sus relaciones y se asegura la coordinación de los esfuerzos y la permanencia del grupo social.

Según Ballou (2004), la organización administrativa es el mecanismo formal o informal para distribuir los recursos humanos de tal manera que la empresa alcance sus metas. De igual forma, expresa que no existe un algoritmo preciso para establecer las relaciones humanas de manera óptima, lo más que se puede esperar son algunas directrices que puedan ser útiles a la hora de establecer ciertas estructuras de organización aceptables.

Dentro del campo logístico, el proceso de organización se enfoca en primer lugar en el esfuerzo de la logística, así pues, colocar en la empresa a las personas responsables de las actividades logísticas, de manera que se favorezca la coordinación entre ellas. Dichas disposiciones en la empresa promueven la eficiencia, el suministro y en la distribución de bienes y servicios mediante el estímulo de la compensación de costos, que a menudo se encuentra al planear y operar el sistema de la logística. Ballou (2004).

Dentro de este marco de ideas, para David (2008) la organización comprende todas las acciones de la gestión logística que brindan un orden de relaciones entre las tareas y la autoridad.

En este sentido, para los investigadores la organización de la gestión logística desempeña un papel de coordinación que puede conceder a los procesos de admisión estudiantil presentes por las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago una ventaja competitiva; por tanto, las actividades de gestión que incluye son diversas, desde la estructura organizacional, división del trabajo y delegación de autoridad.

## **Estructura organizacional**

De acuerdo a David (2008, p.130), la estructura organizacional consiste en "lograr esfuerzos coordinados por medio de la definición de las relaciones entre las tareas y la autoridad". Al mismo tiempo, la organización incluye todas las actividades de la gerencia que dan Implementación de la estrategia como resultado de una estructura de relaciones entre las tareas y la autoridad. Las áreas específicas incluyen el diseño de la organización, la especialización del trabajo, las descripciones

del puesto, las especificaciones de los trabajos, el alcance del control, la unidad de mando, la coordinación, el diseño de los procesos y el análisis de los trabajos

De igual modo, la estructura organizacional dicta en gran medida la manera de establecer los planes de acción y las políticas. Además, los cambios de la estrategia exigen a menudo modificaciones de la estructura, ya que esta establece la forma en que se distribuirán los recursos. Si la estructura de una empresa se basa en grupos de clientes, entonces los recursos se distribuirán de esa manera; de modo similar, si la estructura de una empresa se establece a lo largo de líneas de negocios funcionales, entonces los recursos se distribuirán por áreas funcionales.

A menos que las estrategias nuevas o revisadas destaquen las mismas áreas que las estrategias antiguas, la reorientación de la estructura se convierte comúnmente en parte de la implantación de la estrategia. Los cambios en la estrategia conducen a modificaciones de la estructura corporativa. La estructura debe diseñarse para facilitar la actividad estratégica de una empresa y, por tanto, sigue a la estrategia. Sin una estrategia o razón de ser (misión), las empresas tienen dificultad para diseñar una estructura eficaz.

Cabe destacar, que no existe un diseño o estructura óptima para una estrategia o tipo de empresa determinados. Lo que es adecuado para una empresa podría no serlo para una empresa similar, aunque las empresas exitosas en una industria específica tienden a organizarse de manera similar; por ejemplo, las empresas de productos de consumo tienden a imitar la forma de organización de la estructura de divisiones por producto; las pequeñas empresas acostumbran tener una estructura funcional (centralizada); las medianas empresas tienden hacia una estructura de divisiones (descentralizada); las grandes empresas acostumbran usar una unidad estratégica de negocios (UEN) o una estructura matricial.

Adicionalmente, los cambios de la estructura facilitan las actividades de implementación de la estrategia, pero no se debe esperar que estos cambios transformen una estrategia mala en una estrategia buena, que los malos gerentes se vuelvan buenos gerentes o que los malos productos se vendan. La estructura influye en la estrategia de manera innegable. Las estrategias formuladas deben ser viables, así que si cierta estrategia nueva requiriera cambios estructurales muy grandes no sería una opción atractiva. De esta manera, la estructura define la selección de las estrategias.

No obstante, un asunto más importante es determinar los tipos de cambios estructurales necesarios para implantar las nuevas estrategias y la mejor manera de llevar a cabo dichos cambios. En función de esto, se tienen siete tipos básicos de estructuras organizacionales: funcional, de divisiones por área geográfica, de divisiones por producto, de divisiones por clientes, de divisiones por procesos, Unidad Estratégica de Negocios y matricial.

Por su parte Serna (2008), establece que la estructura organizacional crea cultura y que existen estructuras altas que requieren abundantes normas y procedimientos, las cuales necesitan supervisión directa y un permanente control sobre el comportamiento de los miembros de la organización. Por su parte en las estructuras planas, los procesos son más ágiles y flexibles, facilitan la comunicación entre los diferentes niveles de la organización, requieren menos reglas y procedimientos. Además, fomentan la interacción entre sus miembros y están más cerca al cliente. Cada una de ellas genera comportamientos diferentes y, por tanto, un contexto cultural distinto.

Desde la perspectiva de los investigadores, la estructura organizacional tiene un peso determinante para la implementación de la gestión logística en los procesos de admisión estudiantil



de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, esto debido a los constantes cambios en el tipo de actividades de admisión que se realizan, los cuales no implican actividades recurrentes, sino más bien fluctuantes tanto financieramente como en las necesidades de personal.

## **División del trabajo**

Con respecto, a la división del trabajo según Ivancevich y col. (2007), consiste en el proceso de dividir el trabajo en puestos relativamente especializados para lograr las ventajas de la especialización. En este sentido, los gerentes o administradores dividen la tarea total de la organización en trabajos o puestos específicos con actividades específicas.

Por su parte, Robbins y Coulter (2005), señala que la esencia de la división del trabajo es que un empleado no realiza todo el trabajo, sino que éste se divide en etapas y cada etapa la concluye un empleado diferente. Los empleados individuales se especializan en llevar a cabo parte de una actividad más que toda la actividad.

En la práctica es hoy día tan importante su aplicación que sólo con ella y por ella puede haber grande y buena producción; pudiéndose también añadir que la división del trabajo camina al compás de la civilización del mundo, pues cuanto más adelantada es una sociedad, más divide el trabajo y más separa las ocupaciones, porque con ello consigue mayor aumento de fuerza productiva y mejor satisface las necesidades de la producción.

De acuerdo con Bolander y Snell (2008), cada individuo debe especializarse en realizar una parte de la actividad en lugar de desarrollarla de principio a fin. La división del trabajo hace un uso eficiente de las diferentes habilidades de los agentes. En la mayor parte de las organizaciones, algunas tareas requieren de habilidades muy desarrolladas, mientras que otras las puede llevar a cabo personal no especializado.

En criterio de los investigadores, la división del trabajo, puede ser entendida como el número de tareas distintas en que se distribuye el trabajo necesario para atender el proceso de admisión, tareas que han de ser realizadas por distintos trabajadores especializados en cada una de ellas.

## **Delegación de autoridad**

Según Ivancevich, y col. (2007), la delegación de autoridad se refiere al proceso mediante el cual la autoridad se distribuye en dirección descendente dentro de una empresa. La delegación de autoridad se refiere específicamente a tomar decisiones, no a hacer el trabajo. Además, expresan estos autores que la autoridad se refiere al derecho de los empleados a tomar decisiones sin la aprobación de su superior y a exigir obediencia de otros.

En tanto, Benavides (2004), señala que la verdadera delegación de autoridad se produce cuando el empleado se siente responsable del trabajo. Aun cuando la delegación es el traspaso del poder legítimo, también tiene que ver con las otras bases del poder. Cuando se otorga autoridad formal, se cede con ella hasta cierto punto el poder de recompensar o de castigar.

El criterio de Daft y Marcic (2006), en relación con la delegación de autoridad se centra en que este proceso le ofrece a una organización muchas ventajas, las decisiones se toman en el nivel indicado, los empleados de nivel bajo se sienten motivados y los empleados tienen la oportunidad de desarrollar habilidades para la toma de decisiones. La superación de las barreras para delegar con la finalidad de obtener estas ventajas es un desafío de importantes dimensiones.

Para la presente investigación, posterior a la revisión de los anteriores planteamientos queda entendida la delegación de autoridad como la metodología necesaria para concretar un determinado objetivo, así quien decide delegar pueda desarrollar sus propios criterios y afinidades, siempre cuando logre aquellas metas. Estas acciones, promueven una buena cantidad de realización y creatividad, incluyendo aprendizajes. Habitualmente resulta difícil para los gerentes reconocer el uso de esta herramienta, la cual podría contribuir a alcanzar la gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, seleccionados para la presente investigación.

### **Consideraciones metodológicas**

Para lograr el objetivo planteado, el estudio ha sido clasificado como descriptivo, con un diseño no experimental, transeccional, de campo. La población estuvo constituida por las tres instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago: Universidad del Zulia Núcleo Costa Oriental del Lago, Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt y el Instituto Universitario de Tecnología de Cabimas, cuyos sujetos informantes estuvieron representado por los secretarios docentes de las diferentes carreras o programas, los coordinadores académicos y de dirección docente, para un total de 51 personas.

En la recolección de datos se empleó el cuestionario, integrado por 9 preguntas, con un escalamiento de frecuencia de cinco alternativas de respuestas, codificadas para su posterior procesamiento. Para la estimación de la confiabilidad del instrumento, se aplicó la medida de consistencia interna denominada alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). El cálculo mostró un coeficiente de 0.97, lo que representa una muy alta confiabilidad para el instrumento; dicha estimación, así como la estadística descriptiva, se obtuvieron mediante la utilización del programa estadístico SPSS v21.

Las respuestas de los sujetos informantes fueron analizadas bajo el enfoque cuantitativo, a través de la estadística descriptiva específicamente por medio de la media aritmética, para cuyos valores se diseñó un baremo de interpretación el cual se recoge en el cuadro 1.

**Cuadro 1. Categoría de análisis para la interpretación del promedio**

<b>Alternativas</b>	<b>Opción de respuesta</b>	<b>Rango para la media</b>	<b>Nivel de respuesta para la variable</b>
5	Siempre(S)	4.20 – 5.00	Muy alta presencia
4	Casi Siempre (CS)	3.40 – 4.20	Alta presencia
3	Algunas Veces (AV)	2.60 – 3.40	Moderada presencia
2	Casi Nunca (CN)	1.80 – 2.60	Baja presencia
1	Nunca(N)	1.00 – 1.80	Muy baja presencia

**Fuente:** Los investigadores (2019)

## Resultados

Para dar respuesta al objetivo describir el proceso de organización de la gestión logística en los procesos de admisión estudiantil presentes en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, a través de la estructura organizacional, división del trabajo y delegación de autoridad.

**Tabla 1. Indicador: Estructura organizacional**

Ítems			
1	En la institución todo el personal conoce sus funciones		
2	La estructura organizacional existente en la institución es coherente con los objetivos planteados		
3	La cantidad de talento humano disponible para las tareas logísticas es acorde a las necesidades del proceso de admisión		
Ítems	1	2	3
$\bar{X}$	4,10	3,88	3,86
<b>Categoría</b>	Alta presencia	Alta presencia	Alta presencia
<b>Promedio X</b>	<b>3,95</b>		
<b>Categoría</b>	<b>Alta presencia</b>		

**Fuente:** Los investigadores (2019)

La tabla 1, muestra el comportamiento de las respuestas suministradas por las unidades informantes en función del indicador estructura organizacional, en ésta se aprecia una media de 3,95 implicando alta presencia de este indicador como proceso de organización de la gestión logística que se analiza.

Especialmente se nota que en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, con alta presencia todo el personal conoce sus funciones (4,10); la estructura organizacional existente en la institución es coherente con los objetivos planteados (3,88) y la cantidad de talento humano disponible para las tareas logísticas es acorde a las necesidades del proceso de admisión (3,86).

De manera que, según los valores alcanzados en las instituciones universitarias analizadas, la gestión logística aparece diferenciada dentro de la estructura organizativa y está subordinada al más alto nivel de dirección. Visto así, estas instituciones gerencian la logística en los procesos de admisión como una función integradora, utilizando formas de trabajo avanzadas, tales como: equipos o grupos de trabajo (con participación del resto de los departamentos), búsqueda del consenso interfuncional, equipos de tareas y la dirección matricial. Validando de esta manera lo expuesto por David (2008), al expresar que la estructura organizacional consiste en lograr esfuerzos coordinados por medio de la definición de las relaciones entre las tareas y la autoridad.

Adicional a esto, también logran alta coincidencia con la posición de Serna (2008), quien establece que la estructura organizacional crea cultura y que existen estructuras altas que requieren abundantes normas y procedimientos, las cuales necesitan supervisión directa y un permanente control sobre el comportamiento de los miembros de la organización.

Así las cosas, al describir la estructura organizacional como un procesos de la gestión logística en los procesos de admisión estudiantil de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, esta se caracteriza por su dinamismo y alta capacidad de reacción y viene dada por una estructura plana basada en grupos o equipos de trabajo autónomos y con facultades para tomar decisiones relacionadas con la ejecución de los procesos, así como con un carácter inter-funcional, validando así el criterio de los investigadores.

**Tabla 2. Indicador División del trabajo**

Ítems			
4	El personal de la institución se divide según las actividades relacionadas al proceso logístico		
5	La institución cuenta con empleados específicos en llevar a cabo parte del proceso de admisión		
6	Las actividades del proceso de admisión requieren de un personal especializado		

  

Ítems	4	5	6
$\bar{X}$	3,96	4,08	3,96
<b>Categoría</b>	Alta presencia	Alta presencia	Alta presencia
<b>Promedio X</b>	<b>4,00</b>		
<b>Categoría</b>	<b>Alta presencia</b>		

**Fuente:** Los investigadores (2019)

Seguidamente, en la tabla 2 se resume el comportamiento del indicador división del trabajo, donde se observa una media 4,00 indicando alta presencia. El valor obtenido en esta media, es producto de la alta presencia dado a todos los reactivos medidos; así se cumple de manera alta con que: el personal de la institución se divide según las actividades relacionadas al proceso logístico (3,96); la institución cuenta con empleados específicos en llevar a cabo parte del proceso de admisión (4,08) y las actividades del proceso de admisión requieren de un personal especializado (3,96).

La situación mostrada, pone en evidencia que en las instituciones bajo estudio, el personal se especializa en diferentes tareas y roles, con el objetivo de mejorar la eficiencia de los procesos de admisión. Ese resultado, corresponde, de forma alta, a lo que describen Ivancevich y col. (2007), para quienes la división del trabajo consiste ubicar al personal en puestos relativamente especializados para lograr las ventajas de la especialización.

De igual manera se valida la posición de los investigadores, para quienes, la división del trabajo, es entendida como el número de tareas distintas en que se distribuye el trabajo necesario para atender el proceso de admisión, tareas que han de ser realizadas por distintos trabajadores especializados en cada una de ellas.

**Tabla 3. Indicador: Delegación de autoridad**

Ítems			
7	La autoridad se distribuye en dirección descendente dentro de la institución		
8	Los empleados tienen la oportunidad de desarrollar habilidades para la toma de decisiones		
9	Los empleados encargados del proceso de admisión toman decisiones sin la aprobación de su superior		
Ítems	7	8	9
$\bar{X}$	3,88	4,00	3,65
<b>Categoría</b>	Alta presencia	Alta presencia	Alta presencia
<b>Promedio X</b>	<b>3,84</b>		
<b>Categoría</b>	<b>Alta presencia</b>		

Fuente: Los investigadores (2019)

En lo que respecta al indicador delegación de autoridad, se tiene una media de 3,84, tal como se muestra en la tabla 3, indicando alta presencia el que: la autoridad se distribuye en dirección descendente dentro de la institución (3,88); los empleados tienen la oportunidad de desarrollar habilidades para la toma de decisiones (4,00) y los empleados encargados del proceso de admisión toman decisiones sin la aprobación de su superior (3,65).

Así los valores expuestos, permiten indicar que en las instituciones universitarias analizadas, la delegación de autoridad es asumida permitiendo alcanzar los objetivos trazados para cumplir el proceso de admisión, la misma, se distribuye en dirección descendente y se refiere específicamente a tomar decisiones, no a hacer el trabajo, tal como lo expresan Ivancevich, y col. (2007).

En concordancia con los resultados y los autores citados, a juicio de los investigadores, en las instituciones universitarias bajo estudio, existe una alta presencia de la delegación de autoridad como una metodología necesaria para concretar los objetivos a fin de llevar a cabo los procesos de admisión, así quien decide delegar desarrolla sus propios criterios y afinidades.

**Tabla 4. Dimensión: Proceso de organización**

Indicador	X	Categoría
Estructura organizacional	3,95	Alta presencia
División del trabajo	4,00	Alta presencia
Delegación de autoridad	3,89	Alta presencia
<b>Promedio</b>	<b>3,95</b>	<b>Alta presencia</b>

Fuente: Los investigadores (2019)

Se puede apreciar en la tabla 4 el resumen para la dimensión proceso de organización, la cual muestra un valor para la media de 3,95 indicando alta presencia de los indicadores en la gestión logística bajo estudio. Al detalle, se aprecia que estas instituciones tienen una alta presencia de la estructura organizacional (3,95); división del trabajo (4,00) y de la delegación de autoridad (3,95).



Dentro de este contexto, se refleja a criterio de los investigadores, que en las instituciones analizadas el proceso de organización de la gestión logística tiene el propósito de colocar a las personas responsables de las actividades logísticas, de manera que se favorezca la coordinación entre ellas. De manera que, las tareas de logística exigen la necesidad de contar con especialistas, en calidad y cantidad según el alcance y dimensión de la actividad; así, todo este grupo humano debe conocer, dominar y hacer suyos: la misión, objetivos, políticas y normas del sistema logístico de las universidades y a su vez dominar las funciones y la contribución que se espera de su trabajo para el éxito del proceso de admisión.

Al ver los resultados se evidencia alta congruencia con la teoría manejada, en lo que respecta a lo planteado por David (2008), para quien la organización debe comprender todas las acciones de la gestión logística que brindan un orden de relaciones entre las tareas y la autoridad.

En esta perspectiva, también validan el juicio de los investigadores, quienes consideran que la organización en la gestión logística desempeña un papel de coordinación que puede conceder a los procesos de admisión estudiantil presentes por las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago una ventaja competitiva; por tanto, las actividades de gestión que incluye son diversas, desde la estructura organizacional, división del trabajo y delegación de autoridad.

Al respecto es importante considerar a criterio de los investigadores, que aun cuando este proceso de organización fue catalogado con alta presencia, el mismo no alcanzó la categoría máxima de análisis (muy alta presencia), por lo que es importante que quienes gestionan los procesos de admisión, consideren la organización de la logística, como un mecanismo formal para la distribución de los recursos que evite la improvisación en el momento de establecer el cronograma de asignación de documentos, y la falta de personal de apoyo especializado que oriente a los nuevos ingresos.

## **Consideraciones finales**

Finalizado el proceso de análisis y discusión de los resultados correspondiente al objetivo de describir el proceso de organización de la gestión logística en los procesos de admisión estudiantil presentes en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, se determinó que existe una alta presencia del proceso cuyo propósito es colocar a las personas responsables de las actividades logísticas, de manera que se favorezca la coordinación entre ellas.

Específicamente, se gerencia la logística en los procesos de admisión como una función integradora, utilizando formas de trabajo avanzadas (estructura organizacional), asimismo, el personal está especializado en diferentes tareas y roles, con el objetivo de mejorar la eficiencia de los procesos de admisión (división del trabajo) y la delegación de autoridad es asumida permitiendo alcanzar los objetivos trazados para cumplir el proceso de admisión.

## **Referencias bibliográficas**

Ballou, R. (2004). **Logística: Administración de la Cadena de Suministro**. Quinta Edición. Pearson Educación de México S.A de C.V. Naucalpan de Juárez. México

- Benavides, J. (2004). **Administración**. Editorial McGraw Hill. México.
- Bolander, G y Snell, S. (2008). **Administración de recursos humanos**. CengageLearning. México.
- Chiavenato, I. (2009). **Gestión del talento humano**. Editorial: Mc Graw Hill. México
- Christopher, M. (2008). **Logística aspectos estratégicos**. México: Lumusa
- Council of supply chain management professionals (2013). **Logistics management**. Disponible en: <http://cscmp.org/about-us/supply-chain-management-definitions> [Consulta: 2019, Febrero 09]
- Daft , R y Marcic, D (2006). **Introducción a la administración**. Thompson Editores. México
- David, F. (2008). **Conceptos de administración estratégica**. 11a ed. Ed. Pearson Prentice Hall México
- Ivancevich, J;Konopaske, R y Matteson, M (2007). **Comportamiento de la organización y la gerencia**. Editorial McGraw Hill. México
- Reyes, O. (2012). **Planeación estratégica para la alta dirección**. Palibrio. [http://books.google.co.ve/books?id=rBJ1PTO1OhsC&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](http://books.google.co.ve/books?id=rBJ1PTO1OhsC&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). **Administración**. Pearson Educación. México.
- Serna, H. (2008). **Gerencia Estratégica**. 10a Edición. Editorial Panamericana. Colombia
- Serrano, C. (2003). **Gestión estratégica de calidad de la formación en instituciones de educación superior**. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.ops-oms.org.ve/site/venezuela/docs/Gestion\\_Calidad\\_ES\\_UCV.doc](http://www.ops-oms.org.ve/site/venezuela/docs/Gestion_Calidad_ES_UCV.doc) [Consulta: 2019, Febrero 09]