

## MODELO TYLER DE SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN TELEMIC, C.A. EN EL ESTADO COJEDES

*(TYLER TYPE OF ECONOMIC SUSTAINABILITY OF THE COMPANY CORPORATION  
TELEMIC, C.A. IN THE COJEDES STATE)*

Yanira del Valle Aular

Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia General (UNELLEZ). Analista de Atención al Cliente Corporación TELEMIC, C.A. Cojedes. Venezuela. [yanaular15@hotmail.com](mailto:yanaular15@hotmail.com)

Antonio Luis Flores Díaz

Doctor en Gerencia Avanzada (UFT). Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia General (UNELLEZ). Licenciado en Administración Mención Informática (UNESR). T.S.U. en Informática (IUTEPAL – IUTEJ). Docente ordinario a Dedicación Exclusiva con la Categoría de Titular (UNELLEZ). Venezuela. [aluisfd@gmail.com](mailto:aluisfd@gmail.com)

**Recibido:** 08/02/2018. **Aceptado:** 13/06/2018

### RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo general: Desarrollar un programa de formación para dar a conocer el Modelo de Tyler para el mejoramiento de Sostenibilidad Económica en la Empresa Corporación Telemic, C.A en el estado Cojedes, basándose en las herramientas con lo que cuenta la organización. La metodología se desarrolló en enfoque cuantitativo bajo la modalidad de investigación aplicada, el diseño de campo y nivel descriptivo. La población estuvo conformada por veintitrés (23) personas con una muestra tipo censal. En relación a la técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesto de veintiún (21) ítems. La validez del instrumento se hizo de acuerdo al juicio de expertos y se realizó una prueba piloto a cinco (5) sujetos, lo cual arrojó que la confiabilidad del instrumento fue de 0,81, a través de la aplicación del Coeficiente de Alfa de Cronbach. De acuerdo al análisis de los resultados se utilizó la técnica del análisis porcentual a través de la estadística descriptiva, los resultados se plasmaron en tablas de distribución de frecuencias y gráficos. Como resultado se evidencia el beneficio de diseñar y aplicar el modelo y hacer los referidos ajustes.

**Palabras Claves:** *Modelo Tyler, sostenibilidad económica, organización.*

### ABSTRACT

The main objective of the research was: To develop a training program to publicize the Tyler Model for the improvement of Economic Sustainability in the Corporation Telemic, C.A in Cojedes state, based on the tools of the organization. The methodology was developed in a quantitative approach under applied research modality, field design and descriptive level. The population consisted of twenty-three (23) people with a census type sample. In relation to the technique and instrument of data collection, the questionnaire was composed of twenty-one (21) items as a technique. The validity of the instrument was made according to expert judgment and a pilot test was performed on five (5) subjects, which showed that the reliability of the instrument was 0.81, through the application of Cronbach's Alpha Coefficient. According to the analysis of the results, the percentage analysis technique was used through the descriptive statistics, the results were expressed in tables of frequency distribution and graphs. As a result shows the benefit of designing and applying the model and making the adjustments.

**Key words:** *Model Tyler, sustainability, organization.*

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las organizaciones requieren implementar nuevos métodos y modelos para hacerse más competitivas y sostenibles, en la lucha de conseguir expandirse a nuevos mercados y con ello al incremento de su cartera de clientes, se hace necesario conocer la filosofía que manejan las empresas para lograr mantener un lenguaje de negocio que les ayude a crear un valor de perdurabilidad a través del tiempo y la consecución de su objetivo primordial, la satisfacción del cliente.

Por ello el concepto de sostenibilidad ha trascendido con fuerza a través de los últimos años; con la intención de buscar una oportunidad de cambio y transición hacia una nueva forma de hacer negocios, pero también hacia nuevas maneras de que las organizaciones se interrelacionen con las sociedades, donde todos tengan las posibilidades de ganar de una u otra forma. De acuerdo a lo anteriormente, se puede decir que el futuro de las organizaciones actuales, depende en gran manera de la forma en que se utilizan sus recursos de manera responsable para llevar a cabo su actividad productiva; ayudando a la eficiencia y la rentabilidad de las empresas.

### **Planteamiento del Problema**

Desde la década de los noventa se ha observado un nuevo concepto que ha impactado la actividad empresarial en todos sus aspectos. El desarrollo sostenible o sostenibilidad

simplemente fue incorporado como un término que al inicio se relacionó con el medio ambiente; pero trasciende que ha ganado espacios en otras ramas como el económico, social, cultural, político y comercial, cuya contribución se ve en el bienestar y auténtico progreso de las organizaciones. Por su parte, el tratado de Brundtland (1987), considera este término como “el desarrollo que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades” (p.78). Básicamente busca garantizar la sobrevivencia tanto del ser humano, como de la naturaleza y de las organizaciones.

Singularmente para la UNESCO (2007), “el paradigma de la sostenibilidad constituye un cambio importante desde el paradigma anterior del desarrollo económico con sus nefastas consecuencias sociales y ambientales que hasta hace poco eran consideradas como inevitables y aceptables” (p.3). Sin embargo la experiencia adquirida con la inversión de sostenibilidad en las ramas de la tecnología y comercialización sugiere ser respetuosa con el medio ambiente aparte de cumplir con todas las leyes y aumentar la competitividad empresarial.

De acuerdo al criterio de García (2004), “la sostenibilidad en la empresa representa resguardar los activos económicos de cualquier organización a mediano y largo plazo, ampliando la rentabilidad de las actividades

productivas, con la perspectiva de asumir nuevos conceptos de riesgos y oportunidades” (p.104). Para defender la gestión de sostenibilidad en dicha organización se hace indispensable razonar la estructura interna sostenible y poder mostrarlo. Tomando en consideración todos los aspectos relevantes anteriormente expuestos se hace oportuno que la investigación ponga en consideración la creación del modelo Tyler de sostenibilidad económica para verificar la rentabilidad de la empresa analizando sus factores internos y externos, que ayuden a fortalecer el modelo aplicado en la misma para mejorar la reducción de costos e incrementen los ingresos; además sea considerado una clave para fomentar el incursionamiento en nuevos mercados, con la vista puesta en la recuperación económica del país.

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

- Desarrollar un programa de formación para dar a conocer el Modelo Tyler para el mejoramiento de Sostenibilidad Económica en la Empresa Corporación Telemic, C.A en el estado Cojedes.

#### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de Sostenibilidad Económica en la Empresa Corporación Telemic, C.A., en el estado Cojedes.

- Analizar la factibilidad de aplicación de un programa de formación para dar a conocer el Modelo de Tyler para el mejoramiento de sostenibilidad económica en la empresa Corporación Telemic, C.A en el estado Cojedes

- Diseñar un programa de formación para dar a conocer el Modelo de Tyler para el mejoramiento de sostenibilidad económica en la empresa Corporación Telemic, C.A., en el estado Cojedes

- Aplicar el programa de formación para dar a conocer el Modelo de Tyler para el mejoramiento de Sostenibilidad económica en la empresa Corporación Telemic, C.A., en el estado Cojedes.

- Evaluar el programa de formación para dar a conocer el Modelo de Tyler para el mejoramiento de sostenibilidad económica en la empresa Corporación Telemic, C.A., en el estado Cojedes.

### **FUNDAMENTOS TEORICOS**

#### **Modelo de las ventajas competitivas**

Este modelo utilizado por empresas como Digitel busca afianzar a través de estudios de marketing realizados entre 2010-2015 la generación de ventajas competitivas en el área de telecomunicaciones en Venezuela, a partir del sector privado con el estado para regular y establecer el marco de estabilidad. De acuerdo al criterio de Porter (1990), define “las ventajas competitivas dependen de factores como

demanda, estrategias, estructura y rivalidad” (p.45).

Por ello Chong (2011), en su tesis para optar al título de especialista, titulado Diseño de un modelo de gestión para el desarrollo sostenible de las pequeñas unidades agrícolas del Vigía define:

El estudio presenta nuevos paradigmas para mejorar la competitividad de las unidades agrícolas del sector, con un equilibrio entre el entorno competitivo, los legados culturales y los modelos sociales conducentes a lograr la competitividad con estrategias basadas, en los recursos: humanos, naturales, empresariales y reducir las barreras estructurales para el desarrollo. (p.112)

Este estudio busca establecer e implementar un modelo de gestión para aprovechar sus potencialidades e impulsar el desarrollo sostenible productivo, en la localidad del Vigía, la investigación es transversal exploratoria descriptiva no experimental, su metodología está integrada por diversos instrumentos de investigación como la observación, la encuesta, las entrevistas, cuestionario y trabajo de campo.

### **Desarrollo sostenible en Venezuela**

El paradigma del desarrollo sostenible está presente en Venezuela desde hace cierto tiempo y no es un concepto recientemente adoptado como se piensa, por las influencias de los países del primer mundo o desarrollados, ya que de acuerdo a la opinión de Castellano (2005), “la idea fundamental del desarrollo sostenible es tener un desarrollo económico y social

indispensable para asegurar al hombre un ambiente de vida y trabajo favorable y crear en la tierra las condiciones necesarias para mejorar la calidad de la existencia” (p.53)

### **Sostenibilidad Empresarial**

Para el sector empresarial el concepto de sostenibilidad representa un nuevo enfoque de hacer negocios. Al desarrollar sus actividades las empresas tienen como fin promover la inclusión social, optimizar la utilización de los recursos naturales reduciendo su impacto sobre el entorno, apreciar la viabilidad económica y financiera de la empresa, este enfoque junto con las prácticas gerenciales-corporativas crea valor para el accionista proporcionando una mayor posibilidad de continuidad del negocio a largo plazo.

De allí, Elkington (1994), plantea: “el desarrollo sostenible en la empresa, es el que contribuye a la gestión responsable mediante la entrega de beneficios económicos, sociales y ambientales hacia la sociedad” (p.90). Esto representa un cambio de paradigma empresarial, siendo necesario la conciencia de los retos a los que se enfrentan las corporaciones, necesitando desarrollar un valor agregado de las mismas a nivel de estrategias y planes para avanzar hacia un mundo más sostenible.

### **Modelo de Tyler (Evaluación por objetivos)**

El estadounidense Ralph Tyler desarrolló el primer método sistemático de evaluación

educacional y gerencial. Este modelo surgió del Estudio de los ocho años (bajo los auspicios de la Asociación de Educación Progresiva), cuando se encargaba de la investigación “Eight-Year Study” (1942), en la Universidad del Estado de Ohio, Estados Unidos, en los años 30 y principios de los 40.

La elaboración del modelo de Tyler generó en el campo educativo y organizacional un paradigma pedagógico que acompañó a la educación durante un largo período, y como los paradigmas responden a un momento socio-histórico, al desactualizarse evidencian las contradicciones de su propia configuración frente a otras propuestas y otros momentos socio-culturales. Por su parte, Escobar (2014), señala: “el modelo Tyler o evaluación por objetivos debe irse adaptando al grupo y a la realidad, su fin es que se genere un aprendizaje, y por esto su diseño parte de los objetivos y no de las actividades” (p.3). Así, la finalidad de la evaluación reside en el análisis de la congruencia entre los objetivos y los logros. Al respecto Escobar (ob. cit.), señala:

La evaluación es esencialmente el proceso de determinar hasta qué punto los objetivos han sido realmente alcanzados mediante programas. De cualquier manera, desde el momento en que los objetivos planteados son esencialmente cambios producidos en los seres humanos, es decir, ya que los objetivos alcanzados producen ciertos cambios deseables en los modelos de comportamiento

del estudiante, entonces la evaluación es el proceso que determina el nivel alcanzado realmente por esos cambios de comportamiento. (p.7)

Hoy en día las instituciones públicas o privadas utilizan técnicas y herramientas que se emplean en el proceso de evaluación, las cuales aplicadas de manera correcta conllevan a una planificación de calidad, en la que las organizaciones sean capaz de reconocer el avance y estancamiento de su transformación y así aprovechar el máximo sus posibilidades, su forma de aprender, conocer sus debilidades y fortalezas para generar el cambio.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Esta investigación se presenta en un diseño no experimental de campo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen este diseño como: “aquellos que se realizan sin manipular variables intencionalmente, se observa el fenómeno tal y como se presenta en un contexto natural para después analizarlo (p.205); En cuanto al nivel de la investigación, se asume un proyecto descriptivo para Arias (2006) la investigación descriptiva: “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura y comportamiento”. (p. 24).

Del mismo modo, el presente estudio se desarrolló en la modalidad de Investigación aplicada entendida por Murillo (2008), como: “Investigación práctica o empírica, que se

caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.” (p.159).

Por otra parte, la población y muestra censal estuvo conformada por veintitrés (23) personas que laboran en el departamento de gerencia, administración y atención al cliente y redes, por ser los afines inmediatos que llevan el fiel cumplimiento del modelo financiero y comercial de la empresa. De esta manera se seleccionó como técnica la encuesta en su modalidad de cuestionario conformado por veintiún (21) preguntas con escala de tipo Likert de cinco (5) alternativas de respuesta validadas por tres expertos, y con una confiabilidad por medio del método Alfa de Cronbach, dando como resultado 0,81.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En relación a la dimensión: Productividad, se formularon siete (7), ítems, en el caso del ítem 1, al indagar si la Gerencia de la Empresa Corporación TELEMIC, promueve una cultura de mejora continua de calidad de los servicios a los clientes, se conoció que 61 % seleccionó la opción Indiferente y 17 % seleccionó totalmente de acuerdo y 22 % de acuerdo. En el caso del ítem 2, al preguntar si la Gerencia de la Empresa Corporación TELEMIC, promueve una cultura de mejora continua de

procedimientos de producción, se determinó que 61 % seleccionó la opción Indiferente y 17 % seleccionó totalmente de acuerdo y 22 % de acuerdo.

Al interrogar en el ítem 3, si en la Empresa Corporación TELEMIC, se planifican las actividades regularmente, se entendió que 69 % seleccionó totalmente de acuerdo y 39 % de acuerdo, Ahora bien, para el ítem 4, donde se investigó si en la Empresa Corporación TELEMIC, se cuenta con Capital Humano calificado para optimización de la productividad, se conoció que 57 % respondió totalmente de acuerdo y 43 % de acuerdo.

El resultado para el ítem 5, al examinar si en la Empresa Corporación TELEMIC, se cuenta con equipos apropiados para el logro de servicios competitivos, se conoció que 65 % seleccionó la opción indiferente, 22 % seleccionó totalmente de acuerdo y 13 % de acuerdo. Para el ítem 6, al explorar si en la Empresa Corporación TELEMIC, se cuenta con Manual de Normas y Procedimiento de producción, 70 % seleccionó la opción indiferente, 13 % seleccionó totalmente de acuerdo y 17 % de acuerdo. Y para el ítem 7, al averiguar si la Gerencia de la Empresa Corporación TELEMIC, monitorea la producción para garantizar la calidad de los productos.

Los resultados para esta dimensión: Productividad, dejan en evidencia que la

Empresa Corporación TELEMIC, debe ser atendida desde el talento humano que la gerencia, para que desde esta se promueva al 100 % una cultura de mejora continua de calidad de los servicios a los clientes y de los procedimientos de producción. Así como también se planifiquen las actividades con mayor regularidad. Dado que se cuenta con un talento humano capacitado, adecuar los equipos para alcanzar el logro de servicios competitivos, visibilizando para todo el personal el manual de normas y procedimiento de producción, para así, monitorear la producción y garantizar la calidad de los productos.

En atención a lo anterior, desde la presente investigación, se propone el Modelo de Tyler a través del cual se asume el mejoramiento de sostenibilidad económica. De allí, que desde esta investigación se hace la propuesta de consolidar un programa de formación para dar a conocer el Modelo de Tyler para el mejoramiento de sostenibilidad económica en la Empresa Corporación Telemic, C.A en el estado Cojedes. Cabe recordar que el modelo Tyler también llamado evaluación por objetivos, según Escobar (ob. cit.), “debe irse adaptando al grupo y a la realidad, su fin es que se genere un aprendizaje, y por esto su diseño parte de los objetivos y no de las actividades” (p.3). Así, la finalidad de la evaluación reside en el análisis de la congruencia entre los objetivos y los logros.

## **El Modelo**

Las organizaciones deben transformar su filosofía de hacer negocio para convertirse en entes competitivos y entrar en el juego del mercado, para nadie es un secreto que el éxito de las empresas depende en gran manera de su actitud empresarial, tomando en consideración otros elementos indispensable como lo son: motivar a los empleados o el entorno y hacerlos partícipes de los logros de la organización, la mejora continua tanto de los productos como del servicio que se preste debe ser la prioridad, dado que son los clientes quienes hacen posible su permanencia y sostenibilidad, asumiendo que toda actividad productiva debe pensarse en las exigencias y requerimiento de los mismos.

De allí pues que, el Modelo Tyler se aplica para evaluar cada objetivo de la empresa en cuestión de tiempo y conlleva a involucrar a cada uno de los entes que la conforman Accionista-RR.HH.-Cliente, para determinar cuáles son las debilidades y amenaza ante su competencia. Por consiguiente para López (2010), “el modelo Tyleriano busca la evaluación de los proceso y objetivos de las organizaciones para determinar el nivel de congruencia entre los objetivos planteados y sus logros alcanzados” (p. 3).

La importancia de aplicar un modelo enfocado en la Teoría de Tyler para lograr la sostenibilidad económica conlleva a replantearse dentro de la empresa Corporación

Telemic, la adaptación de estrategias acorde a la realidad económica, que puedan establecer relaciones con el personal ofreciendo un lugar de estabilidad laboral, de confianza brindando un servicio especializado a los abonados y de rentabilidad generando un clima de inversión y seguridad financiera al inversionista. Desde tal perspectiva, se concibe la presente propuesta, en la cual se plantea desarrollar un programa de formación para dar a conocer el Modelo de Tyler para el mejoramiento de Sostenibilidad económica en la empresa Corporación Telemic, C.A., en el estado Cojedes, con ello brindar a la empresa mejoras internas y externas.

## **CONCLUSIONES**

Para la presente investigación se planteó como objetivo general: Desarrollar un programa de formación para dar a conocer el Modelo de Tyler para el mejoramiento de Sostenibilidad Económica en la Empresa Corporación Telemic, C.A en el estado Cojedes y una vez estructurados los objetivos específicos que guiarían el desarrollo de esta investigación y en atención a las fases programadas en función al tipo de investigación, a continuación se dan a conocer las conclusiones a las que se llegó:

En un principio se determinó realizar un diagnóstico, para ello se aplicó un instrumento a través del cual se conocieron los resultados en consideración a las dimensiones indicadas en la operacionalización de variables, de allí que para la primera dimensión: Productividad, se

conoció que la Empresa Corporación TELEMIC, debe ser atendida desde el talento humano que la gerencia, para que desde esta se promueva al 100 % una cultura de mejora continua de sostenibilidad económica, lo que incluye la calidad de los servicios a los clientes y de los procedimientos de producción.

Desde tal perspectiva, se evidencia que cuenta con un talento humano capacitado, punto a favor que tiene la empresa, para desarrollar el modelo de Tyler a través del cual se asume el mejoramiento de sostenibilidad económica. De allí, que desde esta investigación se hace la propuesta de consolidar un programa de formación para dar a conocer el Modelo de Tyler para el mejoramiento de sostenibilidad económica en la Empresa Corporación Telemic, C.A en el estado Cojedes.

Otra dimensión considerada fue: la Comercial, los resultados para la dimensión comercial, dejan entender que la empresa en cuestión, debe ejercer acciones para mejorar la oferta de productos con base a la demanda de los clientes, así como también para la promoción de productos a los clientes potenciales, en tanto poder así mejorar sus estrategias de ventas, entre otros aspectos, que conllevarían a la empresa a consolidar su sostenibilidad económica. A propósito de lo planteado, desde la presente investigación, se propone desarrollar el modelo de Tyler para la sostenibilidad económica y así mejorar la

situación actual de la empresa, lo que conlleva a recrear soluciones desde la formación del talento humano que la gerencia en función de la implementación del modelo Tyler o evaluación por objetivos.

Ahora bien, los resultados para la dimensión: Gerencia por objetivo, dejan ver que se hace necesario una revisión exhaustiva de este aspecto y así hacerle ver a la gerencia y al talento humano de la empresa la necesidad que existe de tomar en mayor consideración el modelo Tyler para la sostenibilidad económica, el cual traería consigo beneficios internos y externos, de allí que se plantea desde esta investigación el desarrollo de un programa de formación para dar a conocer el Modelo de Tyler para el mejoramiento de Sostenibilidad Económica en la Empresa Corporación Telemic, C.A en el estado Cojedes.

En cuanto a la última dimensión trabajada: Planificación Estratégica y Prospectiva, los resultados obtenidos denotan la necesidad de actuar desde la acción propia de instaurar cambios dentro de la empresa en pro de beneficiarla, tanto a ella como la colectividad que se beneficia como talento humano y como cliente, esta visión interpretada, se ve favorecida luego de culminar la presente investigación.

En tal sentido, se procedió a generar la planificación y diseño de una propuesta, donde se estructuraron acciones correspondidas a

optimizar la situación encontrada, realizando para ello un estudio de factibilidad, el cual resultó favorable para la aplicación de la propuesta. Consumados los otros requerimientos, se procedió a llevar a cabo lo planificado, concertando un encuentro para sensibilizar a los participantes, otros para su formación y por último donde se consolidó una evaluación global, cabe acotar que esta resultó favorable para todo el proceso que amerita la implementación del modelo de Tyler en la empresa.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Arias, F. 2006. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5°. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme. Pp.24, 81.
- Brundtland, G. 1987. Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el desarrollo (Comisión Brundtland). New York: Nuestro Futuro Común. Pp.78.
- Castellano, S. 2005. Indicadores del desarrollo sostenible urbano: una aplicación para Andalucía. Tesis Doctoral, Facultad de ciencias económicas y empresariales. Málaga: Universidad de Málaga. (p.53)
- Chong, M. 2011. Desarrollo de un modelo de gestión para el desarrollo sostenible y competitivo de las pequeñas unidades agrícolas rurales del Vigía. Tesis doctoral Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Pp.112.
- Elkington, J. 1994. Las corporaciones sostenibles. Revista Estrategias de negocios para la sostenibilidad. Vol. 36. Pp. 90-115.
- Escobar, H. 2014. La Evaluación por objetivos, su evolución y elementos en el marco de la formación integral. México: Editorial Andina. Pp.3- 7-16.

- García, M. 2004. Un modelo de sostenibilidad para los destinos turísticos. Comunicación al congreso sobre dialogo de turismo, diversidad cultural y desarrollo sostenible, 10-12 marzo. Barcelona España. Pp.104.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2010. Metodología de la investigación. 4a Edición. México. Mc Graw – Hill. Pp. 206-256.
- López, D. 2010. Evolución histórica de la evaluación por objetivos. Editorial: Fénix. Mex. Pp. 3
- Murillo, W. 2008. La investigación Científica. 3era edición. D.C México. Editorial McGraw-Hill. p. 159.
- Porter, M. 1990. Ventaja competitiva creación y sostenimiento de un desempeño superior. [Libro en línea]. En <http://www.continental.com.mx>. México, D.F. [consulta abril 2, 2016] p.45.
- UNESCO. 2007. Manual de Educación para el Desarrollo Sostenible. Instrumentos de Aprendizaje y formación N° 4. Paris Francia. (p.2, 4)