



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Título: “Estudio de los perfiles de competencias y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad de Admisiones de la Escuela Superior Politécnica del Litoral en Guayaquil”

En opción al grado académico de Magister en Psicología Laboral con mención en desarrollo humano y desarrollo organizacional

Ing. Denisse Jackeline Alvarez Aroca

Santiago de Guayaquil, Julio 24 del 2015



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

DIRECCIÓN DE POSGRADO

Título: “Estudio de los perfiles de competencias y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad de Admisiones de la Escuela Superior Politécnica del Litoral en Guayaquil”

En opción al grado académico de Magister en Psicología Laboral con mención en desarrollo humano y desarrollo organizacional

Autor: Ing. Denisse Jackeline Alvarez Aroca

Tutor: Ps. Gina Toro Nuñez, MSc.

Santiago de Guayaquil, Julio 24 del 2015

Dedicatoria

A Dios quien me ha dado la vida, salud y los medios para alcanzar las metas y sueños a lo largo de mis 34 años.

A Santa María, ejemplo de mujer atenta y presta, sus cuidados han sido innumerables en esta etapa en la que he sacrificado mi maternidad y el tiempo con mis hijas.

A mi esposo, Luis, pilar en todo momento, por tu amor, paciencia, optimismo, compañía y apoyo incondicional.

A mis hijas, Isabella y Alegría, quienes a pesar de estar pequeñas, son mis grandes maestras y el motivo de superación y lucha cotidiana.

A mi mami, papi, ñaños, abuelita y familia toda, por ser mi soporte, no solo en esta etapa sino a lo largo de mi vida. ¡Les debo la vida!

A todos aquellos estudiantes que siendo, esposos, padres y trabajadores, se superan y sacrifican día a día por dar lo mejor de sí a quienes aman.

Agradecimiento

A mi tutora, Psic. Gina Toro Núñez, por darme luces en este peregrinar.

A la ESPOL, en especial a la Ing. Jenny Venegas, a la Lcda. Samantha Ortiz, y a mis compañeros de Admisiones por todo su apoyo

A mis amigos de toda la vida por alentarme durante todo este proceso de estudios

RESUMEN

El propósito del estudio fue examinar los perfiles de competencias y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad de Admisiones de la Escuela Superior Politécnica del Litoral en Guayaquil. Fue de mucha importancia identificar el perfil técnico y el perfil actitudinal de los docentes para evidenciar su complementariedad e idoneidad en el desempeño laboral.

El marco teórico estuvo sustentado en la teoría de sistemas, teoría de competencia, evaluación al desempeño y teoría de demanda-control-apoyo social. Además, la metodología fue no experimental, tipo descriptiva y con enfoque transeccional. Se utilizaron tres técnicas para la recolección de datos: entrevista a profundidad, cuestionario y prueba estandarizada.

La muestra estuvo conformada por 80 docentes distribuidos en las siguientes áreas de aprendizaje: ciencias e ingenierías, educación comercial, bloque común, arte, turismo (servicios), nutrición y acuicultura. Los profesores fueron evaluados por los estudiantes y los coordinadores de área. Se identificó al perfil del puesto, el cual está compuesto por siete competencias: capacidad de planificación y organización, credibilidad técnica, comunicación, calidad del trabajo, retroalimentación y refuerzo, puntualidad y desarrollo de relaciones. Así mismo, cada profesor respondió el cuestionario ISTAS que es un instrumento basado en el método de evaluación orientado a la prevención y que identificó los riesgos psicosociales a los que están expuestos. Esto se lo cuantificó tomando en cuenta las veinte dimensiones de la prueba.

Los resultados obtenidos mostraron que existen diferencias entre la evaluación realizada por los estudiantes y los coordinadores. El desempeño fue bueno, solamente existen diferencias entre las competencias identificadas y su nivel. Por lo que se propuso complementar la evaluación que realiza CENACAD con la evaluación de Coordinación y Dirección. Sumado a esto, se evidenciaron varios riesgos psicosociales que inciden en el desempeño laboral. En general, se recomienda implementar el perfil de competencias identificados para el puesto de docente de la Unidad de Admisiones de ESPOL.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the competence profiles and their impact on job performance of the teachers at the Admissions Unit of “Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)” in Guayaquil. It was very important to identify the technical background and attitudinal profile of teachers to demonstrate their complementarity and expertise in job performance.

The theoretical framework was supported by systems theory, competition theory, performance evaluation and theory of demand-control-social support. In addition, the methodology was not experimental, descriptive and transactional approach. Three techniques for data collection were used: Depth interview, questionnaire and standardized test.

The sample consisted of 80 teachers distributed in the following learning areas: science and engineering, business, common block, art, tourism (services), nutrition and aquaculture. Teachers were evaluated by students and their area coordinators. He identified the job profile, which consists of seven skills: capacity planning and organization, technical credibility, communication, quality of work, feedback and reinforcement, punctuality and relationship behavior. Also, each teacher replied ISTAS questionnaire. That questionnaire is based on the assessment method aimed at prevention and psychosocial identified risks. The test includes twenty dimensions.

The results showed that there are differences between the evaluation made by students and coordinators. The performance was good; there are only differences between identified skills and their levels. The teacher's assessment needs to be complemented by the evaluation of the area coordinator and the academic director. Added to this, there were several psychosocial risks affecting the job performance. In general, it is recommended to implement the identified competency profile for all professors at the Admissions Unit of ESPOL.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN .5	
1.1. Sobre la investigación.....	5
1.2. Teoría General de Sistemas	5
1.3. Un sistema: La Organización	7
1.4. El subsistema de Recursos Humanos y la Psicología Laboral	10
1.5. El desempeño	13
1.6. Competencias	16
1.7. Condiciones y exigencias del trabajo	20
1.8. Factores de Riesgos Psicosociales.....	25
CAPITULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
2.1. Situación problemática	30
2.2. Planteamiento del problema de investigación	31
2.3. Formulación de objetivo general y los objetivos específicos	32
2.4. Perspectiva general y tipo de investigación	32
2.5. Preguntas científicas	33
2.6. Definición de variables	33
2.7. Población y muestra.....	35
2.8. Métodos, técnicas e instrumentos	36
2.8.1 Método de investigación	36
2.8.2. Técnicas de investigación	39
2.8.3 Instrumentos de investigación	39
2.9. Procedimientos	49
CAPITULO III. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	50
3.1. Entrevista a profundidad	50
3.2. Cuestionario	55
3.3. Prueba estandarizada	64
3.4. Resultados globales	86
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Métodos de evaluación del desempeño (I parte).....	14
Tabla 2 Métodos de evaluación del desempeño (II parte)	15
Tabla 3 Cuadro de Competencias	18
Tabla 4 Esquema de condiciones de trabajo Parte I*	22
Tabla 5 Esquema de las condiciones de trabajo Parte II?	23
Tabla 6 Esquema de las condiciones de trabajo Parte III*.....	24
Tabla 7 Operacionalización de las variables	34
Tabla 8 Cuadro de Competencias	43
Tabla 9 Grupos de dimensiones, dimensiones psicosociales y número de preguntas incluidas en la versión media del ISTAS21	46
Tabla 10 Identificación de competencias según las preguntas de CENACAD	57
Tabla 11 Resultados por competencia-CENACAD.....	58
Tabla 12 Resultados por área académica	59
Tabla 13 Resultados por sexo	60
Tabla 14 Resultado por competencia–Evaluación Coordinación de Área	62
Tabla 15 Resultados por área de aprendizaje – Evaluación Coordinación de Área	63
Tabla 16 Sexo	65
Tabla 17 Edad.....	65
Tabla 18 Puesto de trabajo	66
Tabla 19 Movilidad funcional	66
Tabla 20 Participación directiva consultiva	67
Tabla 21 Relación laboral	67
Tabla 22 Antigüedad.....	68
Tabla 23 Horas semanales de trabajo.....	68
Tabla 24 Horario de trabajo.....	69
Tabla 25 Margen de adaptación.....	69
Tabla 26 Asuntos familiares	70
Tabla 27 Exigencias de disponibilidad	70
Tabla 28 Exigencias de disponibilidad	71
Tabla 29 Trabajo doméstico familiar	71
Tabla 30 Recursos.....	71
Tabla 31 Planificación	72

Tabla 32 Uso de la tecnología	72
Tabla 33 Salario	73
Tabla 34 Composicion del salario	73
Tabla 35 Correspondencia trabajo-salario.....	74
Tabla 36 Promoción	74
Tabla 37 Exposiciones en el Sistema de Admisiones de ESPOL ordenadas en función del porcentaje de trabajadores en la situación más desfavorable para la salud.....	75
Tabla 38Exigencias cuantitativas	76
Tabla 39 Ritmo de trabajo	78
Tabla 40 Inseguridad sobre el empleo	79
Tabla 41Conflicto de rol	81
Tabla 42 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.....	83
Tabla 43 Exigencias emocionales.....	85

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Factores que afectan al desempeño en el puesto	15
Figura 2 Modelo Demanda Control, R. Karasek T. Theorell	26
Figura 3 Diseño de Investigación	36
Figura 4 Recolección de datos con diseño transeccional	38
Figura 5 Enfoques de investigación	38
Figura 6 Resultados por competencia	58
Figura 7 Resultados por área de aprendizaje	60
Figura 8 Resultados por sexo	61
Figura 9 Nivel por competencia – Evaluación Coordinación de Área	62
Figura 10 Nivel de competencia por área de aprendizaje-Evaluación Coordinación de Área	63
Figura 11 Localización de las exposiciones en el Sistema de Admisiones	76
Figura 12 Exigencias cuantitativas por área académica	77
Figura 13 Exigencias cuantitativas por sexo	77
Figura 14 Ritmo de trabajo por área académica	78
Figura 15 Ritmo de trabajo por sexo	79
Figura 16 Inseguridad sobre el empleo por área académica	80
Figura 17 Inseguridad sobre el empleo por sexo	81
Figura 18 Conflicto de rol por área académica	82
Figura 19 Conflicto de rol por sexo	82
Figura 20 Inseguridad sobre condiciones de trabajo por área académica	84
Figura 21 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo por sexo	84
Figura 22 Exigencias emocionales por área académica	85
Figura 23 Exigencias emocionales por sexo	86
Figura 24 Propuesta de evaluación para el pago de los docentes	91

INTRODUCCIÓN

La Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) fue creada en 1959 ante las crecientes demandas de Educación Superior en el campo de la ciencia y tecnología en la región Costa. En su página web www.espol.edu.ec , se relata un poco su historia:

“La ESPOL fue creada mediante Decreto Ejecutivo N° 1664 expedido por el Presidente de la República Dr. Camilo Ponce Enríquez, el 29 de octubre de 1958. El 25 de mayo de 1959, en dos aulas de la Casona Universitaria, 51 alumnos iniciaron oficialmente la vida académica de la ESPOL, bajo la dirección del primer Rector, Ing. Walter Camacho Navarro.” (ESPOL, s.f.)

En el 2008, la ESPOL pasa de ser una Universidad de naturaleza mixta a pública ya que la Constitución de la República, que entró en vigencia desde el 20 de octubre de aquel año, elimina el aporte económico de autogestión, pues el artículo 356 garantiza la gratuidad en la Educación Superior Pública hasta el tercer nivel.

Así, su vida académica se ha ido forjando día a día según ante las exigencias del sector productivo y visionando siempre la ruta hacia la excelencia académica. Desde el año 2010, según la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) expedida por el Consejo de Educación Superior se establece que “todas la Instituciones de Educación Superior, tanto públicas como privadas, deben implementar un proceso de Admisiones” (CES-Consejo de Educación Superior, 2010). Este proceso de Admisiones debe cumplir ciertos requisitos tanto administrativos como académicos. Debe contar con las características gubernamentales exigidas para la administración del proceso y aumentar el nivel de exigencia académica.

En lo referente al personal académico, en específico a los docentes, en el Reglamento del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA), expedido el 21 de Noviembre del 2012, se encuentran con lineamientos sobre la selección, capacitación, habilitación y perfeccionamiento de los mismos, sin definir perfiles de competencias necesarios para desempeñarse como profesor del nivel de Educación Superior. Se menciona básicamente los requisitos mínimos con los que se debe contar en relación a la formación profesional o académica, más no sobre competencias o habilidades; por lo que es prioritario realizar una reingeniería académica para mejorar la gestión y optimizar la contratación de los docentes, esto ESPOL lo quiere generar con un enfoque en las capacidades humanas.

Solo existen documentos que hacen referencia a las responsabilidades de los docentes y sobre el proceso de contratación entre SENESCYT-ESPOL por la prestación del servicio de nivelación de carrera para los estudiantes que se encuentran dentro del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión en la ciudad de Guayaquil, para el ingreso a las Instituciones de Educación Superior Públicas del país, de acuerdo a los lineamientos del Reglamento del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión vigente. En unos de sus artículos se encuentran los siguientes puntos catalogados como responsabilidades:

- Participar en reuniones de coordinación antes y durante la nivelación;
- Impartir la malla curricular del SNNA;
- Evaluar y calificar oportunamente;
- Planificar y ejecutar las instancias de recuperación de nota;
- Velar por la calidad académica de sus cursos;
- Orientar a los aspirantes con respecto a los procesos del SNNA; y,
- Colaborar como docente aplicador en la aplicación del Exonera del primer semestre de 2015 de acuerdo a las fechas establecidas.

Además, sobre la evaluación al desempeño de los docentes, el Reglamento del SNNA menciona que:

“La evaluación del desempeño de los docentes en el curso de nivelación deberá medir las competencias generales, el dominio disciplinar y curricular, las habilidades de comunicación y la gestión de aprendizajes así como el manejo y aplicación de las tecnologías de la información y comunicación. Esta evaluación será realizada bajo responsabilidad de la SENESCYT conforme a las modalidades de la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación. Si el profesor obtiene un puntaje en la evaluación integral entre el 60% al 75% deberá participar en el proceso de perfeccionamiento.” (SENESCYT, 2012)

Asimismo, SENESCYT (2012) indica que:

“Los profesores de cursos de nivelación perderán su habilitación en los siguientes casos: no presentarse a dar el curso de nivelación cuando ha sido seleccionado, haber impartido menos del 95% de las clases programadas, haber obtenido un puntaje en evaluación integral menor al 60% y haber obtenido en dos

ocasiones un puntaje en la evaluación integral entre el 60% y el 70%.”
(SENESCYT, 2012)

La evaluación al desempeño aplicada por ESPOL a los docentes se la realiza mediante CENACAD (Censo Académico en Línea). En la Unidad de Admisiones, los resultados que se obtienen son relevantes para la contratación y cálculo del pago según en valor por hora académica. Al aplicar este cuestionario de 38 preguntas, son los estudiantes quienes identifican el nivel de desempeño de los profesores. Se reconoce que, al ser realizada únicamente por los estudiantes, esta evaluación al desempeño tiene una carga subjetiva que muchas veces no plasma la realidad del desempeño del docente. Por lo tanto, no evidencia integralmente aquella evaluación enfocada a los perfiles idóneos y de competencias de los profesores.

Como se puede apreciar no existe un perfil de competencias identificado para el docente de Admisiones o del proceso de Nivelación, solo se limita a la identificación de responsabilidades y requisitos, es por esto que, para buscar la calidad académica que caracteriza a ESPOL, es necesario definir los perfiles de competencias de los docentes y la incidencia en su desempeño.

La Unidad de Admisiones lleva desde el 2012 funcionando según los reglamentos establecidos por el SNNA y con lineamientos establecidos por la ESPOL. Así mismo, se enfrenta a factores que afectan su gestión académica y el de todos los involucrados: docentes, estudiantes y personal administrativo. Con la vigencia de la LOES, la Unidad de Admisiones, cobra un nuevo giro dentro de la universidad ya que es quien conduce el ingreso de todos los alumnos a ESPOL la cual está categorizada “A” y enfrenta una gran demanda de ingresos de aspirantes.

Esta Institución de Educación Superior tiene que estar a la vanguardia del avance de la tecnología el cual es muy rápido, se enfrenta a la aplicación de estándares académicos inferiores a los requeridos por ESPOL e identificados por el Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA). Además, tiene que encarar la inestabilidad en la reglamentación y gestión del SNNA, la demorada asignación de recursos por parte del SENESCYT; y por último, la percepción estudiantil de que la gratuidad afecta el nivel de calidad de los docentes.

Existe el compromiso de velar por la calidad académica y así continuar caminando hacia la excelencia, por eso la Unidad de Admisiones cuenta con una estructura y

organigrama que permite el desarrollo de procesos y funciones para brindar atención a más 2.500 estudiantes en cada periodo académico. Sin embargo, en lo relacionado al personal académico es prioritario definir ciertos parámetros los cuales afectan el desempeño de los docentes y por ende los resultados de formación en los aspirantes.

Dentro de la planificación académica, existen siete áreas o campos de estudios con distintas cargas horarias y planificaciones las cuales están alineadas a la realizada por la Dirección. Se resalta que la Dirección utiliza un estilo participativo y realiza una programación que pronostica, analiza y anticipa las necesidades de cada periodo académico en lo referente a contratación docente y asignación de recursos. Conjuntamente, existen medidas correctivas que se toman por parte de la Dirección con respecto al desempeño inadecuado de los docentes y se retroalimenta en forma eficiente y efectiva.

Muchas veces la gestión académica se ve afectada por la falta y demora en la concesión de recursos económicos. Esto se da por el proceso de asignación y de compras públicas lo que afecta en la administración del edificio, mantenimiento, aseo de las instalaciones y pago a los docentes, el cual se realiza dos veces en cada periodo académico es decir, cada tres meses aproximadamente. Por esto, he aquí una de las más grandes problemáticas que influencia directamente el desempeño. Al no tener un pago recurrente y establecido con puntualidad, los docentes se sienten desmotivados y con gran carga emocional al no ser canceladas las horas trabajadas.

A esto se suma la falta de capacitación del personal administrativo y de docencia, la ausencia de un análisis sobre la cultura organizacional que no ha sido realizado ni por parte de la Unidad de Talento Humano ni de la Unidad de Gestión de la Calidad y la modalidad de contratación de todos los docentes ya que están bajo la modalidad de servicios profesionales. Pocos tienen contrato fijo porque trabajan en alguna facultad de ESPOL, sin embargo todos los horarios son cancelados bajo la modalidad de servicios profesionales.

Esta problemática se suma a la falta de identificación de los perfiles de competencia, los que necesitan ser elaborados para cada campo de estudio y a la complementariedad del proceso de evaluación realizada por CENACAD, para así tener una visión holística del rol y desempeño de todos los docentes. Esto facilitaría el monitoreo del trabajo, la ejecución de auditorías internas y el reconocimientos de los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal académico.

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Sobre la investigación

Para dar sustento a la presente investigación, es necesario presentar los antecedentes históricos y conceptuales-referenciales del tema sujeto de estudio, así como también incluir las valoraciones críticas de los enfoques, perspectivas o teorías las que se van a abordar en pos de la argumentación de la **investigación**.

Gomez (2006) menciona que “la investigación es ante todo, un acto de conocimiento, y como tal exige la adopción de estrategias cognoscitivas y cognitivas de las que se derivan los aspectos procedimentales”. Así mismo, se argumenta que “las investigaciones se originan en ideas, sin importar qué tipo de paradigma fundamente el estudio ni el enfoque que se habrá de seguir. Para iniciar una investigación siempre se necesita una idea.” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2007).

Investigar, indagar o averiguar los criterios, las variables y razones es necesario para profundizar en el conocimiento y reflexión humana. “La investigación es penetrante y realizadora, es interior, es vital. El mundo necesita de lo interior, en el sujeto y en el medio, en hombres y edificaciones” (Albareda, 2011).

Es así por lo que se puede entender a la investigación como la acción encaminada a resolver cuestionamientos, utilizando herramientas objetivas que permitan otorgar base científica a los resultados que se hallen, además de aproximarse a la investigación como un acto esencial para el desarrollo humano y de la organización.

1.2. Teoría General de Sistemas

Es relevante iniciar el presente estudio, identificando a la organización como parte de un sistema el cual es definido por el alemán Ludwing Von Bertalanffy (1968), en su obra sobre la Teoría General de Sistemas, como “un complejo de elementos interactuantes”

(p.56). Esta teoría fue concebida con el fin de proporcionar un marco teórico y práctico a las ciencias naturales y sociales. El autor admitió un salto del nivel lógico en el pensamiento y la forma de mirar la realidad que influyó en la psicología. Mientras el mecanicismo veía el mundo seccionado en partes cada vez más pequeñas, el modelo de los sistemas descubrió una forma holística de observación que desveló fenómenos nuevos y estructuras de inimaginable complejidad.

De la definición de Von Bertalanffy (1968), según la cual “el sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas, se deducen dos conceptos: el de propósito y el de globalismo”. Esos dos conceptos reflejan dos características básicas de un sistema:

1. Propósito: todo sistema tiene uno o varios propósitos. Sus elementos, como también sus relaciones, se enfocan a alcanzar un objetivo.
2. Globalismo: todo sistema tiene una naturaleza orgánica. Esto genera cambio, tanto en una unidad del sistema como en otras o todas las unidades del mismo.
3. Entropía: es la tendencia que los sistemas tienen a desgastarse, a desintegrarse. A medida que la entropía aumenta, los sistemas se descomponen en estados más simples.
4. Homeostasia: es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema, esto quiere decir la tendencia de los sistemas a adaptarse con el fin de alcanzar el equilibrio interno frente a los cambios externos del medio ambiente.

La **Teoría General de Sistemas** está fundamentada en tres premisas básicas:

1. Los sistemas existen dentro de otros sistemas: cada uno dentro de otro más grande.
2. Los sistemas son abiertos: se caracterizan por un proceso de cambio infinito con su ambiente. Cuando el intercambio cesa, el sistema se desintegra, esto es, pierde sus fuentes de energía. Reciben influencia de su entorno, es decir de otros sistemas.
3. Las funciones del sistema dependen de la estructura que tengan: de su formación y de sus miembros.

También se realiza una diferenciación entre un sistema abierto y un sistema cerrado. Así lo menciona (Tissot, s.f.) :

“El sistema abierto es aquel en el que existe un intercambio de energía y de información entre el sistema y su entorno. El intercambio es de tal naturaleza que logra mantener alguna forma de equilibrio continuo (o estado permanente) y las relaciones con el entorno son tales que admiten cambios y adaptaciones, tales como

el crecimiento en el caso de los organismos biológicos. En cambio, el sistema cerrado no presenta intercambio con el medio ambiente que lo rodea, es hermético a cualquier influencia ambiental.” (Tissot, s.f.)

La Teoría General de Sistemas no busca solucionar problemas o intentar soluciones prácticas pero sí producir teorías y formulaciones conceptuales que puedan crear condiciones de aplicación a la realidad empírica. Esta teoría afirma que las propiedades de los sistemas, no pueden ser descritas en términos de sus elementos por separado, su comprensión se presenta cuando se estudian en conjunto. Es así que existen varias definiciones sobre los sistemas, entre las que destacan:

Según Johansen (1993), la palabra **sistemas**, se define como:

“Un conjunto de partes coordinadas y en interacción para alcanzar un conjunto de objetivos. El ser humano, por ejemplo, es un sistema (podríamos añadir un sistema maravillosamente constituido y diseñado) con muchas partes diferentes que contribuyen de distinta forma a mantener su vida, su reproducción y su acción.” (Johansen, 1993, p.54)

Así mismo, otra definición es la que agrega algunas características a los sistemas, en la que se señala que “un sistema es un grupo de partes y objetos que interactúan y que forman un todo o que se encuentran bajo la influencia de fuerzas en alguna relación definida”. (Johansen, 1993)

Si se utiliza cualquier de estas dos definiciones, se puede imaginar la gran cantidad de sistemas que existen. Desde el ser humano, la naturaleza, las organizaciones que tienen relaciones entre sí. Los sistemas económicos, sociales, políticos, culturales y ambientales en los que se desenvuelve la persona día a día, por ello está involucrada o es parte de un sistema del cual recibe información e influencias de su entorno.

1.3. Un sistema: La Organización

A pesar de la diversidad de enfoques y definiciones que existen, todas coinciden al considerar a las organizaciones como sistemas. El pensamiento sistémico de Daniel Katz y Robert Kahn, a partir de su obra Psicología social de las organizaciones publicado en 1989,

sigue vigente y aporta a esta teoría actualizando y comprobando lo realizado por Bertalanffy.

Katz y Kanh (citado por Avila, 2014) conciben a las organizaciones como:

“Sistemas abiertos, sensibles, con capacidad para crecer y autorreproducirse y con capacidad de respuesta, en constante intercambio con el medio ambiente que los rodea. Las organizaciones son sistemas abiertos, ya que mantienen una interacción activa y un constante intercambio de materia, energía e información con su entorno: ingresan “inputs” al sistema, los transforman dentro de sus límites y los devuelven al entorno en forma de “outputs”, siendo en esta interrelación donde se define la subsistencia de la organización.”

Para sintetizar (Katz & Kahn, 1989) presentan un modelo de sistema abierto con las siguientes características:

1. Importación de energía: los sistemas abiertos toman del ambiente externo alguna forma de energía. Por ejemplo: la personalidad depende del mundo externo para recibir estimulación. Las organizaciones sociales también deben tomar renovada provisión de energía de otras instituciones, de la gente o del ambiente material. Ninguna estructura social es autosuficiente.
2. El procesamiento: los sistemas abiertos transforman la energía de que disponen. Por ejemplo: la personalidad transmuta formas químicas y eléctricas de estimulación en cualidades sensoriales, información y pautas del pensamiento. La organización crea un nuevo producto, procesa materiales, entrena gente o presta servicios. Esas actividades acarrearán una reorganización del insumo. En el sistema se realiza algún trabajo.
3. El resultado: los sistemas abiertos aportan algún producto al ambiente, sea la invención de una mente indagadora o el puente construido por una firma de ingenieros.
4. Los sistemas como ciclos de acontecimientos: la pauta de actividades del intercambio de energía tiene carácter cíclico.
5. Entropía negativa: A fin de sobrevivir, los sistemas abiertos deben moverse para detener el proceso entrópico; deben adquirir entropía negativa. El proceso entrópico es una ley universal de la naturaleza, según la cual todas las organizaciones se mueven hacia su desorganización o muerte, así buscarán mejorar

su posibilidad de supervivencia y lograra con sus reservas un cómodo margen de funcionamiento.

6. Insumos de información, retroalimentación negativa y proceso de codificación: los insumos también son de información y proporcionan señales a la estructura respecto al ambiente y respecto a su propio funcionamiento en relación a dicho medio. La retroalimentación permite corregir desviaciones y ponerse en curso.
7. El estado estable y la homeostasis dinámica: los sistemas abiertos se caracterizan por mantener cierta constancia, ya que existe un influjo continuo de energía del exterior y una exportación continua de los productos del sistema. El principio básico de la homeostasis es la preservación del carácter del sistema, o sea, un equilibrio casi-estacionario. Los sistemas reaccionan al cambio o lo anticipan por intermedio del crecimiento que asimila las nuevas entradas de energía en la naturaleza de sus estructuras. Así, la homeostasis es un mecanismo regulador.
8. Diferenciación: los sistemas abiertos se mueven rumbo a la diferenciación y elaboración
9. Equifinalidad: un sistema puede alcanzar el mismo estado final a partir de condiciones iniciales diferentes y por caminos diversos.

Siguiendo a Katz & Kahn (1989), “las organizaciones presentan características que las distinguen como un tipo especial de sistema social, siendo integradas por cuatro subsistemas, con funciones bien diferenciadas”. Estos subsistemas son: gerencial, técnico o de producción, de apoyo, de adaptación y de mantenimiento.

Estas particularidades identificadas por Katz y Kahn llevan a visualizar a la organización con la perspectiva de sistema abierto. Perspectiva que traza mapas de ciclos repetidos de insumos, transformación y resultados que componen la pauta de la organización. Así, con este enfoque, se adapta lo realizado por Bertalanffy, se actualiza y se comprende a la organización como un ente que no está en descanso, está en continua transformación y generación de resultados.

Al compilar todas las definiciones anteriores, se puede decir que un sistema es un grupo o conjunto de diversos elementos, los que se encuentran interrelacionados, que se afectan mutuamente para conformar una unidad compleja que está compuesta por partes en una disposición ordenada de acuerdo a algún plan o programa. Existen relaciones

entre los diversos elementos del mismo, puede existir un conjunto de objetos; pero si éstos no están relacionados, entonces no constituyen un sistema. Todo sistema debe tener límites que los separen de su ambiente.

1.4. El subsistema de Recursos Humanos y la Psicología Laboral

Como parte de este organismo vivo denominado organización, se encuentran distintos recursos, entre ellos el mal catalogado “recurso humano” el cual incluye a las personas, su talento, sus actitudes y conocimiento por lo que es necesario evaluar la relación entre esta organización tan dinámica y las personas. Para ello, existe un subsistema denominado de Recursos Humanos el cual se relaciona con el estudio de la Psicología laboral.

La Psicología del trabajo es:

“Una disciplina de la Psicología que se ocupa de la relación dialéctica entre la persona, el trabajo y la organización en sus múltiples vinculaciones prácticas, sobre todo con respecto a la conformación de las condiciones laborales, la organización y protección del trabajo y desarrollo de colectivos y personalidades en el proceso laboral.” (de Prado & Schaarchmidt, 2002)

Así, lo que diferencia a la Psicología Organizacional de otras disciplinas es que estudia los componentes psíquicos que influyen en la vida laboral de las personas. Estos componentes, como la percepción, pensamiento, memoria, motivación, emociones y satisfacción, regulan la vida laboral de los colaboradores dentro de una organización. Como lo mencionan Rosade Prado & Uwe Schaarchmidt (2002): “Lo psíquico asume el rol central dentro de los factores determinantes de la actividad laboral humana y la psicología del trabajo tiene que brindar un aporte importante para la optimización de la relación sujeto-trabajo y en todas las áreas de la vida social” (p.7).

Se comprende a la Psicología laboral como un área de la Psicología aplicada. Los psicólogos del trabajo utilizan conceptos, teorías y técnicas derivadas de de todas la áreas de la psicología básica por eso, las cinco áreas de la psicología básica contribuyen a la psicología laboral.

La Psicología del trabajo proviene de, por lo menos, dos raíces distintas dentro de la psicología aplicada, así lo menciona Arnold & Randall (2012) “una reside en una de tradiciones que a menudo se conocen como “ajustar al hombre al trabajo (AHT) y “ajustar el trabajo al hombre (ATH).”

La tradición AHT se hace evidente en la selección, capacitación y orientación vocacional, enfocándose en ésta última. En cambio, la tradición ATH se enfoca en el trabajo, diseño de tareas, el equipo y las condiciones laborales que se ajustan a las características físicas y psicológicas del individuo. Ambos enfoques tienen mucha influencia en los estudios actuales relacionados a la Psicología laboral.

Sumado a estos enfoques antes mencionados, se encuentra otra raíz de la psicología del trabajo: las relaciones humanas (RH). Estas relaciones humanas se ocupan de la interacción compleja entre personas, grupos, organizaciones y el trabajo en sí. He aquí que se originan distintas definiciones y campos de acción que también se los conoce como “subsistemas de recursos humanos”. Sin embargo, en prioritario identificar ocho áreas donde los psicólogos del trabajo operan. Estas dimensiones de conocimiento se describen según la lista que se presenta a continuación, la cual es una adaptación de la información sobre la *Qualification in Occupational Psychology* publicada en el sitio Web de la *British Psychological* y descrita por Arnold & Randall (2012):

1. **Selección de personal y asesoría:** aplicar una variedad de métodos para cualquier tipo de puestos de trabajo. Incluye la aplicación de pruebas y entrevistas.
2. **Capacitación:** identificar las necesidades de entrenamiento, el diseño, aplicación y retroalimentación de capacitaciones.
3. **Evaluación del desempeño y desarrollo de carrera:** identificar los aspectos clave del desempeño en el trabajo; diseñar herramientas para la realización de una evaluación del desempeño; capacitación y seguimiento en el uso de la misma. Esto conlleva el identificar un proceso de intervenciones como los conocidos planes de desarrollo de personal dentro de las organizaciones.
4. **Desarrollo y cambio organizacionales:** analizar los sistemas, subsistemas y relaciones. Reconocer habilidades de liderazgo y negociación. Estudios sobre el análisis y cambio de la cultura y/o el clima organizacionales.
5. **Interacción hombre-máquina:** examinar y diseñar equipo de trabajo y ambientes, para adecuarlos a las capacidades humanas físicas y cognitivas.

6. **Asesoría y desarrollo personal:** aplicar técnicas para escuchar y aconsejar en cuanto a temas relacionados con el trabajo y la carrera; asesoría y análisis de los intereses y aspiraciones de carrera de los individuos.
7. **Diseño de ambientes y trabajo, salud y seguridad:** evaluar las características existentes y preferidas del ambiente, como niveles de luz, posicionamiento del espacio de trabajo y fuentes de peligro, riesgo o estrés. Llevar a cabo estudios medio ambientales y de condiciones externas del trabajo.
8. **Relaciones interpersonales y motivación humana:** asignar y diseñar puestos de trabajo que satisfagan las necesidades humanas. Consiste en formar equipos de trabajo e implementar técnicas para analizar y mejorar las relaciones intergrupales.

Estas son las áreas de contenido de la psicología del trabajo. Adicional a ellas, quien se desempeña en el ámbito de la psicología laboral debe ser estratega en la realización de diagnóstico de problemas, investigación, intervención e identificación de propuestas de mejora. Como se lo pretende hacer en el presente estudio, reconocer aquel perfil de competencias que incide en el desempeño del personal académico, sumado a identificar aquellos factores psicosociales que influyen directamente en las condiciones laborales de quienes se laboral como profesores de la Unidad de Admisiones de ESPOL.

Los subsistemas de Recursos Humanos antes identificados se relacionan entre sí y generan una dinámica de trabajo que se complementa el uno con el otro, por lo que no se descarta encontrar en el presente estudio, resultados relacionados a varios de ellos como la capacitación, evaluación al desempeño, desarrollo personal, diseños de ambientes, entre otros. El realizar una investigación donde los sujetos de estudio son profesores del nivel de Educación Superior, lleva a la reflexión y valoración del rol desempeñado ya que por muchos años solo se ha evaluado a los docentes por el cumplimiento de un plan curricular o de objetivos de la materia, lo cual no es necesario desde el punto de vista holístico de la persona. Se tiene que sumar la evaluación personal, por competencias y de los riesgos psicosociales que rodean al sujeto. De esta manera se podrá tener una visión más amplia, no solo enfocada a la técnica o andragogía, sino al ser, a la persona que ocupa el cargo.

1.5. El desempeño

Al enfocarse al desempeño es prioritario definir las bases teóricas de este concepto. Como lo menciona (Chiavenato, 2011) “el desempeño es específicamente una evaluación del puesto, es decir, de la persona que lo ocupa y de su comportamiento” (p.219). Aclara que el desempeño es situacional, varía de una persona a otra y depende de innumerables factores que condicionan la conducta humana. El valor de las recompensas y la percepción que éstas proporciona, genera en la persona la magnitud del esfuerzo que está dispuesta a hacer. En esta relación costo-beneficio, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades personales identificadas como competencias.

“Los directivos necesitan saber si los empleados realizan su trabajo de modo eficiente y efectivo o si es necesaria una mejora. Esto es lo que hace el sistema de manejo del desempeño establece estándares de desempeño utilizados para evaluar al empleado.” (Robbins & Coulter, 2010)

“La evaluación al desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y cualidades de una persona.” (Chiavenato, 2011)

“Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.” (ECURED, s.f.)

Muchos directivos tienen inconvenientes para hacer una evaluación crítica del desempeño de un empleado ya que no es tarea sencilla, especialmente si se identifica que no está haciendo bien su trabajo. Existen varios métodos, con sus ventajas y desventajas, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1 Métodos de evaluación del desempeño (I parte)

Método	Descripción	Ventajas	Desventajas
Ensayo crítico	El evaluador escribe una descripción de las fortalezas y debilidades del empleado, desempeño en el pasado y potencial; proporciona sugerencias par mejorar.	Fácil de utilizar	Es más bien una medida de la habilidad de escritura del evaluador que del desempeño laboral del empleado
Incidentes críticos	El evaluador se enfoca en comportamientos críticos que separan el desempeño afectivo del inefectivo	Ejemplos ricos; basados en el comportamiento	Consumen mucho tiempo, no se pueden cuantificar
Escalas gráficas de calificación	Método popular que lista un conjunto de factores de desempeño y una escala incremental; el evaluador registra la lista y clasifica a los empleados en cada factor	Proporciona datos cuantitativos, no requiere mucho tiempo	No proporciona información a detalle sobre el comportamiento en el puesto
Escalas de calificación basadas en el comportamiento (BARS)	Popular método que combina elementos de un incidente crítico y escalas gráficas de calificación; el evaluador utiliza una escala de calificación, pero son ejemplos de comportamiento normal en el puesto.	Se enfoca en comportamientos específicos y medibles en el puesto	Requieren mucho tiempo, son difíciles de desarrollar
Escalas de calificación basadas en el comportamiento (BARS)	Popular método que combina elementos de un incidente crítico y escalas gráficas de calificación; el evaluador utiliza una escala de calificación, pero son ejemplos de comportamiento normal en el puesto.	Se enfoca en comportamientos específicos y medibles en el puesto	Requieren mucho tiempo, son difíciles de desarrollar

Fuente: (Robbins & Coulter, 2010)

Tabla 2 Métodos de evaluación del desempeño (II parte)

Método	Descripción	Ventajas	Desventajas
Comparaciones multipersonales	Los empleados se clasifican en comparación con otros del mismo grupo de trabajo	Compara a los empleados entre sí	Difícil con un gran número de empleados; implica aspectos legales
Administración por objetivos (MBO)	Se evalúa qué tan bien cumplen objetivos específicos los empleados	Se enfoca en objetivos; orientados a resultados.	Consume mucho tiempo en la aplicación y obtención de resultados
Evaluación de 360 grados	Utiliza la retroalimentación de supervisores, empleados y compañeros	Riguroso	Consume mucho tiempo

Fuente: (Robbins & Coulter, 2010)

Entre los factores que inciden en el desempeño del puesto, se encuentran directamente relacionados el esfuerzo individual con el valor de las recompensas y la percepción de las mismas ante el esfuerzo. Esto se da ya que el empleado al recibir las recompensas, sean estas intrínsecas o extrínsecas, demuestra su aprobación o descontento con lo que recibe y así mismo, sus capacidades individuales y la percepción de la valoración sobre el papel desempeñado tendrá una valoración positiva o negativa. Estos factores están graficado en la Figura 1.

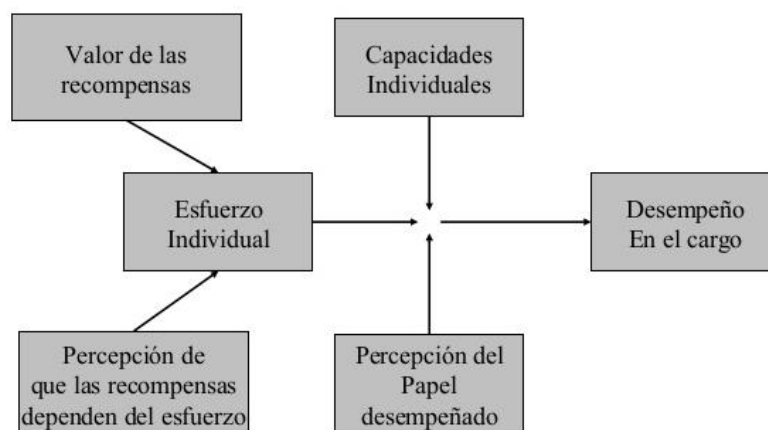


Figura 1 Factores que afectan al desempeño en el puesto

Fuente: (Chiavenato, 2011)

Como se observa en las definiciones anteriores, se puede identificar al desempeño laboral como la manera en que los integrantes de una organización trabajan en conjunto de manera eficaz para alcanzar los objetivos en común y las metas propuestas. Existen varios métodos para evaluar y medir el desempeño los que pueden ser propuestos y aplicados según la realidad de las organizaciones. Convirtiendo así, a la evaluación al desempeño, en una práctica imprescindible en la actividad administrativa ya que permite diagnosticar y detectar problemas para corregirlos. Con los resultados obtenidos al aplicar la evaluación, se puede definir y desarrollar la política de Recursos Humanos acorde con las necesidades de la organización.

1.6. Competencias

A finales de la década de 1960, surge el concepto de competencia. Esta definición se origina en estudios de la Psicología industrial y Organizacional norteamericana. Es común reconocer que este enfoque se inicia con trabajos realizados por el psicólogo social David McClelland, quien inició cuestionando los tradicionales test de aptitudes académicas y de conocimientos como “predictores del desempeño laboral y del éxito en la vida” (Molina, 2007). McClelland propuso que “las competencias, en tanto pensamientos y conductas identificados como causalmente relacionados con desempeños exitosos, pueden ser un mejor predictor de desempeño”(McClelland, Testing for competence rather than for intelligence, 1973).

Las ventajas del enfoque por competencias resultan fundamentales para el desempeño personal y profesional, según el mismo McClelland en su obra “Competence at Work: Models for Superior Performance” escrita en 1993 considera que:

“El análisis comienza con la persona en el trabajo, no emite supuestos *a priori* respecto de cuáles son las características que se necesitan para desempeñar bien un trabajo, y determina cuales características humanas están asociadas al éxito en ese trabajo en base a entrevistas abiertas sobre eventos conductuales. El método de competencias enfatiza la validez de criterio: qué causa realmente un desempeño superior en un trabajo, y no qué factores describen con mayor confiabilidad todas las características de una persona, con la esperanza de que algunas de ellas se relacionen con el desempeño en el trabajo.” (Molina, 2007)

En relación al desempeño, es necesario identificar a las competencias laborales las cuales demuestran cierta dificultad para poder ser determinadas por la diversidad de puestos, percepciones y concepciones relacionadas al desempeño. Dentro de la clasificación de las competencias se identifican según Cordova (2013) dos tipos:

“Se presentan **competencias básicas y esenciales** que toda empresa debe considerar a la hora de contratar a sus empleados, porque ellas dan cuenta de la construcción de un buen clima organizacional, junto con ellas se muestran también las **competencias estratégicas**, que determinan las capacidades de los ejecutivos y de los empleados de más alto rango deben mostrar, pues sin ellas la empresa perdería el rumbo y no podrá desarrollarse sanamente.”

Muchas veces se comprende el concepto de competencia como la habilidad o destreza para realizar algún trabajo o actividad en concreto. Este concepto es limitado ya que en la actualidad se lo visiona desde la integralidad del ser humano lo que conlleva implícito los aspectos cognitivos, psicológicos y conductuales.

“Las competencias laborales son entendidas como la aptitud de una persona para desempeñarse en un puesto de trabajo bien definido, donde no sólo se mide eficiencia sino también efectividad, donde se amalgaman de manera óptima actitudes conocimientos, habilidades y valores.” (Cordova, 2013)

“Una competencia es un rasgo personal o un conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más eficaz o, por decirlo de otro modo, una habilidad que aumenta el valor económico del esfuerzo que una persona realiza en el mundo laboral. Esta visión es la que durante el último cuarto de siglo ha espoleado la investigación de cientos de miles de trabajadores...Y lo que se desprende de todos estos estudios es que la inteligencia emocional constituye el factor común de las aptitudes personales y sociales determinantes del éxito.” (Goleman, 1998)

A la luz de estas definiciones, ha de entenderse que “las competencias consistirían en motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes o valores, conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta que pueden ser asociadas al desempeño excelente en un puesto de trabajo.” (Gil Flores, 2007). Así mismo, Hooghiemstra (citado por Gil

Flores, 2007) menciona que “estas competencias quedarían relacionadas causalmente con el desempeño en el puesto de trabajo, de tal manera que los motivos, los rasgos de carácter, el concepto de uno mismo y los conocimientos permiten predecir unas conductas concretas que a su vez predican el desempeño.” (Hooghiemstra, 1992)

Si bien es cierto, las competencias “tienen diversas características y pueden ser estudiadas desde los aspectos del conocimiento, de lo actitudinal y procedimental, finalmente deben ser sometidas a una evaluación para verificar su existencia en las personas que ocupan un puesto de trabajo”. (Cordova, 2013)

Existen varios modelos que agrupan competencias y las determina según distintas categorías. Entre estos modelos se encuentran:

Según Fallows & Steven (2000) “las competencias básicas pueden reducirse a cinco tipos: competencias de comunicación, competencias de gestión de la información, competencias de manejo de la información tecnológica, competencias sociales y competencias personales.” (Universidad de Deusto, s.f.)

La Universidad de Deusto Universidad de Deusto (s.f.), identifica un “modelo que agrupa a las competencias en tres categorías: instrumentales, interpersonales y sistemáticas” (Universidad de Deusto, s.f.). Este modelo se ejemplifica en la tabla 3:

Tabla 3 Cuadro de Competencias

Categoría general	Categoría específica	Competencia
Instrumentales	Cognitivas	Pensamiento: reflexivo, lógico, analógico, sistémico, creativo, práctico, deliberado y colegiado.
	Metodológicas	Organización del tiempo, estrategias de aprendizaje, resolución de problemas, toma de decisiones y planificación.
	Tecnológicas	Uso de las tecnologías de la información y gestión de base de datos
	Lingüísticas	Comunicación verbal, comunicación escrita y manejo de idioma extranjero

Interpersonales	Individuales	Automotivación, Resistencia/Adaptación al entorno y sentido ético.
	Sociales	Diversidad y multiculturalidad, comunicación interpersonal, trabajo en equipo y tratamiento de conflictos
	De capacidad emprendedora	Sentido ético
Sistemáticas	De organización	Gestión por objetivos, gestión por proyectos y desarrollo de la calidad
	De liderazgo	Influencia inspiracional, consideración personalizada, estimulación intelectual, delegación y empowerment
	De logro	Orientación al logro

Fuente: (Universidad de Deusto, s.f.)

Para detallar las competencias a las que hace referencia la tabla 3, se identifican las tres grandes categorías con sus características:

Competencias instrumentales: comprende la función técnica que resultan de la combinación de habilidades manuales y capacidades cognitivas que potencian la competencia profesional. Se caracteriza con las destrezas de generar ideas. Habilidades artesanales, destreza física, comprensión cognitiva, habilidad lingüística y logros académicos son las principales particularidades de este tipo de competencias.

Competencias interpersonales: se caracterizan por ser las capacidades que hacen que las personas logren una buena interrelación social con los demás. Son las habilidades personales e interpersonales que se refieren a la capacidad o destreza en expresar los propios sentimientos y emociones del modo más adecuado, es decir con asertividad. Implica aceptar sentimientos de los demás, escuchar y comprender a quienes lo rodean.

Competencias sistémicas: hace referencia a la combinación de imaginación, sensibilidad y habilidad que permite ver cómo se relacionan y conjugan las partes en un todo. Son las habilidades que corresponden a la comprensión de la totalidad de la organización, la aplicación y ejecución de proyectos; la obtención de logros y búsqueda de la calidad.

Estas tres categorías de competencias se complementan y no se aíslan, por ejemplo las competencias instrumentales e interpersonales son las que ponen los cimientos de las competencias sistémicas. Según la Universidad de Deusto (s.f.):

“Cada Organización, en función de su Visión, Misión y Estrategia debe elegir unas competencias básicas. En función de las funciones operativas (Producción, Administración, Comercial, Logística, Ejecutiva, Dirección media, etc.) definirá los puestos de trabajo y las competencias que completarán con mayor eficacia el perfil del puesto de trabajo.” (Universidad de Deusto, s.f.)

Daniel Goleman en su obra “La Práctica de la Inteligencia Emocional”, se refiere a “dominios” ligados a las competencias laborales los que ayudan a tener “trabajadores estrellas” dentro de las organizaciones. Estos dominios son los límites del coeficiente intelectual, la experiencia y la inteligencia emocional.

Cuando se describen a las competencias se puede caer en el error de separar y analizarlas solo desde el punto de vista de las tres dimensiones de las competencias: “el saber, el ser y el saber hacer” (Gallego Franco, 2007). El saber relacionado a conocimientos teóricos y técnicos de gestión, el ser con las actitudes personales y valores humanos; y el saber hacer con las habilidades innatas y aprendidas. Pues según lo revisado en este enunciado, la identificación de las competencias tiene que ser integrada para así lograr un mejor desempeño laboral y por ende relación de la persona dentro de la organización a la que pertenece.

1.7. Condiciones y exigencias del trabajo

Un hecho trascendental para el desarrollo de la Psicología Organizacional fue la introducción en la década de los 50 de la ya mencionada Teoría General de Sistemas y su extensión a inicios del siglo XXI, a las Teorías del Caos y la Complejidad. Aquí inicia un nuevo paradigma científico el cual atraviesa todas las ciencias al identificar la naturaleza interdisciplinaria de los principios, conceptos y modelos aplicables y que unifican las ciencias.

Por ello, como lo menciona Avila (2014) :

“El modelo de organización racional predominante en el estudio científico del fenómeno organizativo, enfatiza la necesidad que tiene la organización para

adaptarse a su entorno, alcanzar un equilibrio y la estabilidad para su subsistencia. En cambio, la complejidad como fenómeno cualitativo, aleja la visión de racionalidad y dirige el análisis hacia las interrelaciones del sistema, matizadas por la no linealidad y la inestabilidad, que generan procesos de interacción creativa con el entorno”.

Es necesario categorizar a la organización como un sistema social complejo y abierto que está en constante cambio con el entorno y compuesto por distintos subsistemas interrelacionados entre sí, de esta manera que si uno de ellos es transformado, afecta al trabajo de la organización en su conjunto.

La organización es un sistema social creado por el ser humano de manera intencional, con capacidad de modificación, lo cual hace que su estudio sea de mucha importancia en la actualidad. Así, los componentes sociopsicológicos de las organizaciones son los que aseguran su existencia como sistema.

Desde el enfoque de sistemas, expuesto anteriormente, se pondrá en estudio con una perspectiva sociopsicológica, la dinámica motivacional y personalógica de los individuos en el ámbito laboral relacionado al rol docente y su desempeño dentro de la Unidad de Admisiones de la ESPOL.

Los docentes se desempeñan en un entorno donde el progreso científico-técnico está marcado por las exigencias, sobre todo de los componentes mentales y creativos del trabajo humano. Según De Prado & Schaarchmidt (2002) se desprenden cuatro características de las exigencias que corresponden al trabajo humano:

1. Las exigencias cognitivas, conocidas como las intelectuales. Se trata no solo de las necesidades más altas de conocimientos, sino de capacidades específicas del pensamiento, fundamentalmente del pensamiento pronóstico y organizativo cuya importancia crece en muchas actividades laborales.
2. Las exigencias a la responsabilidad del trabajador, lo que se expresa, por ejemplo en las mayores consecuencias de las decisiones tomadas por el mismo.
3. Las exigencias corporales no tienen que ver con la fuerza física, frecuencia o rapidez de los movimientos; están relacionadas a las exigencias de precisión, fineza y ajuste en el rendimiento motor.

4. La estabilidad de las exigencias que garantiza estructuras acopladas al rápido desarrollo tecnológico.

Dentro el concepto de condiciones de trabajo se considera a la “totalidad de los factores exteriores e interiores del proceso laboral, que influyen en la actividad laboral y resultado del trabajo” (de Prado & Schaarchmidt, 2002, p.29). No existe un catalogo o lista definida ya que no todo trabajo tiene las mismas características. Lo que si se puede catalogar son sus efectos como especificos, históricos y condicionados:

- Especificos: lo que es una condición para un trabajo no necesariamente es condición para otro.
- Históricos: hechos nuevos ganan importancia en comparación a los viejos. Esto se da por el desarrollo social y tecnológico.
- Condicionados: existen hechos que actuan como condicionantes bajo premisas determinadas o dependen de tales premisas.

Desde el punto de vista psicológico, las condiciones de trabajo se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 4 Esquema de condiciones de trabajo Parte I*

Categoría principal	Categoría	Subcategoría	Ejemplos para condiciones singulares
Condiciones exteriores de trabajo	Condiciones generales	Condiciones socio-económicas	Dependen del modo de producción: Características de las relaciones de producción concreta
		Organización del trabajo	Tiempo laboral y régimen de pausas, forma asalariada, principios del procedimiento tecnológico
		Condiciones ambientales	Relaciones espaciales, lugar de trabajo, luz e iluminación, ruido, microclima, ventilación, toxicidad
		Condiciones naturales	Factores del tiempo y clima

*(En versión libre según Straub y Hacker, en Diccionario de Psicología, Leipzig, 1976)

Fuente: (de Prado & Schaarchmidt, 2002)

Tabla 5 Esquema de las condiciones de trabajo Parte II?

Categoría principal	Categoría	Subcategoría	Ejemplos para condiciones singulares
Condiciones exteriores de trabajo	Condiciones del puesto de trabajo		Relaciones del colectivo con respecto a la dirección Forma de la dirección en el puesto de trabajo Puesto de trabajo fijo o cambiante Medidas espaciales y condiciones visuales Equipos técnicos, tecnología, materia prima
	Condiciones específicas de la actividad		La tarea laboral y las tolerancias incluidas. Ritmo Normas Campo de acción o grados de libertad, objetivos en la ejecución de la actividad Nivel de la división de funciones entre el hombre y la máquina Trabajo individual o grupal, las posibilidades y necesidades de la cooperación. Grado de mecanización o automatización

* (En versión libre según Straub y Hacker, en Diccionario de Psicología, Leipzig, 1976)

Fuente: (de Prado & Schaarchmidt, 2002)

Tabla 6 Esquema de las condiciones de trabajo Parte III*

Categoría principal	Categoría	Subcategoría	Ejemplos para condiciones singulares
Condiciones interiores de trabajo	Condiciones personales en forma de las premisas del rendimiento	Condiciones físicas	Constitución Estado de los órganos de los sentidos Estado de salud general
	Condiciones personales que surgen en el proceso laboral y que están determinadas por él	Condiciones psíquicas	Capacidad sensorial con respecto a la actividad Características del carácter (por ejemplo, actitudes) Conocimientos, capacidades, habilidades, experiencias. Estado de entrenamiento y experiencias Estado motivacional, satisfacción e insatisfacción Estado emocional (sentimiento de éxito o fracaso) Fatiga, monotonía, hastío psíquico

*(En versión libre según Straub y Hacker, en Diccionario de Psicología, Leipzig, 1976)

Fuente: (de Prado & Schaarchmidt, 2002)

Para sintetizar, la información sobre las condiciones exteriores de trabajo, según De Prado & Schaarchmidt (2002) existen 3 formas de efecto de las condiciones mencionadas:

1. Un efecto físico inmediato sin mediación psíquica (por ejemplo: influencia de una sustancia química de modo inconsciente).

2. Un efecto físico inmediato relacionado con una mediación psíquica que lo modifica (por ejemplo: el ruido)
3. Un efecto inmediato exclusivamente por lo psíquico (por ejemplo: estímulos materiales y morales)

Dentro de las condiciones interiores de trabajo se establece “una diferencia entre dos grandes grupos: las premisas de rendimiento y las condiciones personales que surgen en el proceso laboral y que están determinadas por él.” (de Prado & Schaarchmidt, 2002)

Las exigencias laborales son “demandas que se imponen a la persona trabajadora y que resultan de las condiciones laborales exteriores en forma de tarea laboral y condiciones objetivas de la ejecución de la actividad” (eumed.ent, s.f.). Se puede diferenciar tres tipos de exigencias laborales:

1. Exigencias que corresponden al nivel general de la actividad laboral
2. Exigencias que se refieren a las ejecuciones necesarias del hombre para el cumplimiento de la tarea laboral.
3. Exigencias a nivel de las premisas personales, se refieren a la personalidad del trabajador

Cuando se quiere valorar el efecto de las condiciones, tanto internas como externas, se necesitan criterios de evaluación para poder medir, comparar su efecto e identificar las exigencias laborales. Con esto, se cambiarían las condiciones con el fin de no empeorarlas y mejorarlas especialmente en relación a la condición laboral externa. Un objetivo adicional para esta medición debería ser la contribución al aumento de la productividad y al desarrollo de la personalidad en el proceso laboral. Las condiciones de trabajo son el punto de partida para las exigencias laborales.

1.8. Factores de Riesgos Psicosociales

Robert Karasek en 1979 formuló el **modelo demanda-control** el cual relaciona las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del colaborador sobre éstas. Este control tiene su enfoque hacia las oportunidades de desplegar habilidades propias y obtener la autonomía que el trabajo proporciona. Lo que quiere decir que busca identificar la concordancia entre capacidad de decisión sobre las propias tareas y las tareas de la organización. En la formulación de Karasek, “las exigencias psicológicas tienen una

concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde” (Del Prado, 2015).

Karasek observó que:

“Los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades”. (Del Prado, 2015)

Esto hizo que Karasek cree un modelo bidimensional que tenga dos tipos de conclusiones distintas y así fuera utilizable para identificar los efectos psicosociales de las condiciones de trabajo, lo cuales pueden ser numerosos.

“El apoyo social definido en este modelo tiene dos componentes: las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos y el grado de apoyo” (Del Prado, 2015) . Además, según la figura 2, este modelo tiene cuatro grandes conjuntos de ocupaciones que están relacionados en función de los niveles de demandas psicológicas y control:

- Activas (alta demanda, alto control).
- Pasivas (baja demanda, bajo control).
- De baja tensión, (baja demanda, alto control).
- De alta tensión (o strain: alta demanda, bajo control).

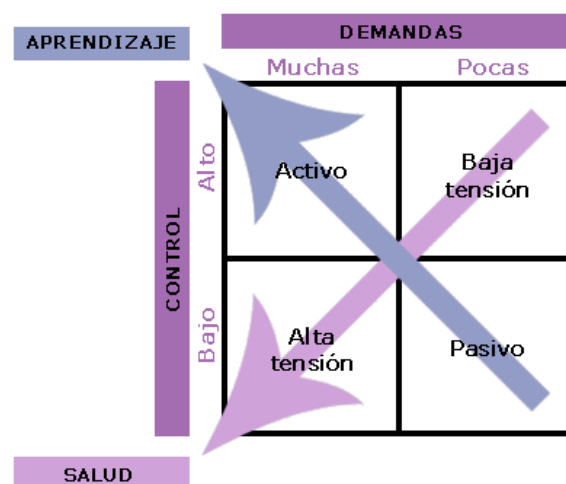


Figura 2 Modelo Demanda Control, R. Karasek T. Theorell

Fuente: (Del Prado, 2015)

La figura muestra que existen dos dimensiones: demandas y control. Según el blog de IMF Business School, el cual se enfoca a la prevención de riesgos laborales, se describe a este modelo como “el doble efecto del **apoyo social en el trabajo**, siendo la situación de trabajo más negativa para la salud la que se caracteriza por la combinación de alta tensión y apoyo social bajo (*iso-strain*). El control en el trabajo suele ser la dimensión más importante con relación a la **salud**.” (Del Prado, 2015)

Por ejemplo, entre los factores psicosociales a enfrentar están el estrés y otros problemas que inciden a la salud directamente. Estos aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades o expectativas personales. Se genera malestar, frustración e inconformidad por no encontrar una armonía entre lo esperado y la realidad.

En sí, los factores psicosociales no son perjudiciales, sino que se vuelven nocivos al encontrar algún desequilibrio entre la relación con el trabajo y todo el entorno que lo rodea.

Y en referencia los desajustes, según Marcilla-Gutierrez (2010) entre los factores situacionales que lo originan están:

- *Sobrecarga cuantitativa*: cuando el volumen de trabajo se corresponde con el tiempo disponible para llevarlo a cabo. Se añade a esta característica la repetitividad de tareas y la velocidad para realizarlas.
- *Insuficiente carga cualitativa*: trabajo con un contenido no plural y limitado y por tanto con un nivel carencial de toma de decisiones y desarrollo de la creatividad.
- *Conflicto de rol*: se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incoherentes o incompatibles. Por otro lado la ambigüedad de rol supone que la persona vive con la incertidumbre de no saber qué se espera de ella, es decir, no tiene claro cuál es su rol en la organización y no tiene suficientes puntos de referencia (o son inadecuados) para desempeñar su labor.
- *Falta de control sobre la situación personal*: cuando el trabajador no tiene control sobre qué, cómo y cuando tiene que hacer su trabajo.
- *Falta de apoyo social*: no hace referencia solamente al apoyo emocional (la empatía, el cuidado, el amor, la confianza), sino también a las carencias en el apoyo instrumental (ayudar a otro a hacer o acabar el trabajo, cuidar de alguien), apoyo evaluativo (transmisión de información relevante para la autoevaluación, para la comparación social), y apoyo informativo (información que se ofrece a otras

personas para que estas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas).

- *Estresores físicos*: tanto a nivel físico (condiciones ambientales, ruido, etc.), como lo que hace referencia a la higiene (contaminantes químicos).

Hablar de factores psicossociales no solamente consiste en hacer referencia a los desajustes sino a la no existencia de factores que inciden en el trabajo de la persona y en su desempeño laboral. A estos factores se le pueden sumar otros como ritmo de trabajo, carga horaria, inseguridad laboral, formación profesional, el estilo de la dirección, el diseño de la estructura organizativa, clima y cultura de las organizaciones. Todos estos factores están presentes y afectan directamente a los sujetos dentro de un sistema, en este caso, el sistema identificado es una Institución de Educación Superior.

Para sintetizar todo lo presentado en el presente capítulo, prioritario enfocar y estudiar la Teoría de Sistemas que define como un gran sistema a la organización de la cual se deslindan subsistemas como los de Recursos Humanos que necesitan de la Psicología Organizacional para analizar, sintetizar y evaluar teorías relacionadas a la persona y su rol dentro de una organización.

Al evaluar el desempeño a personas, en este caso específico a docentes dentro de una Unidad de Admisiones, se identifica que existen competencias personales inherentes al puesto de trabajo y sobre este desempeño tienen influencia de condiciones y exigencias tanto externa e internas del trabajo. Esta incidencia da origen a la observación de factores psicosociales los cuales, al estar desequilibrados, pueden dar origen a desajustes que van a afectar la labor cotidiana y los resultados esperados en la ejecución de las tareas y responsabilidades encomendadas.

Si se determinan factores que afectan de manera negativa, se tendrá que poner los medios para prevenir y mejorar aquello que pone en riesgo como por ejemplo, la salud de los docentes y las condiciones desfavorables a las que se enfrentan en su ambiente de trabajo.

Enfocar la investigación hacia el estudio de las competencias y su relación con el desempeño laboral, lleva a reconocer aquel perfil idóneo para ejecutar labores identificadas claramente según el área académica a la que pertenecen los docentes. No cabe duda que al evaluar el desempeño, se tienen que valorar tanto los factores

relacionados directamente con el trabajo como los factores psicosociales que influyen en el accionar de los docentes.

CAPITULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.Situación problémica

La investigación a realizarse se origina ante la necesidad de determinar los perfiles de competencia y su incidencia en el desempeño laboral de quienes trabajan en el área académica de la Unidad de Admisiones de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), para así poder identificar al personal idóneo con el que se proyecta nivelar de manera efectiva a los aspirantes a la ESPOL.

Desde el año 2012, según la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), todas las Instituciones de Educación Superior, tanto públicas como privadas, deben implementar un proceso de Admisiones en el cual hay que cumplir con requisitos académicos, contar con características gubernamentales exigidas para la administración del proceso y aumentar el nivel de exigencia de estudios. En lo referente al personal académico, en específico, a los docentes, en el Reglamento del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión, expedido el 21 de Noviembre del 2012, se dan lineamientos sobre la selección, capacitación, habilitación y perfeccionamiento de los mismos, sin definir perfiles de competencias necesarios para desempeñarse como docente. Se menciona básicamente los requisitos mínimos con los que se debe contar en relación a la formación profesional o académica, más no sobre competencias o habilidades: por lo que sería prioritario realizar una reingeniería académica para mejorar la gestión y optimizar la contratación la cual ESPOL quiere generar con un enfoque en las capacidades humanas.

La propuesta de la presente investigación se enfoca a definir aquellos perfiles de los actores del área académica para así conducir a la obtención del objetivo 44 de su Plan Operativo Anual (PLANOP), identifica como indicador de éxito: “Contar con los mejores docentes, coordinadores, asesores y tutores para nivelar de manera efectiva a los aspirantes”, por lo que es recurrente resolver la problemática planteada, , para así describir

conocimientos, habilidades y aptitudes que debe tener el personal académico para trabajar en las distintas instancias profesionales y enfrentar las situaciones cotidianas relacionadas a la interacción con los estudiantes.

La línea de investigación a la que corresponde el estudio está vinculada a la Gestión del potencial humano en procesos de transformación organizacional y está relacionado a la Planificación Estratégica Institucional 2013-2017 y al Plan Operativo Anual 2015.

2.2.Planteamiento del problema de investigación

Se investiga la problemática presentada debido a que es prioritario complementar el perfil técnico o genérico ya establecido en reglamentos del SNNA, con el perfil específico o definido de los distintos cargos que se requieren en la Unidad de Admisiones. Así se podrá mejorar el desempeño laboral y aportar a la excelencia académica que la institución proyecta.

Dentro de la psicología organizacional, existen conceptos relacionados a la empleabilidad y exigencias personales las que se asocian a competencias o habilidades de tipo relacional, estratégico y metacognitivo, más que de tipo técnico o conocimientos puntuales, sin que ello deje de ser una condición o requisito mínimo de contratación. Al identificar las competencias inherentes al ámbito laboral definido, se facilitaría que la empleabilidad y mercados de trabajo pasen a ser una cuestión de estrategia personal y no sólo de las grandes instituciones, directivos o como dispositivos de formación o capacitación. (Instituto de Psicología de la Universidad del Valle, 2008)

En la actualidad, se cuenta con personal académico especializado en distintas áreas, lo que no garantiza que su pedagogía o desempeño laboral sea el adecuado a las exigencias de la tarea asignada. Existen inconvenientes de implementación del rol docente o de formador de generaciones, debido a factores psicosociales que afectan directamente al desempeño, por ello se genera el siguiente cuestionamiento: ¿Cuáles son los perfiles de competencias y su nivel de incidencia en el desempeño laboral del personal académico de la Unidad de Admisiones de la Escuela Superior Politécnica del Litoral en Guayaquil?

Para identificar las competencias y sus perfiles, es necesario clasificar las áreas o campos de estudio en los que se desenvuelven los docentes:

1. Ciencias e ingenierías,
2. Educación comercial,
3. Acuicultura,
4. Arte,
5. Salud (Nutrición),
6. Servicios (Turismo),
7. Bloque común. (Ciudadanía y Buen Vivir; e Introducción a la Comunicación Académica.

2.3. Formulación de objetivo general y los objetivos específicos

Objetivo General:

- Examinar los perfiles de competencias idóneos y su incidencia en el desempeño laboral del personal académico de la Unidad de Admisiones de la ESPOL en Guayaquil.

Objetivos específicos:

- Identificar las exigencias organizacionales relacionadas con los perfiles de competencias requeridos para ejercer las funciones de docente.
- Describir el perfil que corresponde a las exigencias identificadas de acuerdo a la realidad y proyección de la organización.
- Identificar el nivel de desempeño existente en el personal docente
- Diseñar una propuesta de mejora el desempeño del grupo objeto de estudio.

2.4. Perspectiva general y tipo de investigación

La perspectiva general de la investigación es interpretativa ya que sirve para comprender o traducir hechos, realidades o situaciones encontradas. La Acción-participación se enfoca en realizar estudios sobre realidades humanas que combina dos procesos: conocer y actuar, implicando en ambos a la población cuya realidad se aborda.

En lo que respecta al alcance del estudio a realizar, se lo podría definir como descriptivo y correlacional:

Descriptivo: busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Mide, evalúa y recolecta datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir significa recolectar datos.

2.5. Preguntas científicas

Del problema identificado, se sistematiza la investigación considerando las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las competencias requeridas por los docentes de la Unidad de Admisiones de ESPOL?
- ¿Cuáles son las exigencias de la organización para el desempeño de los docentes en la Unidad de Admisiones?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño actual de los docentes de la Unidad de Admisiones?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño deseado de los docentes de la Unidad de Admisiones?
- ¿Qué condiciones y exigencias de trabajo enfrentan los docentes?

2.6. Definición de variables

Las variables que se desprenden de la presente investigación están identificadas como:

- Variable independiente: Competencias
- Variable dependiente: Desempeño
- Variable complementaria: Exigencias y condiciones de trabajo

En relación a la operacionalización de las variables, en la siguiente tabla se definen los conceptos, dimensiones e instrumentos a implementar. Así como también, se reconocen ciertos indicadores que ayudarán a cuantificar la información que se recoja de la muestra seleccionada. Más detalles a continuación:

Tabla 7 Operacionalización de las variables

VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIÓN	INSTRUMENTOS	INDICADORES
COMPETENCIAS (variable independiente)	Según Alles (2005) una a competencia en “una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o una <i>performance</i> superior en un trabajo o situación” (Molina, 2007). Son las formas de comportamiento o de pensamiento, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo. que caracterizan a las personas en un puesto de trabajo.	Capacidad de planificación y de organización, credibilidad técnica, comunicación, calidad del trabajo, retroalimentación y refuerzo, puntualidad y desarrollo de relaciones	Cuestionario del Censo Académico en Línea de ESPOL (CENACAD) y Evaluación aplicada por los Coordinadores de Área.	PROMEDIO PREGUNTA = (SUMA OBTENIDA * PUNTAJE PREGUNTA)/ (# ESTUDIANTES EVALUADORES) PROMEDIO PROFESOR-ENCUESTA = SUMATORIA(PROMEDIO PREGUNTAS) PROMEDIO POR COMPETENCIA SEGÚN CAMPO DE ESTUDIO
DESEMPEÑO LABORAL (variable dependiente)	“Rendimiento laboral y la actuación que manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema: conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan en la organización.” (ECURED, s.f.)	Desempeño Técnico, Pedagógico y Actitudinal del personal académico		
CONDICIONES Y EXIGENCIAS DE TRABAJO (variable complementaria)	<p>“Totalidad de los factores exteriores e interiores del proceso laboral, que influyen en la actividad laboral y el resultado del trabajo.” (Leon Veloz, 2012)</p> <p>“Las demandas que se imponen a la persona trabajadora y que resultan de las condiciones laborales exteriores en forma de tarea laboral y condiciones objetivas de la ejecución de la actividad.” (eumed.ent, s.f.)</p>	<p>Condiciones interiores y exteriores del trabajo</p> <p>Exigencias generales de la actividad, exigencias para la ejecución de la actividad y exigencias en el nivel de las premisas personales</p>	Cuestionario Psicosocial ISTAS para la evaluación de riesgos en el trabajo- Versión Media	Total de cuestionarios sobre las condiciones de trabajo / nivel de afectación por dimensiones

Elaborado por Autora

2.7. Población y muestra

Actualmente la Unidad de Admisiones de la ESPOL, cuenta con una población 101 docentes distribuidos en los distintos campos de estudios identificados. En esta investigación, la población o universo es inferior a los 100.000 casos y el tipo de muestra es probabilística ya que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos (Fernández Collado, Hernández Sampieri, & Baptista Lucio, 2007).

La fórmula que se utilizará para determinar el tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N * p * q}{[(N - 1) * (e^2/Z^2)] + p * q}$$

Donde se tiene que:

N= Universo

Z= Valor de desviaciones estándares expresadas en tabla Z

p= Probabilidad de ocurrencia del evento (0,5)

q= Probabilidad de no ocurrencia del evento (1-p)

e= margen de error muestra vs universo (5%)

Reemplazando valores para el estudio en cuestión:

N= 101

Z= 95% \approx 1,96

p= 50% = (0,5)

q= (1-p) = (1-0,5) = 0,5

e= 5% = 0,05

$$n = \frac{101 * 0,5 * 0,5}{[(101 - 1) * (0,05^2/1,96^2)] + 0,5 * 0,5}$$
$$n = 80,14 \approx \mathbf{80}$$

Se obtiene que la muestra, a la cual se le aplicarán los instrumentos, es de 80 docentes.

2.8.Métodos, técnicas e instrumentos

2.8.1 Método de investigación

Cuando se realiza una investigación, la elección del diseño a implementar depende del planteamiento del problema, objetivos, preguntas científicas y el tiempo que se dispone para realizar el estudio, además de los recursos con los que se cuenta. Por ello, la precisión, amplitud o profundidad de la información obtenida cambia en función del diseño y la estrategia que se va a desarrollar.

Existen dos tipos de diseños de investigación: experimental y no experimental. (Fernández Collado, et al, 2007) Los autores mencionan que no se puede considerar a un diseño mejor que el otro. Cada uno tiene características particulares las que dependen de los objetivos definidos, preguntas planteadas y alcance. En la siguiente imagen se detalla la clasificación que se menciona:

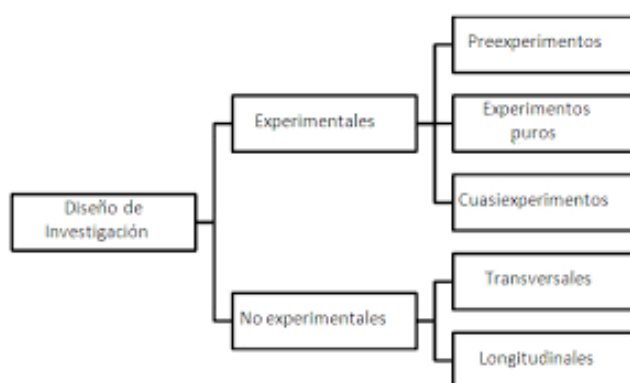


Figura 3Diseño de Investigación

Fuente: (Fernández Collado, Hernández Sampieri, & Baptista Lucio, 2007)

Los **diseños experimentales** ejecutan la manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles efectos. (Fernández Collado, et al, 2007). Se pueden manipular una o más variables independientes para observar sus efectos variables dependientes en una situación. En cambio, los **estudios no experimentales** no realizan una manipulación deliberada de las variables y se basan en la observación de fenómenos para después realizar su análisis.

Los estudios no experimentales se dividen en transversales o transeccionales y longitudinales. El diseño **transversal** analiza el nivel o estado de una o diversas variables en un espacio o momento, evalúa y determina la relación entre un conjunto de variables.

Mientras que el diseño **longitudinal**, estudia la evolución de una o más variables o las relaciones entre ellas y analiza los cambios que se producen a través del tiempo.

A su vez, la investigación transeccional se subdivide en estudios exploratorios, descriptivos y correlacionales/causales. La diferenciación está en que los estudios **exploratorios** tratan de una indagación inicial en un momento específico para conocer una comunidad, un contexto, un evento, una situación, una variable o un conjunto de variables. La investigación transeccional **descriptiva** está relacionada con la búsqueda de la incidencia y los valores en los que se manifiestan una o más variables, presentan una perspectiva del estado de una o más variables en una o más características a identificar en grupos de personas, objetos o indicadores en un momento establecido. Por último, el modelo transeccional **correlacional/causal** describe las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. (Fernández Collado, Hernández Sampieri, & Baptista Lucio, 2007).

Para completar la clasificación de los diseños de investigación, hay que especificar que el diseño **logitudinal** es aquel que recolecta información a través del tiempo o en un periodo determinado para realizar inferencias en relación al cambio, sus causas y consecuencias. Tales puntos o periodos por lo común se especifican de antemano y se van determinando, ajustando o reprogramando, conforme avanza en estudio. (Hernández Sampieri, et al, 2007).

La Investigación que se llevará a cabo con el presente estudio, sobre las competencias y su incidencia al desempeño de los docentes en la Unidad de Admisiones de ESPOL, es no experimental, con un diseño transeccional y un enfoque descriptivo. Como se lo mencionó anteriormente, al ser una investigación no experimental, no se construirá ninguna situación especial, sino que se analizarán situaciones ya presentes y existentes. Así como también, es un estudio transeccional en el cual se recolectarán datos en un momento establecido, los que se estudiarán de manera descriptiva. Con el estudio descriptivo se indagará el panorama de las variables establecidas.

Además, tiene una parte cuantitativa, la que recolectará datos a través de encuestas y pruebas estandarizadas; y otra cualitativa, que utilizará entrevistas a profundidad. Según el libro Fundamentos de Metodología de la Investigación (Fernández Collado, Hernández Sampieri, & Baptista Lucio, 2007) “el propósito de este tipo de diseño es comenzar a conocer una comunidad, un contexto, un evento, una situación, una variables o un conjunto de variables”.

“Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Austin, 2000). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Así, la recolección de datos a utilizar se esquematiza de la siguiente manera:

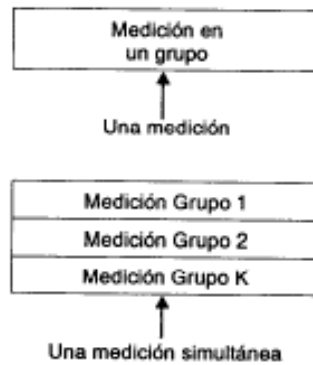


Figura 4 Recolección de datos con diseño transeccional

Fuente: (Fernández Collado, Hernández Sampieri, & Baptista Lucio, 2007)

Planteando el estudio de esta forma, se buscará conocer sobre las competencias y el desempeño de los docentes. Se tratará de examinar un poco más las características de la relación existente entre dichas competencias y el desempeño actual y deseado; así como las condiciones y exigencias de trabajo o los elementos que más valoran los docentes al laborar en la Unidad de Admisiones de ESPOL. Por ello, el enfoque es descriptivo.

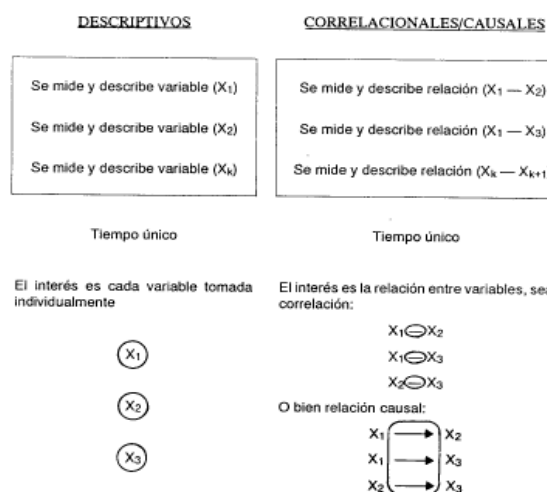


Figura 5 Enfoques de investigación

Fuente: (Fernández Collado, Hernández Sampieri, & Baptista Lucio, 2007)

2.8.2. Técnicas de investigación

En lo referente a lo metodológico, se levantará directamente la información con la aplicación de técnicas muy puntuales, las que ayudarán a identificar cuáles son las competencias necesarias para los perfiles y su incidencia con el desempeño. La entrevista a profundidad, el cuestionario y la prueba estandarizada serán aquellas técnicas a implementar en el presente estudio.

Para comprender lo que implica la realización de una **entrevista a profundidad** es necesario mencionar que es una conversación entre la persona que entrevista y el o los entrevistados. Que puede ser de tres tipo: estructurada, semiestructurada y no estructurada o abierta. La entrevista estructurada se basa en preguntas específicas, las cuales no pueden ser modificadas. Mientras que en una entrevista semiestructurada se tiene una guía de preguntas con la que el entrevistador posee la libertad de introducir cuestionamientos para profundizar y precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas son flexibles, no tienen una guía establecida y el entrevistador puede manejar el ritmo de la misma.

El **cuestionario** es uno de los instrumentos más utilizados para la recolección de datos. Según (Fernández Collado, Hernández Sampieri, & Baptista Lucio, 2007) “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir o evaluar. “ Este instrumento puede incluir preguntas abiertas o cerradas y estar estructurado de acuerdo la investigación y objetivos establecidos.

Las **pruebas estandarizadas** “se muestran como una alternativa de técnica de investigación al ser instrumentos desarrollados por investigadores quienes establecen documentos formales con procedimientos de aplicación, codificación e interpretación de resultados.” (Fernández Collado, Hernández Sampieri, & Baptista Lucio, 2007) Es así como estas pruebas se encuentran disponibles en numerosas fuentes, así como también en centros de investigación y difusión del conocimiento.

2.8.3 Instrumentos de investigación

Los instrumentos a utilizarse para la investigación y alcance de objetivos planteados son:

- Entrevista a profundidad aplicando la guía del Diagnóstico Estratégico
- Cuestionario del Censo Académico de ESPOL (aplicado por estudiantes y los Coordinadores de Área)
- Prueba estandarizada con el Cuestionario ISTAS-versión 2

2.8.3.1 Entrevista a profundidad

La entrevista a profundidad a implementar será semiestructurada, guiada y organizada según el esquema de Diagnóstico Estratégico. Al ser semiestructurada se podrán agregar preguntas para profundizar el diálogo con los entrevistados.

Esta técnica está relacionada al cuestionario del “Diagnóstico Estratégico” el cual es una guía que intenta fomentar y estimular preguntas para el análisis estratégico de una organización y/o área que decida entrar en el proceso de planeación estratégica. Como se sabe, cada organización es distinta, por tanto, las preguntas ahí presentadas son genéricas; cada una tendrá que ajustar los cuestionamiento y a sus propias características. Así mismo, los que participan en el proceso de planeación estratégica deberán aportar su conocimiento y experiencia en responder las preguntas que corresponden a su organización. El objetivo de esta guía es sólo el de orientación del proceso, de estimular el cuestionamiento en esta etapa crucial del proceso estratégico.

Inducir el pensamiento estratégico es el objetivo de este documento, el cual se lo aplicará a los Directivos de la Unidad de Admisiones de ESPOL: Ing. Jenny Venegas, MGs, Directora; y Lcda. Samantha Ortiz, MGs, Coordinadora Académica. Ambos directivos son las responsables del seguimiento y cumplimiento del PLANOP (Plan Operativo Anual), el cual está directamente relacionado al Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI) 2013-2017. El PEDI en su objetivo 44 menciona: “Promover el ingreso de los mejores estudiantes del país a ESPOL a través de la implementación de métodos eficaces de reclutamiento, nivelación, evaluación y selección” y del cual se desprende el indicador que tiene que ver con el personal académico de la Unidad de Admisiones: “Contar con los mejores docentes, coordinadores, asesores y tutores para nivelar de manera efectiva a los aspirantes”.

El cuestionario semiestructurado que se aplicará se encuentra en el ANEXO 1 y sus resultados se sintetizan Capítulo 3.

2.8.3.2 Cuestionario del Censo Académico en línea (CENACAD) para la evaluación docente.

Según la página web de CENACAD <http://www.cenacad.espol.edu.ec/> ,

“A través del Vice-Rectorado General, Centro de Investigaciones y Servicios Educativos (CISE); y el Centro de Investigación Científica y Tecnológica (CICYT) - “Proyecto Semilla”, consiguieron el desarrollo y la producción del sistema CENACAD. Cuyo objetivo es realizar un ciclo de retroalimentación entre profesores, directivos y estudiantes, utilizando las nuevas tecnologías web para el mejoramiento continuo del modelo enseñanza-aprendizaje de la institución”. (CENACAD, 2006)

Después de varios años de servicio, su funcionalidad se ha incrementado y “se ha ajustado a las nuevas necesidades, integrándose a la evaluación de varios módulos ... de Sistemas de Gestión de Calidad de la ESPOL, Índice de Satisfacción de Registro y la evaluación docente a nivel de colegios.” (CENACAD, 2006)

El sistema ha realizado “la evaluación a aproximadamente 6.922 paralelos, 1050 profesores, con un promedio de 7.500 estudiantes por semestre y generado 525.696 formularios para su respectiva recolección de datos. Actualmente, el modelo del sistema permite realizar la evaluación docente digital a cualquier tipo de organización, investigación o metodología de indicadores que requieran los tomadores de decisiones”. (CENACAD, 2006)

Este sistema tiene como objetivos generales: “Contribuir a mejorar la evaluación académica de los docentes de la ESPOL a través de la creación de un Sistema Automatizado de Censo Académico para el Web y minimizar los errores sobre los datos de las encuestas en línea.” (Centro de Investigaciones y Servicios Educativos de ESPOL, 2006).

Los objetivos específicos del sistema CENACAD son:

- Reducir considerablemente el tiempo en obtener los reportes de evaluación de los docentes.
- Reducir los costos que involucra el proceso de evaluación al docente.
- Evaluar nuevos aspectos en el desempeño del docente.
- Obtener un alto nivel de confiabilidad de los resultados de las evaluaciones realizadas.
- Garantizar un alto porcentaje de confiabilidad en el proceso de evaluación docente, aplicando métodos estadísticos.
- Utilizar las técnicas estadísticas adecuadas que permitan inferir de manera correcta sobre los resultados obtenidos.

El cuestionario del Censo Académico de ESPOL consta de 38 preguntas cerradas y clasificadas en tres dimensiones: desempeño técnico-pedagógico (1 a 23), desempeño actitudinal del docente (24 a 32) y autoevaluación del estudiante (33 a 38). Por ser una investigación centrada en los docentes, se tomarán los resultados de las preguntas que evalúan el desempeño técnico-pedagógico y el desempeño actitudinal de los mismos, es decir 32 preguntas.

Cabe mencionar que el cuestionario lo efectúan los estudiantes, quienes califican a cada uno de los docentes de acuerdo a una escala establecida del 1 al 10, donde 1 es el menor valor y 10 el mayor. Lo realizan en un período establecido durante el curso nivelatorio y según el procedimiento indicado en el Anexo 2. Cabe mencionar que los estudiantes ingresan directamente al sistema con su usuario y clave, responden las preguntas y se generan un reporte, como lo demuestra en Anexo 3, que es publicado en la página <http://www.cenacad.espol.edu.ec/>.

Como el presente estudio está enfocado en describir el perfil de competencias que corresponde a las exigencias identificadas de acuerdo a la realidad y proyección del mercado, se categorizó a las 32 preguntas utilizadas por el CENACAD en las competencias identificadas en la tabla 8.

En el Anexo 4 se encuentra la adecuación de evaluación al desempeño realizada por los Coordinadores de área. Esta evaluación complementa a la realizada por los estudiantes ya que se identifica que está cargada de subjetividad. Para hacerla más

objetiva, es necesario que el Coordinador, quien es el jefe directo de un docente, evalúe el desempeño según las competencias requeridas por la ESPOL y la Unidad de Admisiones para poder desempeñarse como profesor de este nivel.

Tabla 8 Cuadro de Competencias

Competencia	Número de pregunta	Pregunta
Capacidad de planificación y de organización	1	Dio a conocer el nombre y objetivos del curso
	2	Dio a conocer las reglas para el desarrollo del curso
	3	Dio a conocer las reglas para evaluar el curso
Credibilidad técnica	5	Presentó la temática general del curso
	6	Exploró los conocimientos y experiencias de los estudiantes sobre la temática
	7	Relacionó los conocimientos previos de los estudiantes con la nueva temática
	8	Las temáticas fueron pertinentes de acuerdo con los objetivos
	9	Desarrolló las temáticas del curso por completo
	10	Desarrolló la temática en forma ordenada
	31	Mostró un amplio conocimiento de las temáticas abordadas en el curso
Comunicación	11	Estimuló la participación activa de los estudiantes
	12	Formuló preguntas interesantes que permitieran aclarar las temáticas
	13	Respondió a las preguntas de los estudiantes aclarando dudas
	26	Su lenguaje fue claro
	30	Permitió la expresión a todos aquellos que pedían la palabra
Calidad del trabajo	14	Demostró dominio en el desarrollo de técnicas para trabajar en clase
	15	Las actividades durante el curso fueron variadas y productivas
	16	Presentó un número suficiente de ejemplos para entender las temáticas
	17	Promovió el trabajo colaborativo
	18	Promovió la discusión
	19	Manejó varios materiales para aclarar las temáticas
	32	Supo mantener el interés y la motivación de los estudiantes
Retroalimentación y refuerzo	20	Retomó las experiencias de los participantes para realizar el cierre de cada sesión
	21	Retomó las experiencias de los participantes para realizar el cierre al final del curso
	22	Realizó actividades para reforzar los aprendizajes
	23	Evaluó varios aspectos de la clase
	29	Fue justo evaluando a los estudiantes
Puntualidad	4	Controló diariamente la asistencia
	24	Se presentó el profesor
	25	Asistió con puntualidad
	28	Supo administrar el tiempo
Desarrollo de relaciones	27	El trato hacia los estudiantes fue amable

Fuente: (Centro de Investigaciones y Servicios Educativos de ESPOL, 2006)

Al ser un cuestionario on line, los resultados son presentados en la página web y desde ahí se tiene acceso para la información requerida para el análisis e interpretación

de resultados. Se trabajará con los informes emitidos por docente durante el período académico 2 S 2014 (Octubre 2014 a Marzo 2015)

Las competencias que son requeridas para el puesto de docente se describen en el Glosario del Anexo 5.

2.8.3.3 Prueba estandarizada

La prueba estandarizada que se utilizará es la denominada ISTAS CoPsoQ 21 versión 2 el cual es es “un instrumento público y de acceso gratuito con el único límite de aceptación de las cláusulas de licencia de uso, basadas en su utilización para la prevención, en la participación del conjunto de los actores que intervienen en la prevención de riesgos, en la garantía de la confidencialidad y en la no modificación del instrumento”. (Fernández Collado, Hernández Sampieri, & Baptista Lucio, 2007)

Este cuestionario es la versión española del COPSOQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire). La primera versión se realizó en el 2003, la 1.5 en el 2010 y la 2 en 2014. El CoPsoQ es:

“Un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.)

La metodología COPSOQ (de la que COPSOQ-Istas21 y PSQ CAT21- COPSOQ:

“Ha adquirido una importante dimensión internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación. Disponible en más de 25 lenguas, puede encontrarse en más de 140 publicaciones en revistas científicas indexadas en Medline (PubMed).” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.)

Actualmente, el desarrollo de esta prueba es administrado de forma colaborativa bajo los principios de investigación que ha establecido la COPSOQ International Network, cooperación que facilita y garantiza su actualización y adaptación a los tiempos tan

cambiantes en el mundo del trabajo y al avance del conocimiento científico de forma constante y exigente.

En la web <http://www.istas.net/copsoq/> se encuentra toda la información acerca del CoPsoQ-istas21: la Versión media (para evaluar empresas de 25 o más trabajadores/as), la Versión corta (para autoevaluación o para evaluar empresas de menos de 25 trabajadores/as).

ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) es una “fundación de carácter técnico-sindical promovida por CCOO (Confederación Sindical de Comisiones Obreras) con el objetivo de impulsar la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores.” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.)

En el año 2000 se creó, con sede en Barcelona, el Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud con el objetivo de impulsar e incidir en la intervención técnica y sindical para avanzar hacia una organización del trabajo más saludable. Y en el año 2003 la herramienta de evaluación fue adaptada y enfocada hacia prevención de los riesgos psicosociales CoPsoQ en España.” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.)

La muestra objeto de estudio es superior a 25 personas, por lo que se aplicará la versión media del cuestionario CoPsoQ-ISTAS 21 versión 2 el cual establece cuatro grupos de dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la organización y calidad de liderazgo; y compensaciones. Estos grandes grupos de dimensiones incluyen dimensiones psicosociales que son de relevancia para la ejecución del presente estudio debido a la relación que tienen con el desempeño de los docentes. Por último, la cantidad de preguntas está indicado de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 9 Grupos de dimensiones, dimensiones psicosociales y número de preguntas incluidas en la versión media del ISTAS21

Grupos de dimensiones, dimensiones psicosociales y número de preguntas incluidas en la versión media del ISTAS21 (CoPsoQ)		
Grupo dimensiones	Dimensiones psicosociales	Número de preguntas
<u>Exigencias psicológicas</u>	Exigencias cuantitativas	4
	Exigencias cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
<u>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</u>	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
<u>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</u>	Previsibilidad	2
	Claridad de rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
	Sentimiento de grupo	3
<u>Compensaciones</u>	Inseguridad	4
	Estima	4

Fuente: (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.)

Esta prueba se aplicará mediante la entrega del formulario impreso a los docentes quienes lo realizarán de manera anónima ya que no contiene códigos de identificación de quienes lo responde. Se calificará de acuerdo a la escala de Likert establecida de la siguiente manera:

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

Según Guil Bozal (2006) las escalas summativas de Likert (1932), quien fue el primero en introducirlas para medir actitudes, fueron tomadas como técnicas de medida de la personalidad. En este método se supone que todos los ítems miden con la misma intensidad la actitud que se desea medir y es el encuestado quien le da una puntuación,

normalmente de uno a cinco, en función de su posición frente a la afirmación sugerida por el ítem. La actitud final que se asigna al encuestado será la media de la puntuación que éste da a cada uno de los ítems del cuestionario.

Al aplicar la prueba ISTAS se estará complementando la investigación en relación al desempeño del personal académico. Desempeño que depende de las competencias idóneas y de los factores psicosociales derivados de la organización del trabajo que se realiza.

Para la tabulación de la información se contará con la aplicación informática CoPsoQ-ISTAS21.2, con el cual se obtendrán los resultados de acuerdo a los parámetros y dimensiones establecidas en el cuestionario. En el Anexo 4 se encuentra el modelo del cuestionario aplicado a la muestra seleccionada.

Las principales características del cuestionario ISTAS son:

- a. Su fundamentación teórica está relacionada a la “integración de los modelos de la Teoría General de estrés con la teoría “demanda-control-apoyo social” de Karasek, Theorell y Johnson, y la teoría de “esfuerzo-compensaciones” de Siegrist (relación entre factores psicosociales laborales y salud)” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.). Además “el método ISTAS ha incluido otros puntos de análisis como son: la inseguridad o la doble tarea (importante en el trabajo femenino), así como también los relacionados con el trabajo emocional, inseguridad, o los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales y familiares.” (ERGOKPREVENCION, s.f.)
- b. Está concebido para “evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.).
- c. “Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad.” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.)

- d. Se fundamenta, operativamente, en “la participación de los diferentes agentes en la organización (trabajadores/as, representantes y directivos/as que la integran). Las fases del proceso de intervención se nutren de la complementariedad de los conocimientos y experiencias diversas, con ello se fomenta la implicación activa de todos para lograr una prevención eficaz.” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.)
- e. Ayuda a “estimar la magnitud de los riesgos mediante el porcentaje de trabajadores/as expuestos utilizando un cuestionario estandarizado, el método epidemiológico y valores de referencia que han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población asalariada en España”. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.)
- f. En lo relacionado al cuestionario utilizado, “este está validado (se ha comprobado que mide efectivamente lo que dice medir); y es fiable (se ha comprobado que todas las medidas que produce son repetibles)” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.) .
- g. La presentación de los resultados se expone según las dimensiones identificadas: organización, puesto de trabajo, sexo y departamento o sección. Cuenta con una aplicación informática que facilita la identificación y concreción de medidas preventivas.
- h. Este cuestionario se encarga de triangular los resultados, es decir, “éstos requieren una interpretación discutida y acordada en el seno del Grupo de Trabajo, lo que constituye la mayor garantía de objetividad y facilita que las medidas preventivas propuestas sean factibles y oportunas.” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.)
- i. Se lo puede utilizar de manera gratuita y pública desde el portal web http://www.istas.net/copsoq/index.asp?ra_id=51

- j. Este cuestionario garantiza “la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva y el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables para el caso español”. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), s.f.)

Una vez culminada la aplicación de la entrevista a profundidad y la prueba ISTAS, se procederá a la obtención de los resultados del cuestionario de CENACAD, para así proceder al análisis, interpretación y discusión de resultados. Se ha realizado una adaptación del cuestionario CENACAD, el cual se consulta a los Coordinadores de Área sobre el desempeño de los docentes que la conforman.

2.9.Procedimientos

Después de plantear las bases teóricas dentro del capítulo teórico se procederá en el capítulo metodológico con la identificación de técnicas identificadas: entrevista, cuestionario y prueba estandarizada. Se comenzará por señalar los pasos a seguir en cada una de las técnicas, de cómo se van a realizar, cómo y con quienes se va a trabajar, así como también el planteamiento de los instrumentos de medición identificados.

Dentro del procedimiento a ejecutarse, se describen las siguientes etapas:

1. Identificación de la idea de investigación
2. Planteamiento del problema: objetivos, preguntas de investigación y justificación del estudio
3. Elaboración del marco teórico: se revisa literatura acorde al tema establecido y se construye la perspectiva teórica de la investigación
4. Definición del alcance de la investigación: método de investigación
5. Diseño de la investigación: se identifica el tipo de investigación a aplicar
6. Selección de la muestra: de acuerdo a la población enfocada, se reconoce a la muestra.
7. Recolección de datos: en esta fase se aplican los instrumentos según cada una de las técnicas definidas
8. Análisis de datos

CAPITULO III. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez utilizadas las técnicas que se identificaron en el capítulo metodológico, se procede al análisis, interpretación y discusión de los resultados por instrumento aplicado.

3.1. Entrevista a profundidad

El Diagnóstico Estratégico traza la base para analizar el proceso de Planeación Estratégica induciendo el pensamiento estratégico. Es un cuestionario semiestructurado que está compuesto por preguntas las que fueron ajustadas a las características de la organización en estudio. Su empleo ayudó a orientar el proceso y favorecer el cuestionamiento interno. Por ello, se entrevistó a la Ing. Jenny Venegas. Mgs, Directora y a la Lcda. Samantha Ortiz. Mgs, Coordinadora Académica de la Unidad de Admisiones de Espol, quienes gustosas atendieron a la investigadora y proporcionaron la información que se requería.

ANALISIS DEL ENTORNO

Con las entrevistadas se analizaron los factores externos a la Unidad de Admisiones de ESPOL y los cambios que éstos han afectado al comportamiento de la misma.

En primer lugar, se identificaron Oportunidades y Amenazas del entorno:

Como **Oportunidades** se pudieron establecer las siguientes:

- Con la LOES, la Unidad de Admisiones, cobra un nuevo giro dentro de la universidad ya que será quien conduzca el ingreso de todos los estudiantes a ESPOL.

- Así mismo debido a la LOES y su sistema de acreditación, permite a la ESPOL y a la Unidad de Admisiones mantener en óptimo funcionamiento cada uno de sus procesos.
- La baja categorización de universidades, tanto públicas como privadas, permite tener mayor demanda de ingreso a ESPOL. Esto se da por motivos tales como la gratuidad y la categorización en A. Existe gran demanda de Educación Superior de calidad.
- Al no tener competencia directa se la identifica como una institución líder en el ámbito de la Educación Superior de las ciencias e ingenierías.
- Inversión pública en el Sistema de Educación Superior
- Apertura al diálogo de los entes reguladores gubernamentales para tratar temas particulares enfocados a la necesidad de ESPOL.

Como **Amenazas** se definieron:

- La tecnología avanza muy rápido frente al ritmo que la Unidad de Admisiones puede asumirla para la optimización de los servicios.
- El Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA) con estándares académicos inferiores a los requeridos por ESPOL.
- Inestabilidad en la reglamentación y gestión del SNNA
- Insuficiente asignación de recursos por parte del SENESCYT
- Acreditación financiera tardía de la asignación estatal
- Percepción estudiantil de que la gratuidad afecta el nivel de calidad de los docentes
- Como competencia indirecta se identifica a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la Universidad Politécnica Salesiana y a la Universidad de Guayaquil, con carrera relacionadas a Ingenierías y Educación Comercial.

ANÁLISIS INTERNO

Corresponde a la determinación de los aspectos positivos y de las deficiencias de la Unidad de Admisiones.

Como **Fortalezas**:

- La ESPOL es la única universidad de la costa ecuatoriana categorizada en A, lo que garantiza la calidad académica y compromiso para continuar hacia la excelencia.

- La Unidad de Admisiones cuenta con una estructura y organigrama que permite el desarrollo de procesos y funciones que les lleva a poder dar atención a más 2.500 estudiantes en cada periodo académico.
- En lo concerniente al edificio de Admisiones, es nuevo en relación a otras construcciones del campus. Se terminó de construir en el 2012 e inmediatamente se comenzó a utilizar. Cuenta con aulas diseñadas con distancias mínimas y con diámetros que garantizan una proxemia adecuada. Están equipadas con pantallas, proyectores, climatización y sistemas de seguridad eléctrica. Además, ESPOL cuenta con un campus muy extenso y con énfasis en el cuidado del medio ambiente, lo cual será bien visto por las generaciones próximas.
- Existe soporte de la Gerencia de tecnología de ESPOL.
- Se utiliza el Office 365 y con los utilitarios que nos brinda este software se optimiza la comunicación con los docentes y la planificación de reuniones, actividades y envío de comunicaciones. Así como también, el manejo de información de las asesorías pedagógicas, coordinaciones de materias y tutorías académicas.
- Se cuenta con un sistema de control de asistencia del personal con un reloj biométrico y es muy poco el absentismo que se encuentra por parte del personal.
- El hardware es relativamente nuevo, se cuenta con dos laboratorios de computación que se están actualizando constantemente.
- Se cuenta con Red Wifi en toda la edificación y biblioteca virtual.
- Los estudiantes están al tanto del proceso de los trámites y de los formularios que deben entregar ya que se los comunica a su mail, mediante su asesor pedagógico o por la red social Twitter.
- Se ha definido una metodología para realizar la planeación de la organización que en este caso es el PLANOP (Plan Operativo Anual) y el PEDI (Plan Estratégico Desarrollo Institucional).
- Se utiliza el enfoque de gerencia estratégica para la toma de decisiones corporativas. Existe proactividad de los directivos de Admisiones.
- La Dirección utiliza un estilo participativo.
- El personal administrativo de la Unidad de Admisiones es altamente ético, este seguimiento lo realiza Dirección junto con la Unidad de Talento Humano.
- El plan estratégico ha sido difundido ampliamente por la ESPOL a través de su página web. La misión y visión han sido definidas y divulgadas.

- Se han definido indicadores de gestión y se controlan dando seguimiento en el PLANOP.
- Se evalúan los resultados de la ejecución de la estrategia a través de una matriz de seguimiento la pagina web <http://www.planop.espol.edu.ec/> , donde los responsables o directivos ingresan con su usuario y contraseña.
- En lo relacionado a la planificación académica, la Unidad de Admisiones pronostica, analiza y anticipa las necesidades de cada periodo académico en lo referente a contratación docente y asignación de recursos.
- La satisfacción del trabajo es media alta. Existe predisposición del personal para el trabajo.
- Si se cuenta con directivos líderes democráticos, con experiencia en el campo de la docencia.
- Existen medidas correctivas que se toman por parte de la Dirección con respecto al desempeño inadecuado de los docentes y se retroalimenta en forma eficiente y efectiva.
- Las políticas disciplinarias dentro de la Unidad de Admisiones las define y aplica la Dirección.
- Existe un sistema de incentivos y sanciones que se aplica, aunque no está esquematizado del todo, para calcular el valor hora de clases. Dicho valor depende de la calificación del CENACAD para cada docente y se concreta en una escala salarial.
- Cuenta con un sistema de evaluación al desempeño apoyado por el CENACAD con el que los estudiantes evalúa a los docentes en cada periodo académico.
- El proceso de comunicación es eficiente y efectivo, dentro de la Unidad de Admisiones el nivel de comunicación es medio alto. Existe una muy buena relación, comunicación y trabajo en equipo entre la Dirección, Coordinación Académica y Coordinación de áreas de aprendizaje.
- Existe definidos los rangos de control de directivos y coordinadores quienes han agrupado de manera adecuada las actividades por área académica
- El énfasis en la investigación científica hace diferenciadora la gestión académica de Espol y por ende el área de integración de saberes de la Unidad de Admisiones.
- La Unidad de Admisiones cuenta con un código de ética.
- La promesa que se realiza al estudiante que aspira ingresar a ESPOL es la calidad académica.

- Existen buenas relaciones con los entes reguladores
- Se cuenta con una alta valoración del Vicerrectorado al proceso de Admisiones

Como **Debilidades:**

- La página web no es funcional, necesita renovarse y abarcar un sistema los registros y monitoreo académico.
- Se considera que el nivel tecnológico es medio ya que no se cuenta con aulas interactivas.
- Existe falta y demora en la concesión de recursos económicos. Esto se da por el proceso de asignación y de compras públicas lo que afecta en la administración del edificio, mantenimiento y aseo de las instalaciones.
- No se ha medido la satisfacción del estudiante frente al nivel tecnológico del servicio educativo brindado.
- Existe limitación de puestos de trabajo tanto para el área académica como administrativa.
- Falta de capacitación del personal administrativo y de docencia
- Informalidad en la asignación de funciones y responsabilidades al personal administrativo de la oficina de Admisiones
- No se han realizado análisis sobre la cultura organizacional ni por parte de la Unidad de Talento Humano ni de la Unidad de Gestión de la Calidad.
- No cuenta con un departamento de personal, se alinea a lo que asignan las facultades y la Unidad de Talento Humano.
- No existen índices de satisfacción tanto del educando como de los educadores.
- Solo se cuenta con bases de datos de los estudiantes, las cuales se actualizan al ingresar a ESPOL.
- Todos los docentes son contratados bajo la modalidad de servicios profesionales. Pocos tienen contrato fijo porque trabajan en alguna facultad de ESPOL, sin embargo los horarios son cancelados bajo la modalidad de servicios profesionales.
- El personal administrativo tiene un nivel de motivación medio debido a que algunos funcionarios no cuentan con un título profesional acorde a su puesto de trabajo. Mientras que, el personal académico demuestra un nivel de motivación bajo por a la falta de estabilidad en la contratación y la falta de continuidad en los pagos.

- No se han ejecutado auditorías internas, solo monitoreos por parte de la SENESCYT.
- La evaluación del desempeño efectuada en el CENACAD debe ser complementada.
- Se cuenta con una sala de profesores con casilleros, baños y escritorios. No son suficientes para la demanda existente.
- Algunos coordinadores de las áreas de aprendizaje demuestran liderazgo.
- No existe un sistema automatizado de auditoría del servicio educativo brindado.
- La estructura al ser cerrada tiene limitaciones para responder a cambios internos y externos por ejemplo la falta de personal y al acceso a nueva tecnología.
- No se han establecido normas y métodos adicionales para medir el desempeño, sólo se realiza el cuestionario CENACAD.
- Existe el proceso de selección e inducción del personal guiado por las facultades.
- Los docentes pueden satisfacer a medias sus necesidades individuales en lo referente a estudios. Se da beneficios a nivel de estudios dentro de la institución (cursos CISE), pero no fuera de la misma o en el exterior. Esto se debe a que no son considerado como profesores contratados o con nombramiento de ESPOL.
- No se han establecido procedimientos para presentar reclamos y quejas por parte de los docentes. Solo el estudiante puede realizarlo a través de su asesor pedagógico y del correo electrónico de Admisiones.
- El proceso de delegación de funciones existe en la Unidad de Admisiones y en ciertas Coordinaciones de área, ya que hay docentes que son reacios a cumplir una orden.
- La Unidad de Admisiones no cuenta con una estrategia clara y definida sobre el servicio al estudiante por parte del personal administrativo.
- Falta documentación de los procesos llevados a cabo en la oficina de Admisiones.

3.2. Cuestionario

Como se lo mencionó en el Capítulo 2, se utilizará el Cuestionario del Censo Académico (CENACAD) para realizar el análisis de resultados del desempeño de los docentes. Se comienza con la identificación de las competencias según la clasificación de las 32 preguntas, seguido de los resultados por pregunta y por área de aprendizaje. Para finalizar se realizará el análisis por edad.

Para comenzar a realizar el análisis de resultados, se clasificó a las preguntas del cuestionario en las siguientes competencias:

- Capacidad de planificación y de organización
- Credibilidad técnica
- Comunicación
- Calidad del trabajo
- Retroalimentación y refuerzo
- Puntualidad
- Desarrollo de relaciones

Es decir, las 32 preguntas identificadas en el cuestionario han sido categorizadas en 7 competencias requeridas por el personal docente de la Unidad de Admisiones de ESPOL. La escala establecida para su medición va de 1 a 100 puntos. Para calcular los resultados que se muestran a continuación, se recuerda que la muestra es de 80 docentes quienes se desempeñan en distintos campos de estudios.

Así mismo, se adecuó este cuestionario para que cada coordinador de área de aprendizaje evalúe a los docentes que tiene a su cargo. Los coordinadores que intervinieron en este proceso son:

- Área de Ingenierías y Ciencias
 - Matemáticas – Ing. Guillermo Baquerizo
 - Física – Ing. Eduardo Montero
 - Química – Ing. John Fajardo
- Áreas de Educación Comercial, Arte, Servicios (Turismo), Acuicultura y Nutrición - Lcda. Samantha Ortiz
- Área del Bloque Común - Lcdo. Julio Alvarez

Esta evaluación se la realizó con el fin de complementar la realizada por los estudiantes las que tiene cierto sesgo de subjetividad. Para ganar objetividad en los resultados, se buscó a los coordinadores de áreas académicas a quienes se les entregó un formato con quince ítems clasificados en las siete competencias identificadas. A continuación se detallarán los resultados por:

- Preguntas
- Competencia
- Áreas de Aprendizaje
- Sexo

Tabla 10 Identificación de competencias según las preguntas de CENACAD

Competencia	Número de pregunta	Contenido	Promedio por pregunta
Capacidad de Planificación y de organización	1	Dio a conocer el nombre y objetivos del curso	93,14
	2	Dio a conocer las reglas para el desarrollo del curso	92,60
	3	Dio a conocer las reglas para evaluar el curso	92,57
Credibilidad Técnica	5	Presentó la temática general del curso	91,73
	6	Exploró los conocimientos y experiencias de los estudiantes sobre la temática	89,63
	7	Relacionó los conocimientos previos de los estudiantes con la nueva temática	89,50
	8	Las temáticas fueron pertinentes de acuerdo con los objetivos	90,07
	9	Desarrolló las temáticas del curso por completo	90,11
	10	Desarrolló la temática en forma ordenada	90,01
	31	Mostró un amplio conocimiento de las temáticas abordadas en el curso	91,22
Comunicación	11	Estimuló la participación activa de los estudiantes	89,56
	12	Formuló preguntas interesantes que permitieran aclarar las temáticas	89,48
	13	Respondió a las preguntas de los estudiantes aclarando dudas	89,81
	26	Su lenguaje fue claro	90,56
	30	Permitió la expresión a todos aquellos que pedían la palabra	91,14
Calidad de trabajo	14	Demostró dominio en el desarrollo de técnicas para trabajar en clase	90,17
	15	Las actividades durante el curso fueron variadas y productivas	89,09
	16	Presentó un número suficiente de ejemplos para entender las temáticas	88,70
	17	Promovió el trabajo colaborativo	89,51
	18	Promovió la discusión	86,99
	19	Manejó varios materiales para aclarar las temáticas	88,82
	32	Supo mantener el interés y la motivación de los estudiantes	89,20
Retroalimentación y refuerzo	20	Retomó las experiencias de los participantes para realizar el cierre de cada sesión	89,13
	21	Retomó las experiencias de los participantes para realizar el cierre al final del curso	88,80
	22	Realizó actividades para reforzar los aprendizajes	88,92
	23	Evaluó varios aspectos de la clase	89,25
	29	Fue justo evaluando a los estudiantes	90,10
Puntualidad	4	Controló diariamente la asistencia	91,48
	24	Se presentó el profesor	93,24
	25	Asistió con puntualidad	90,89
	28	Supo administrar el tiempo	90,43
Desarrollo de relaciones	27	El trato hacia los estudiantes fue amable	90,58

Elaborado por Autora

Al clasificar las 32 preguntas dentro de cada variable, se pueden identificar rasgos y actividades que vive y practica el docente en lo cotidiano al impartir sus clases en la Unidad de Admisiones. Existe buena planificación, organización y credibilidad técnica. La calidad de trabajo, como se lo mencionó anteriormente, está relacionada a la pedagogía, y es ahí donde los docentes tienen que perfeccionarse ya que muchos cuentan con el título más no con preparación en técnicas de enseñanza.

Los siguientes resultados hacen referencia a cada una de las competencias identificadas:

Tabla 11 Resultados por competencia-CENACAD

Competencia	Promedio
Capacidad de planificación y organización	92,77
Credibilidad técnica	90,32
Comunicación	90,11
Calidad de trabajo	88,93
Retroalimentación y refuerzo	89,24
Puntualidad	91,51
Desarrollo de relaciones	90,58

Elaborado por Autora

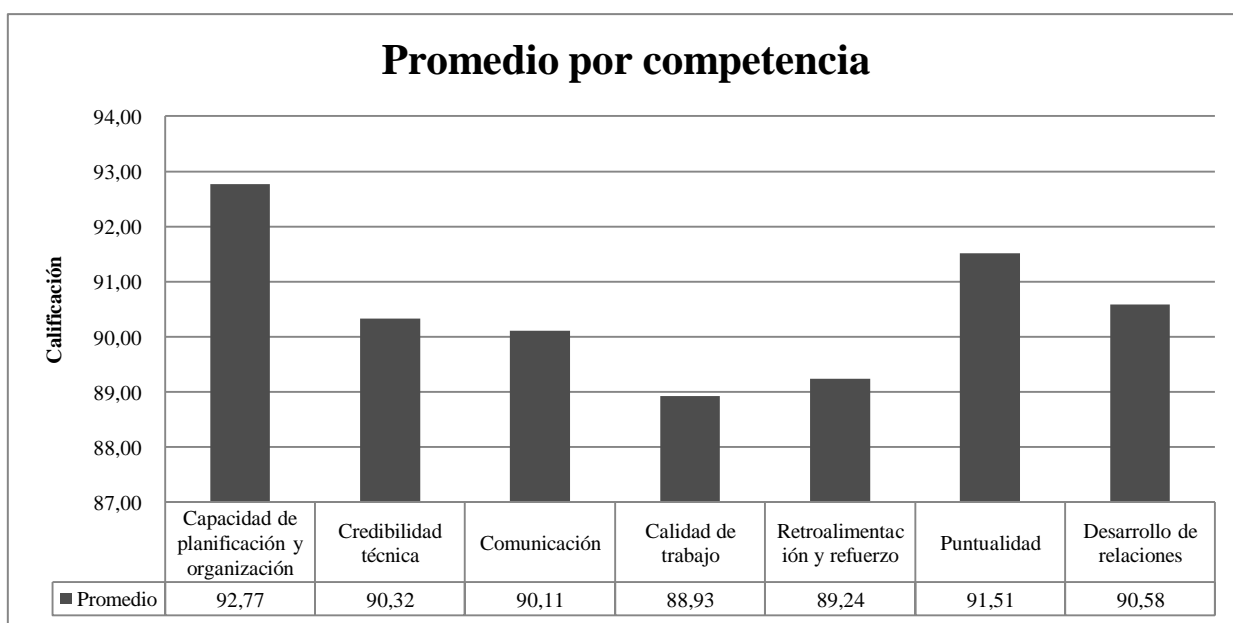


Figura 6 Resultados por competencia

Elaborado por Autora

La tabla y gráfico anteriores demuestran que todas las competencias están calificadas sobre los 88 puntos, lo que quiere decir que es muy satisfactorio para los estudiantes contar con docentes con las competencias identificadas. La capacidad de planificación y organización es la competencia con un mayor impacto, esto se debe a que el área académica planifica cada periodo o curso de manera tan específica que guía a todas las áreas de aprendizaje y por ende a todos los docentes.

La calidad de trabajo está relacionada a la pedagogía docente. Identificar técnicas, planificar actividades, buscar material didáctico y asignar recursos son actividades inherentes a la labor docente. Esta competencia requiere de constante actualización y preparación para demostrar dominio de la materia. Se reconoce que es necesario potenciar esta competencia para el crecimiento profesional y mejoramiento de la calidad del trabajo.

Para lograr un mejor desglose de los resultados, se demostrará lo alcanzado por pregunta según la competencia identificada:

Tabla 12 Resultados por área académica

Competencia	Ciencias e Ingenierías	Educación Comercial	Arte	Servicios (Turismo)	Acuicultura	Nutrición	Bloque Común
Capacidad de planificación y organización	91,85	97,32	97,96	93,58	98,67	98,57	92,62
Credibilidad técnica	89,09	96,62	95,86	88,91	98,06	98,47	90,54
Comunicación	88,77	96,35	93,83	89,46	98,48	98,80	90,70
Calidad de trabajo	87,35	95,47	93,59	87,50	98,06	98,49	89,86
Retroalimentación y refuerzo	87,66	95,35	93,37	88,91	98,16	98,46	90,28
Puntualidad	90,50	96,25	94,05	85,42	96,60	98,79	92,53
Desarrollo de relaciones	89,35	94,89	91,41	84,15	98,40	98,86	92,32

Elaborado por Autora

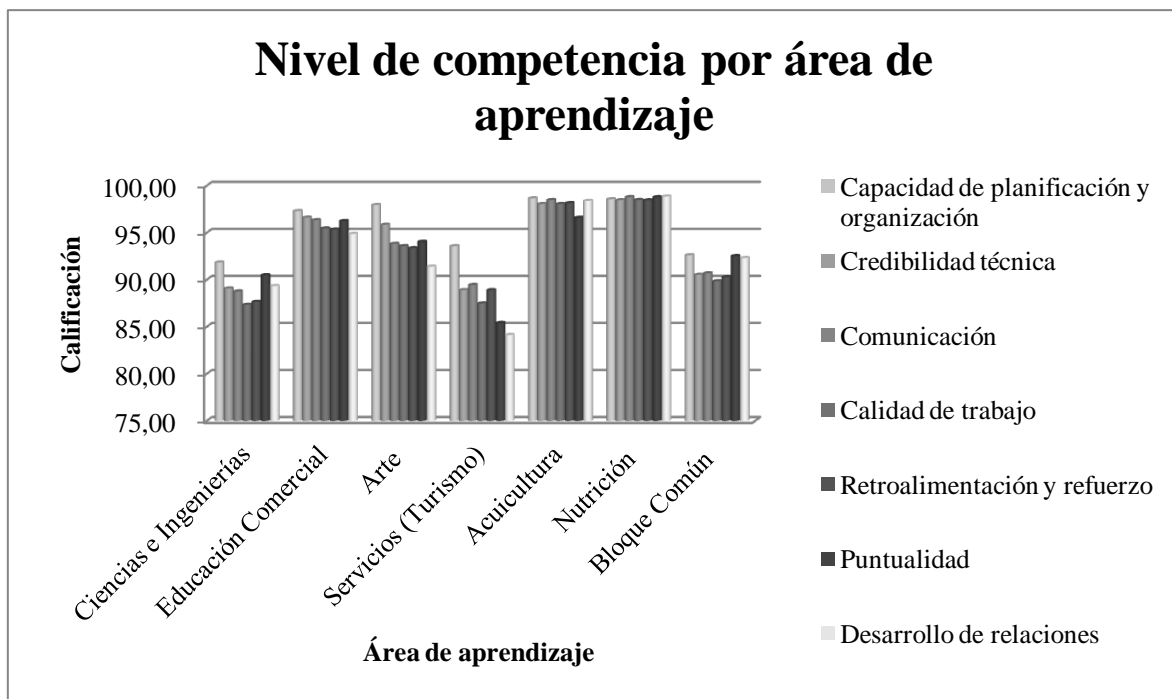


Figura 7Resultados por área de aprendizaje

Elaborado por Autora

Esta tabla y el grafico anteriores se analizan cada una de las áreas de aprendizaje y corrobora que existe una constante en la capacidad de planificación y organización de los docentes. Esto se da por la exigente planificación académica que se plasma en la programación de cada una de las áreas antes mencionadas. En contraste, existen variaciones marcadas para mejorar las competencias de calidad de trabajo y el desarrollo de relaciones.

Tabla 13Resultados por sexo

Competencia	Promedio Hombres	Promedio Mujeres
Capacidad de planificación y organización	92,53	93,17
Credibilidad técnica	90,09	90,71
Comunicación	89,91	90,43
Calidad de trabajo	88,85	89,06
Retroalimentación y refuerzo	89,01	89,63
Puntualidad	91,21	92,01
Desarrollo de relaciones	89,98	91,59

Elaborado por Autora

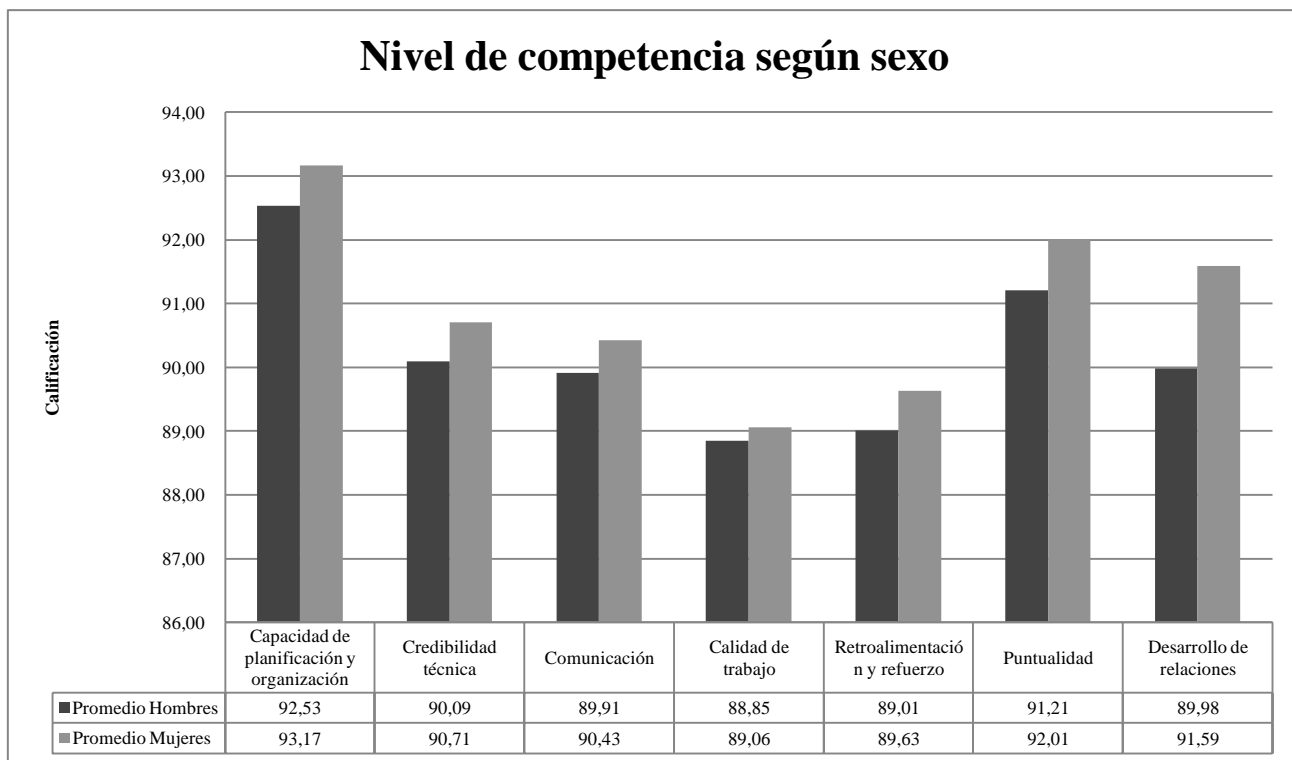


Figura 8 Resultados por sexo

Elaborado por Autora

De la muestra seleccionada, se identificó a 50 hombres y 30 mujeres, para poder así categorizar por sexo y saber quiénes son los que cumplen con las características relacionadas con la efectividad de la labor docente. Como se puede observar, existe equidad, tanto hombre y mujeres están en el mismo nivel, la diferencia es muy poca.

Adicional a lo realizado por los estudiantes de la Unidad de Admisiones en CENACAD, se procedió a elaborar una evaluación al desempeño en la que intervinieron los Coordinadores de Área. Ellos llenaron el formulario del Anexo 4 e identificaron el desempeño de cada docente calificando del 1 al 5 con la siguiente escala de Likert:

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

A continuación se presentan los resultados por competencia y área académica:

Tabla 14 Resultado por competencia–Evaluación Coordinación de Área

Competencia	Promedio por competencia
Capacidad de planificación y organización	4,34
Credibilidad Tecnica	4,44
Comunicación	4,14
Calidad del trabajo	4,26
Retroalimentacion y refuerzo	3,62
Puntualidad	4,50
Desarrollo de relaciones	4,59

Elaborado por Autora

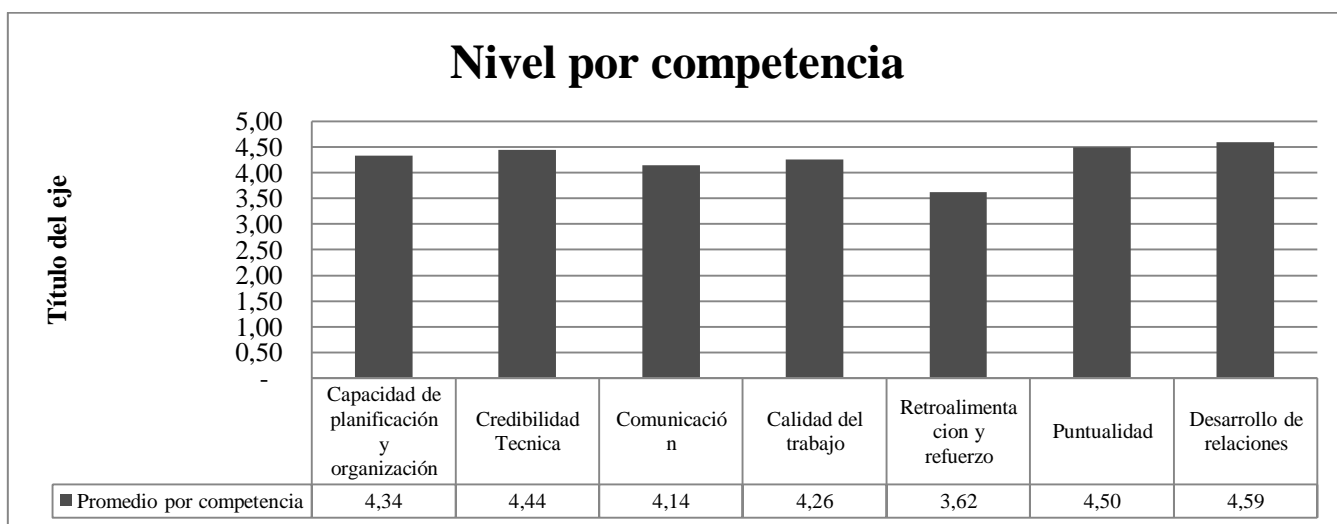


Figura 9 Nivel por competencia – Evaluación Coordinación de Área

Elaborado por Autora

Se evidencia en estos resultados que la competencia con mayor nivel es la de desarrollo de relaciones y la de menor nivel la de retroalimentación y refuerzo. Esto indica que existen buenas relaciones interpersonales entre los docentes y sus compañeros de área. En cambio, la competencia que hace referencia a la retroalimentación y refuerzo, demuestra que los docentes no cumplen del todo con la retroalimentación continua que solicita su coordinador (calificaciones e informes) y no tienen desarrollada la capacidad de informar a coordinación sobre actividades o propuestas para mejorar la gestión del área académica.

Tabla 15 Resultados por área de aprendizaje – Evaluación Coordinación de Área

Competencia	Área Académica						
	Ciencia e Ingeniería	Educación Comercial	Arte	Servicios (Turismo)	Acuicultura	Nutrición (Salud)	Bloque Común
Capacidad de planificación y organización	4,70	3,83	3,78	4,50	4,00	5,00	3,89
Credibilidad Técnica	4,60	4,63	4,33	5,00	4,50	5,00	4,05
Comunicación	4,56	3,38	5,00	4,25	4,00	4,50	3,45
Calidad del trabajo	4,67	4,25	4,33	3,75	3,50	3,50	3,69
Retroalimentación y refuerzo	4,31	2,38	3,00	3,50	3,00	4,00	2,81
Puntualidad	4,70	4,75	4,33	4,50	4,00	4,00	4,19
Desarrollo de relaciones	4,79	4,88	4,50	5,00	5,00	5,00	4,14

Elaborado por Autora

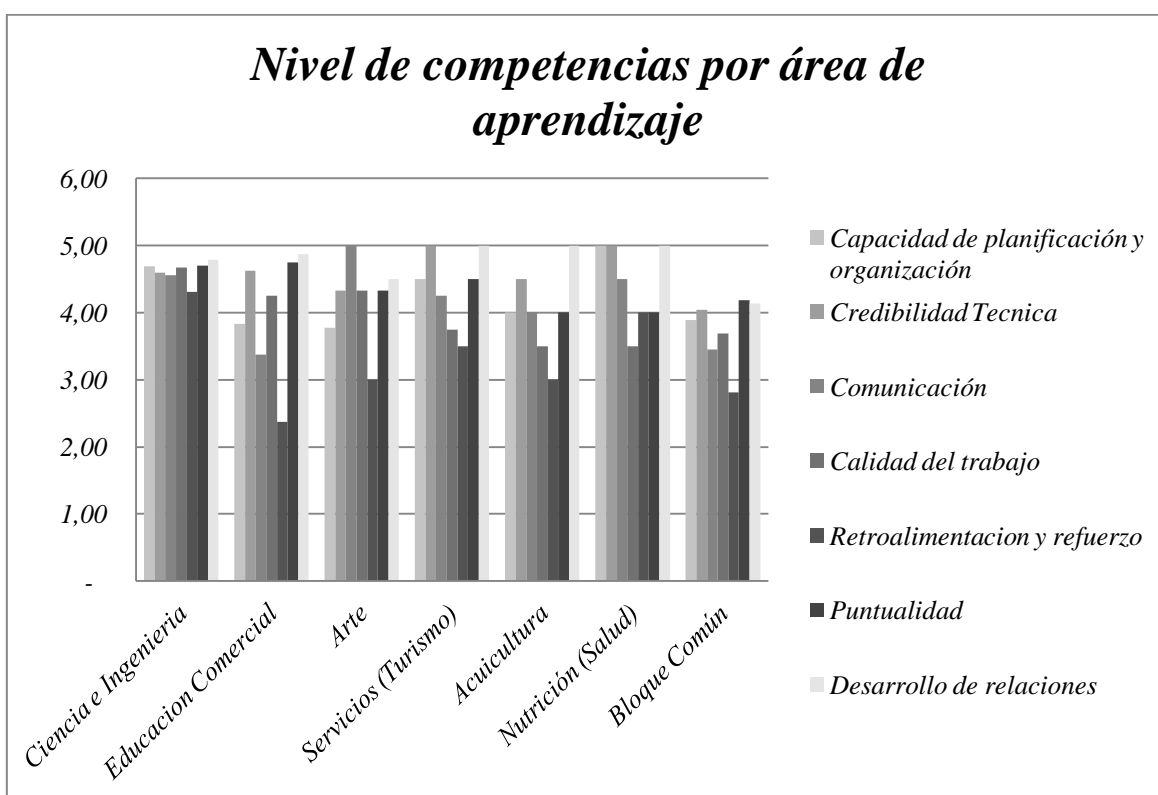


Figura 10 Nivel de competencia por área de aprendizaje-Evaluación Coordinación de Área

Elaborado por Autora

En la información anterior se observa el nivel de las competencias para cada una de las áreas de aprendizaje. Siendo las de más alto nivel las relacionadas al desarrollo de relaciones lo que contrarresta a la retroalimentación y refuerzo. En las áreas de Arte, Turismo y Nutrición la competencia con mayor nivel son comunicación, credibilidad técnica y capacidad de planificación y organización. Solamente en el área de Nutrición lo

más bajo es lo relacionado a la calidad de trabajo, lo cual podría originarse por contar en su plana docentes con profesores nuevos que se están acoplando al ritmo de ESPOL.

3.3. Prueba estandarizada

El proceso de intervención realizado con el cuestionario ISTAS en la Unidad de Admisiones de ESPOL se llevó a cabo del 8 de junio al 7 de Julio del 2015. Se lo aplicó a 80 docentes de las distintas áreas académicas. Se distribuyó de manera personal el cuestionario con 33 preguntas las que abarcan las siguientes 20 dimensiones:

- Exigencias cuantitativas
- Ritmo de trabajo
- Inseguridad sobre el empleo
- Conflicto de rol
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
- Exigencias emocionales
- Doble presencia
- Influencia
- Apoyo social de compañeros
- Apoyo social de superiores
- Claridad de rol
- Sentimiento de grupo
- Calidad de trabajo
- Previsibilidad
- Exigencias de esconder emociones
- Posibilidades de desarrollo
- Sentido de trabajo
- Reconocimiento
- Confianza vertical
- Justicia

Para analizar los resultados obtenidos, se comenzará con identificar los datos sociodemográficos:

Tabla 16 Sexo

Eres:	N	%
Mujer	30	37.5%
Hombre	50	62.5%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

De los 80 profesores, el 37,5% son mujeres y el 62,5% son hombres. Esto quiere decir que se cuenta con un número mayor de hombre que de mujeres.

Tabla 17 Edad

¿Qué edad tienes?	N	%
Menos de 31 años	8	10.0%
Entre 31 y 45 años	51	63.8%
Más de 45 años	21	26.3%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

De toda la muestra tomada para ser investigada, la mayoría de los profesores está en el rango de 31 a 45 años, lo que demuestra que es una población joven. Solamente existe un 10% menor a 31 años y un 26% mayor a 45.

Tabla 18 Puesto de trabajo

Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.	N	%
Docente de Ciencias e Ingeniería	48	60.0%
Docente de Educación Comercial	4	5.0%
Docente de Arte	3	3.8%
Docente de Servicios (Turismo)	2	2.5%
Docente Acuicultura	1	1.3%
Docente de Nutrición (Salud)	1	1.3%
Docente del Bloque Común	21	26.3%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

De la muestra seleccionada, se la clasificó en las áreas de aprendizaje asignadas al nivel de Admisiones. Al ser una Universidad con perfil técnico-científico, se cuenta con una mayoría de docentes que ejercen sus funciones dando cátedra en las materias de Matemáticas, Física y Química principalmente, seguida de un gran número de docentes que se desempeñan en el Bloque Común con las cátedras Ciudadanía y Proyecto de Vida, e Introducción a la Comunicación Académica.

Tabla 19 Movilidad funcional

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	N	%
Generalmente no	49	61.3%
Sí, generalmente de nivel superior	5	6.3%
Sí, generalmente de nivel inferior	0	0.0%
Sí, generalmente del mismo nivel	21	26.3%
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	5	6.3%
No lo sé	0	0.0%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Se identifica que varias personas realizan tareas en distintos puestos, esto se debe a que además de ser docentes pueden desempeñarse como coordinadores de área (nivel superior),

asesores pedagógicos y/o tutores (mismo nivel docente). La mayoría solamente se desempeña como docente.

Tabla 20 Participación directiva consultiva

¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	N	%
Siempre + Muchas veces	53	66.3%
Algunas veces	20	25.0%
Sólo alguna vez + Nunca	7	8.8%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

La coordinación de área se ve apoyada en cada uno de los docentes quienes realizan alguna propuesta que es escuchada por ellos. Sin embargo, en la evaluación de CENACAD se evidenciaba que el docente no tiene del todo la iniciativa en relación a la competencia de “retroalimentación y refuerzo”. Se genera quizá un dialogo y ejecución de propuestas dependientes de la Coordinación respectiva.

Tabla 21 Relación laboral

¿Qué tipo de relación laboral tienes con Sistema de Admisiones de ESPOL?	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	0	0.0%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	80	100.0%
Soy trabajador/a autonomo/a	0	0.0%
Soy becario/a	0	0.0%
Trabajo sin contrato	0	0.0%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

La totalidad de docentes de la Unidad de Admisiones de ESPOL es temporal, no están contratados de manera fija o con nombramiento. Se firma contrato por cada periodo

académico. Esto es uno de los factores que inciden en el desempeño laboral de manera negativa.

Tabla 22 Antigüedad

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Sistema de Admisiones de ESPOL?	N	%
Menos de 30 días	0	0.0%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	0	0.0%
Más de 6 meses y hasta 2 años	28	35.0%
Más de 2 años y hasta 5 años	52	65.0%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Desde el 2012, la Nivelación de Carrera está en funcionamiento en todas las Universidades Públicas del país según los lineamientos de la SENESCYT. Por ello, los docentes que laboran en esta Unidad pueden tener hasta tres años de antigüedad. Como se observa la mayoría (65%) tiene más de dos años ejerciendo su labor docente, son muy pocos los que tienen menos de dos años.

Tabla 23 Horas semanales de trabajo

¿Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Sistema de Admisiones de ESPOL?	N	%
30 horas o menos	68	85.0%
De 31 a 35 horas	3	3.8%
De 36 a 40 horas	8	10.0%
De 41 a 45 horas	0	0.0%
Más de 45 horas	1	1.3%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

El promedio de horas que labora la muestra que es sujeto de estudio es menor a 30. Muy pocos laboran más de 40 horas. Esto se da porque no existe la relación de dependencia laboral y muchos profesores laboran en otras instituciones de educación media o superior.

Tabla 24 Horario de trabajo

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Jornada partida (mañana y tarde)	20	25.0%
Jornada matutina	26	32.5%
Jornada vespertina	26	32.5%
Horario irregular	8	10.0%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

El horario de clases se distribuye entre las 7 am y 7 pm. Existen dos franjas en las cuales los estudiantes se pueden inscribir:

- Jornada matutina (7:00 a 13:00)
- Jornada vespertina (13:00 a 19:00)

Existe un equilibrio entre los docentes y las jornadas identificadas. Algunos trabajan la jornada partida, esto es que comienzan en las últimas horas de la jornada matutina y terminan en las primeras de la jornada vespertina. Los que tienen una jornada irregular es porque son docentes de ESPOL y el horario en la Unidad de Admisiones se acopla a las responsabilidades académicas y administrativas que ejercen en las distintas facultades.

Tabla 25 Margen de adaptación

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	N	%
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	23	28.8%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	52	65.0%
Tengo hasta 30 minutos de margen	5	6.3%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	0	0.0%
Tengo más de una hora de margen	0	0.0%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

El margen de adaptación se debe a horarios establecidos, como por ejemplo la espera de 15 minutos antes de iniciar las clases en cada cambio horario. Esto se da debido a que no se cuenta con un receso o descanso dentro de las jornadas académicas.

Tabla 26 Asuntos familiares

¿Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0.0%
Algunas veces	17	21.3%
Sólo alguna vez + Nunca	63	78.8%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Si el docente tiene que atender algún asunto familiar, puede solicitar permiso a la Coordinación Académica y comunicar a Dirección. Así, el profesor se compromete a realizar la recuperación de horas por inasistencia. Esta recuperación debe programarse con Secretaría para que asigne el aula y registre el cumplimiento.

Tabla 27 Exigencias de disponibilidad

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Sólo alguna vez + Nunca	80	100.0%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Los horarios son planificados y comunicados a los docentes antes del inicio de cada periodo académico por lo que no sufren muchos cambios a lo largo de los meses. El horario es asignado por la Dirección y controlado tanto por la Coordinación Académica como por la Coordinación de área.

Tabla 28 Exigencias de disponibilidad

¿Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	N	%
Ninguno	6	7.5%
Algún día excepcionalmente	29	36.3%
De 1 a 5 días al mes	30	37.5%
De 6 a 10 días al mes	8	10.0%
11 o más días al mes	7	8.8%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Por lo general, los docentes prolongan su jornada laboral porque tienen que atender algún asunto con coordinación, a algún estudiante o calificar actividades académicas.

Tabla 29 Trabajo doméstico familiar

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	N	%
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	8	10.0%
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	13	16.3%
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	5	6.3%
Sólo hago tareas muy puntuales	41	51.3%
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	13	16.3%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

La mayoría de los docentes realizan tareas muy puntuales en lo concerniente al trabajo doméstico y las tareas familiares.

Tabla 30 Recursos

En tu departamento o sección falta personal	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0.0%
Algunas veces	24	30.0%
Sólo alguna vez + Nunca	56	70.0%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

La falta de personal se produce debido a la asignación de estudiantes por parte de la SENESCYT y la creación de los paralelos en cada periodo académico. Se tienen que programar cursos dependiendo del número de estudiantes. En el presente curso, el número de estudiantes ha sido numeroso. Por ejemplo: se ha tenido que crear 14 paralelos más para las Ingenierías debido a la demanda estudiantil.

Tabla 31 Planificación

La planificación es realista	N	%
Siempre + Muchas veces	56	70.0%
Algunas veces	24	30.0%
Sólo alguna vez + Nunca	0	0.0%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Una característica de ESPOL y de sus unidades académicas es la planificación sistémica. La Unidad de Admisiones no es la excepción, consta de una planificación detallada para cada área de aprendizaje en cada periodo académico.

Tabla 32 Uso de la tecnología

La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	N	%
Siempre + Muchas veces	48	60.0%
Algunas veces	32	40.0%
Sólo alguna vez + Nunca	0	0.0%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

El 60% de la muestra considera que la tecnología con la que se trabaja en la Unidad de Admisiones es el adecuado. Esto se debe a que el edificio es de construcción moderna y con tecnología que se va renovando.

Tabla 33 Salario

¿Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	N	%
300 euros o menos	0	0.0%
Entre 301 y 450 euros	4	5.0%
Entre 451 y 600 euros	2	2.5%
Entre 601 y 750 euros	17	21.3%
Entre 751 y 900 euros	2	2.5%
Entre 901 y 1.200 euros	9	11.3%
Entre 1.201 y 1.500 euros	16	20.0%
Entre 1.501 y 1.800 euros	5	6.3%
Entre 1.801 y 2.100 euros	10	12.5%
Entre 2.101 y 2.400 euros	7	8.8%
Entre 2.401 y 2.700 euros	0	0.0%
Entre 2.701 y 3.000 euros	8	10.0%
Más de 3.000 euros	0	0.0%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Aunque los pagos son cada tres meses (dos veces en cada periodo académico), se realiza el cálculo del salario en relación al Euro. Tomando como referencia la equidad de esta moneda con el dólar. El 21% gana entre \$600 y \$750 mensuales y el 20% entre \$1200 y \$1500, esto se debe ya que muchos docentes no trabajan las 40 horas semanales.

Tabla 34 Composicion del salario

Tu salario es:	N	%
Fijo	18	22.8%
Una parte fija y otra variable	60	75.9%
Todo variable (a destajo, a comisión)	1	1.3%
No contesta	1	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Los docentes que reconocen su salario como fijo lo hacen así ya que tienen relación de dependencia con ESPOL. El 75,9% reconoce que existe una parte fija y otra variable, la fija se da porque se cuenta con un mínimo de \$16 la hora y lo variable se da por los resultados de CENACAD. Estos resultados de evaluación afectan el pago final, el cual puede ser calculado hasta con un valor de \$21 dependiendo de la calificación obtenida.

Tabla 35 Correspondencia trabajo-salario

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	N	%
Si	64	80.0%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)	8	10.0%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)	8	10.0%
No lo sé	0	0.0%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Se reconoce que el trabajo si corresponde con la categoría del grupo profesional, esto se da ya que la ESPOL es una institución de educación superior que se caracteriza por tener un mejor pago por el valor hora en comparación con las otras universidades públicas e inclusive privadas.

Tabla 36 Promoción

¿Desde que entraste en Sistema de Admisiones de ESPOL ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
No	65	81.3%
Sí, una vez	14	17.5%
Sí, dos veces	1	1.3%
Sí, tres o más veces	0	0.0%
No contesta	0	
Total	80	

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

El ascenso de categoría o grupo profesional es reconocido por la asignación a una coordinación de área o porque el dar clases en Admisiones es una puerta de ingreso a ESPOL y las distintas facultades. Algunos docentes pasan el proceso de selección que realizan en conjunto la Unidad de Talento Humano con las facultades, éste se aplica con el concurso de méritos y oposición y es así que comienzan a laboral en ESPOL.

Tabla 37 Exposiciones en el Sistema de Admisiones de ESPOL ordenadas en función del porcentaje de trabajadores en la situación más desfavorable para la salud

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
	MÁS PROBLEMÁTICAS			
	Exigencias cuantitativas	90	10	0
	Ritmo de trabajo	90	3.8	6.3
	Inseguridad sobre el empleo	65	35	0
	Conflicto de rol	60	40	0
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	51.2	37.5	11.3
	Exigencias emocionales	38	43	19
	Doble presencia	22.5	35	42.5
	Influencia	20	60	20
	Apoyo social de compañeros	20	70	10
	Apoyo social de superiores	20	50	30
	Claridad de rol	13.8	48.8	37.5
	Sentimiento de grupo	10	50	40
	Calidad de liderazgo	10	60	30
	Previsibilidad	1.3	35	63.7
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Exigencias de esconder emociones	0	0	100
	Posibilidades de desarrollo	0	20	80
	Sentido del trabajo	0	20	80
	Reconocimiento	0	0	100
	Confianza vertical	0	1.3	98.8
	Justicia	0	10	90

Rojo: tercil más desfavorable para la salud, Amarillo: tercil intermedio, Verde: tercil más favorable para la salud

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Esta tabla muestra la prevalencia de exposición en la Unidad de Admisiones de ESPOL. Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores en la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable

Una vez identificadas las dimensiones que evalúa en ISTAS, se localizan las exposiciones que incluyen a la mayor proporción de trabajadores. De esta manera, se tiene una idea de qué puestos, departamentos, áreas y personas por sexo son los que se encuentran en situación peor de exposición (están en rojo) y cuales en una situación más favorable (están en verde).

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Puestos	Docente de Ciencias e Ingeniería																				
	Docente de Educación Comercial																				
	Docente de Arte																				
	Docente de Servicios (Turismo)																				
	Docente Acuicultura																				
	Docente de Nutrición (Salud)																				
	Docente del Bloque Común																				
Departamentos	Académico																				
	Administrativo																				
Sexo	Mujeres																				
	Hombres																				

Figura 11 Localización de las exposiciones en el Sistema de Admisiones

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Según lo mostrado en la figura 11, las peores exposiciones están relacionadas a las dimensiones de: exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias emocionales, conflicto de rol, inseguridad sobre el empleo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En las siguientes tablas y figuras se detallará la información con la que se sustenta el resultado de cada una de las dimensiones críticas.

Tabla 38 Exigencias cuantitativas

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	10.0 [N=8]	80.0 [N=64]	10.0 [N=8]	[N=0]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	40.0 [N=32]	50.0 [N=40]	10.0 [N=8]	[N=0]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	40.0 [N=32]	50.0 [N=40]	10.0 [N=8]	[N=0]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	60.0 [N=48]	30.0 [N=24]	10.0 [N=8]	[N=0]

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Estas exigencias están vinculadas a la distribución de tareas, manejo del tiempo para cumplir con lo asignado, acumulación de trabajo y retraso en la entrega. Se ve afectada la

dimensión en relación a la competencia de retroalimentación y refuerzo. Se da ya que muchos docentes tienen doubles trabajos y una carga horaria excesiva por cumplir.

Un 90% de trabajadores/as de Sistema de Admisiones de ESPOL está expuesto a la situación más desfavorable, un 10% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias cuantitativas.

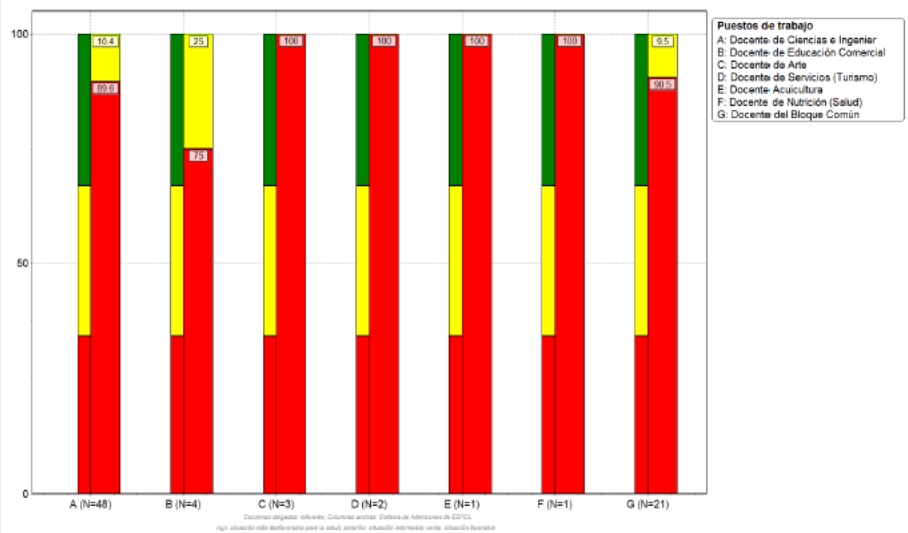


Figura 12 Exigencias cuantitativas por área académica

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Según las áreas académicas, la mayoría de los docentes se encuentran en una situación de exposición desfavorable. Se da este resultado por la carga de trabajo que existe en Admisiones, las exigencias académicas y porque muchos profesores no solamente trabajan en esta Unidad sino en otras instituciones.

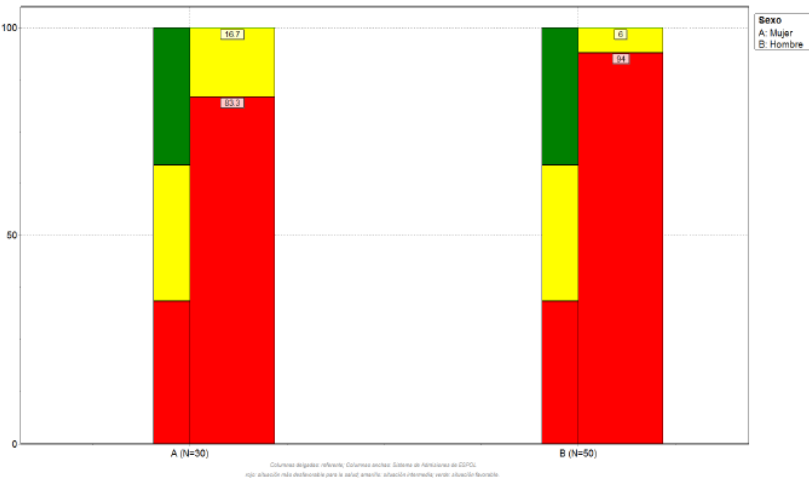


Figura 13 Exigencias cuantitativas por sexo

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Los hombres están más expuestos a las exigencias cuantitativas, porque tienen mayor número de representatividad y son quienes al enfrentar una carga mayor de trabajo, se retrasan en el cumplimiento de sus labores.

Tabla 39 Ritmo de trabajo

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes que trabajar muy rápido?	50.0 [N=40]	40.0 [N=32]	10.0 [N=8]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	82.5 [N=66]	16.3 [N=13]	1.3 [N=1]	[N=0]
¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	50.0 [N=40]	40.0 [N=32]	10.0 [N=8]	[N=0]

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

El ritmo de trabajo es rápido debido a que se tiene que cumplir con la planificación académica, sumado a esto, el ritmo es alto y rígido por la metodología aplicada en Admisiones la cual se caracteriza por ser exigente; y el ritmo es alto durante toda la jornada por la interacción que enfrenta el docente ante las horas clases asignadas y la cantidad numerosa de estudiantes por curso.

Un 90% de trabajadores/as de Sistema de Admisiones de ESPOL está expuesto a la situación más desfavorable, un 3.8% a la intermedia y un 6.3% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo.

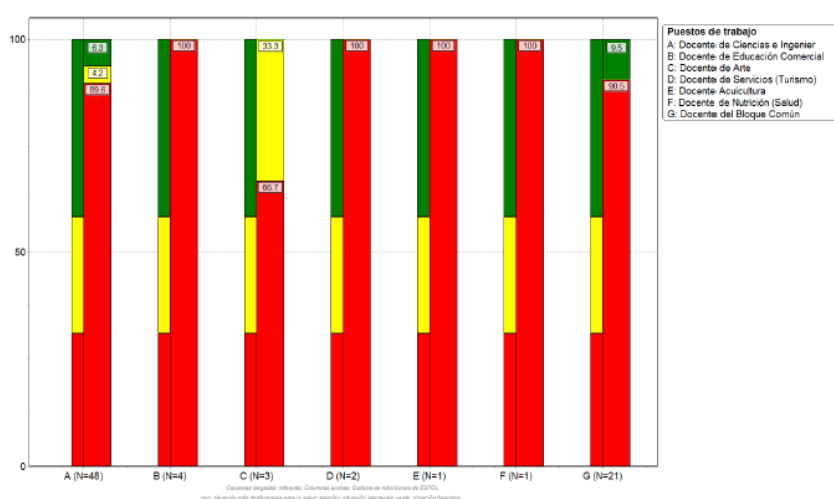


Figura 14 Ritmo de trabajo por área académica

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Todas las áreas se enfrentan a un ritmo de trabajo rápido y alto, a diferencia de los docentes de Arte, quienes por el mismo giro de la formación artística en introspección y perfil vocacional de los estudiantes no se enfrentan del todo a un ritmo agresivo en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

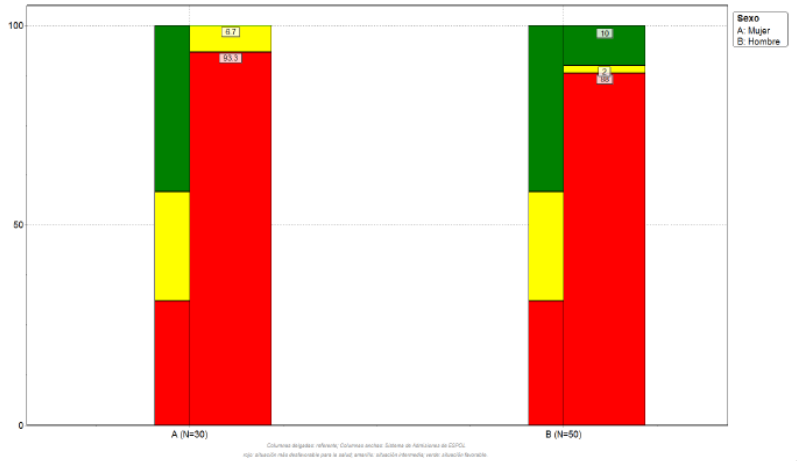


Figura 15 Ritmo de trabajo por sexo

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Casi de manera equitativa, tanto hombres y mujeres se enfrentan a esta situación de exposición crítica.

Tabla 40 Inseguridad sobre el empleo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te despiden o no te renuevan el contrato?	80.0 [N=64]	20.0 [N=16]	0.0 [N=0]	[N=0]
¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	62.5 [N=50]	37.5 [N=30]	0.0 [N=0]	[N=0]

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

La inseguridad sobre el empleo está determinada por la renovación de contratación y contrato que se da en cada periodo académico. Esta contratación es variante y se basa en los resultados de CENACAD, no hay una contratación a dependencia lo que denota la preocupación ante la dificultad de encontrar otro trabajo. Otro factor a considerar en esta

dimensión es que algunos docentes, al no contar con un título de cuarto nivel, se ven enfrentando la dificultad de contratación en cualquier universidad. Este título es necesario para desempeñarse como docente en el nivel de educación superior, sin embargo, en la Unidad de Admisiones no es un requisito obligatorio. Algunos no cuentan todavía con un título de Maestría o están cursando alguna y son muy pocos los que han iniciado un PHD.

Un 65% de trabajadores/as de Sistema de Admisiones de ESPOL está expuesto a la situación más desfavorable, un 35% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el empleo.

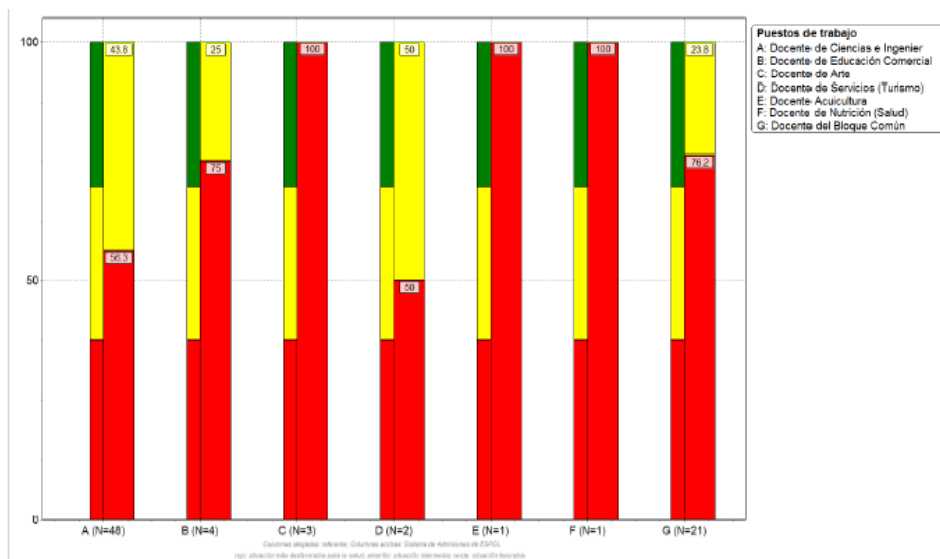


Figura 16 Inseguridad sobre el empleo por área académica

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

La prevalencia de exposición según el área académica la enfrentan las áreas de Arte, Acuicultura y Nutrición debido a que son docentes nuevos y solo se abren de uno a cuatro paralelos, lo cual es poco en comparación a los cursos estructurados para el área de ciencias e ingenierías. Algunos docentes de ciencias tienen contrato fijo con ESPOL al igual que los de Educación Comercial.

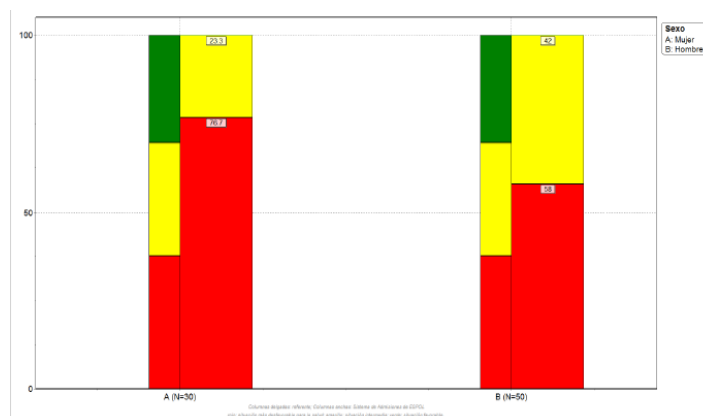


Figura 17 Inseguridad sobre el empleo por sexo

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Las mujeres son quienes demuestran una mayor preocupación por el futuro en relación a la ocupación. Esto tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

Tabla 41 Conflicto de rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	70.0 [N=56]	10.0 [N=8]	20.0 [N=16]	[N=0]
¿se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	0.0 [N=0]	20.0 [N=16]	80.0 [N=64]	[N=0]
¿tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	10.0 [N=8]	40.0 [N=32]	50.0 [N=40]	[N=0]
¿tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	10.0 [N=8]	0.0 [N=0]	90.0 [N=72]	[N=0]

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

La contradicción de rol se genera ante la planificación y metodología de ESPOL, la cual es totalmente distinta a las de otras instituciones de educación superior. Existen muchos docentes que han trabajado en otros lugares con otras metodologías y a quienes les cuesta acoplarse al ritmo de la Unidad de Admisiones de ESPOL.

Un 60% de trabajadores/as de Sistema de Admisiones de ESPOL está expuesto a la situación más desfavorable, un 40% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

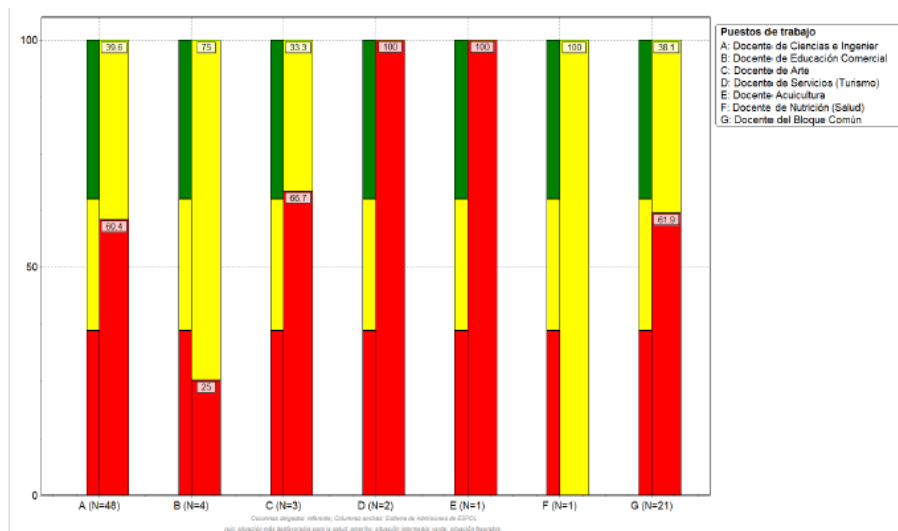


Figura 18 Conflicto de rol por área académica

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Los docentes de las áreas de Arte, Turismo y Acuicultura se enfrentan al conflicto de rol, básicamente porque tienen que acoplarse a la metodología y ritmo de ESPOL que es una universidad primordialmente científica y técnica.

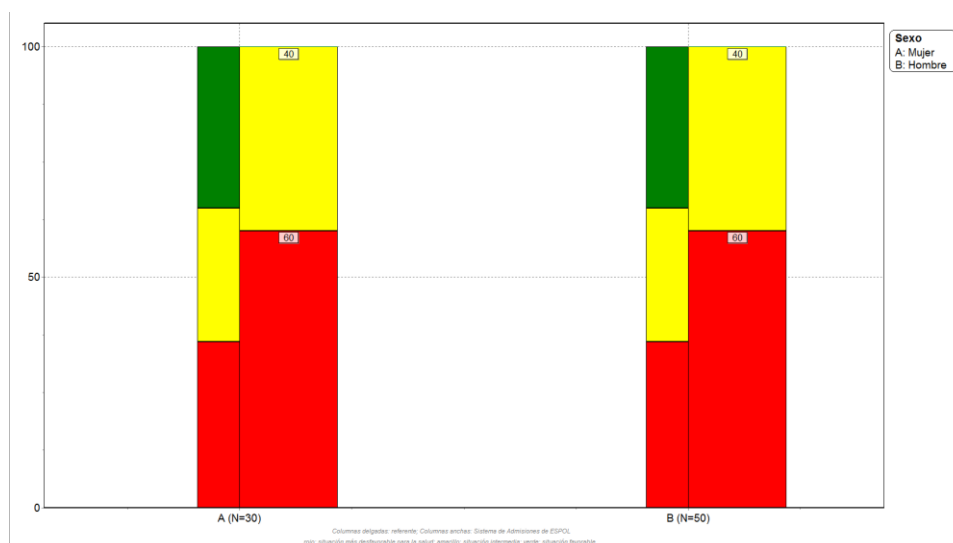


Figura 19 Conflicto de rol por sexo

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

En lo referente al conflicto de rol por sexo existe equidad, tanto hombre como mujeres tienen la prevalencia de exposición en esta dimensión.

Tabla 42 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	0.0 [N=0]	0.0 [N=0]	100.0 [N=80]	[N=0]
¿si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	0.0 [N=0]	41.3 [N=33]	58.8 [N=47]	[N=0]
¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?	0.0 [N=0]	0.0 [N=0]	100.0 [N=80]	[N=0]
si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	78.8 [N=63]	21.3 [N=17]	0.0 [N=0]	[N=0]

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Esta dimensión se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas para los docentes. Éstas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio); más si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la organización. Lo que más preocupa a los docentes de la Unidad de Admisiones de ESPOL es la variación del sueldo.

Un 51.2% de trabajadores/as de Sistema de Admisiones de ESPOL está expuesto a la situación más desfavorable, un 37.5% a la intermedia y un 11.3% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

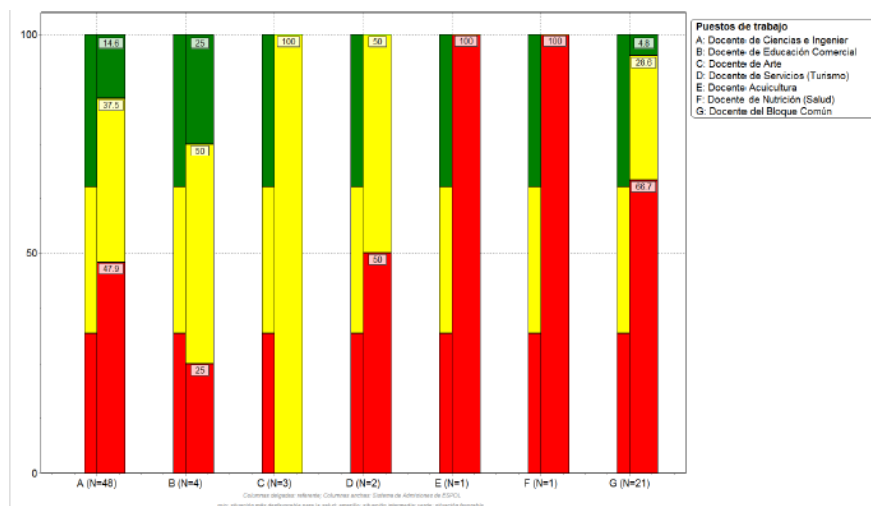


Figura 20 Inseguridad sobre condiciones de trabajo por área académica

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Los docentes de las áreas de Acuicultura, Nutrición y Bloque Común son quienes manifiestan mayor inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Se da esto debido a los continuos cambios de los currículos realizados por SENESCYT, los cuales afectan la carga horario de materias y la existencia de las mismas en el plan curricular de las Unidades de Admisiones a nivel nacional.

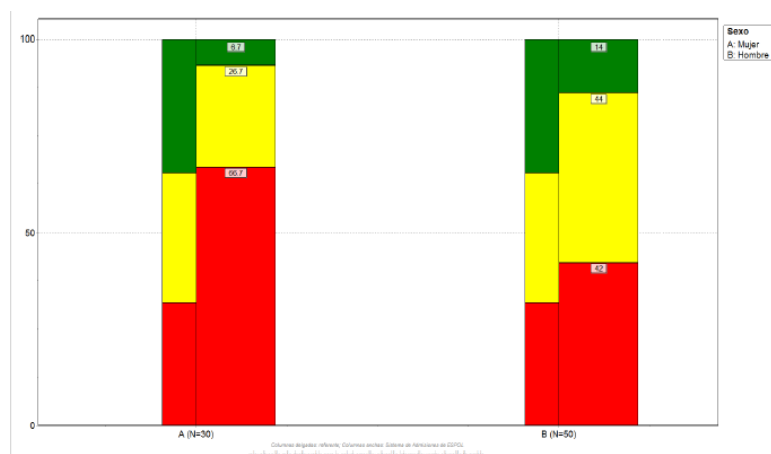


Figura 21 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo por sexo

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Las mujeres son quienes manifiestan mayor inseguridad sobre las condiciones de trabajo, sobre la preocupación por el empeoramiento de las condiciones de trabajo.

Tabla 43 Exigencias emocionales

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	10.0 [N=8]	50.0 [N=40]	40.0 [N=32]	[N=0]
¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	2.5 [N=2]	22.8 [N=18]	74.7 [N=59]	[N=1]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo te afecta emocionalmente?	1.3 [N=1]	46.3 [N=37]	52.5 [N=42]	[N=0]
¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	21.3 [N=17]	27.5 [N=22]	51.3 [N=41]	[N=0]

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Elaborado por Autora

Esta dimensión relaciona el desgaste emocional con la actividad laboral. En ocupaciones de interacción con personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y no pueden eliminarse.

Un 38% de trabajadores/as de Sistema de Admisiones de ESPOL está expuesto a la situación más desfavorable, un 43% a la intermedia y un 19% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales.

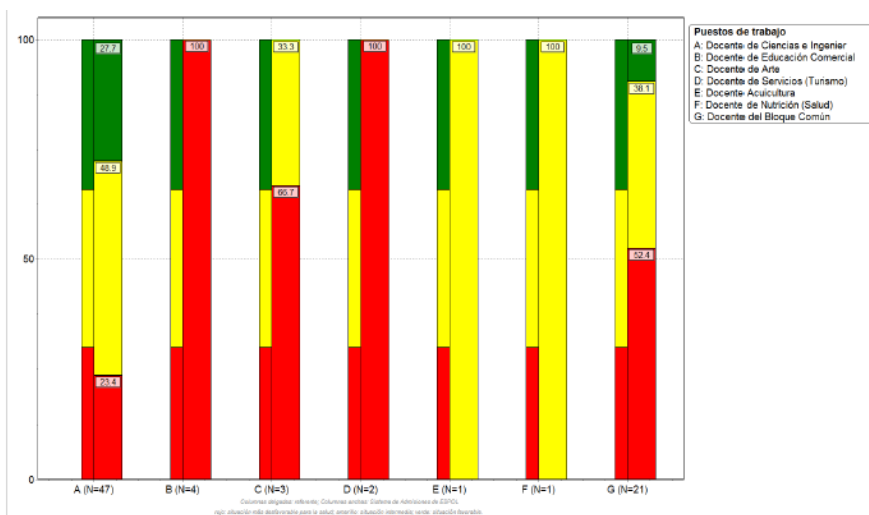


Figura 22 Exigencias emocionales por área académica

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Son las exigencias al desgaste emocional y la no involucración en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente

en ocupaciones de interacción con personas en las que se pretende inducir cambios en ellas que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones. Esto prevalece en los docentes de Educación Comercial y Turismo.

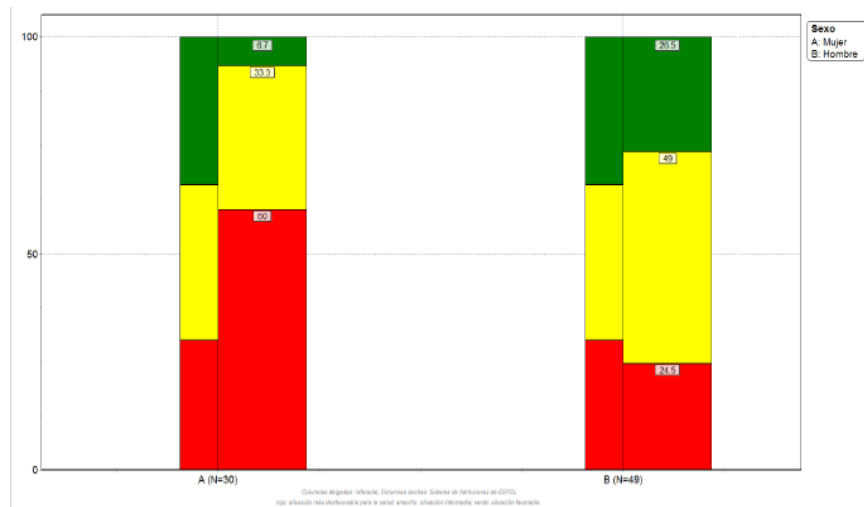


Figura 23 Exigencias emocionales por sexo

Fuente: (ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014)

Las mujeres son quienes están mayormente expuestas a las exigencias emocionales en la Unidad de Admisiones de ESPOL.

3.4. Resultados globales

Una vez revisados los resultados por cada técnica se procede a evaluar de manera general los datos obtenidos.

- La entrevista permitió de manera general identificar puntos fuertes y débiles de la Unidad de Admisiones.
- En lo relacionado al personal académico, tanto la Dirección como la Coordinación académica identifican un buen nivel. Solamente que existen algunos docentes con conflictos de roles al aplicar la metodología identificada para la Unidad de Admisiones de ESPOL.
- El cuestionario CENACAD evidencia un alto desempeño de los docentes, por lo que se diseña un instrumento en base a las preguntas de ese cuestionario. Esta herramienta es aplicada por los Coordinadores de área.
- Los Coordinadores de área evidencian que es bajo el desempeño de los docentes en lo relacionado a la competencia de retroalimentación y refuerzo. Esto se da por la

entrega tardía de calificaciones e informes a Coordinación y la falta de propuestas y de informar al jefe inmediato.

- El desarrollo de relaciones interpersonales es una competencia que destaca por su alto nivel entre los docentes de las distintas áreas académicas. Tiene que ver con mantener el interés y motivación de los estudiantes y compañeros, así como también poseer un trato amable, cordial y asertivo.
- Para complementar la evaluación al desempeño se realizó una evaluación de riesgos psicosociales. Esta evaluación es el primer paso de un proceso que, basado en el conocimiento y el diálogo social, pretende lograr una organización de trabajo más saludable. Su objeto es obtener información y utilizarla para adoptar medidas preventivas.
- La evaluación de los riesgos psicosociales llevó a identificar que los docentes tienen una situación de peor exposición en las siguientes dimensiones: Exigencias cuantitativas, Ritmo de trabajo, Inseguridad sobre el empleo, Conflicto de rol, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo y Exigencias emocionales.
- Las situaciones más favorables son las que están relacionadas a las siguientes dimensiones: exigencias de esconder emociones, posibilidades de desarrollo, previsibilidad, sentido del trabajo, reconocimiento, confianza vertical y justicia.
- Las exigencias cuantitativas están directamente relacionadas con la retroalimentación y refuerzo, ya que por la carga de trabajo, los docentes se atrasan en sus actividades como entregar calificaciones e informes.
- El ritmo de trabajo que es catalogado arduo y rápido influye sobre la calidad del mismo y la ejecución de la planificación.
- La inseguridad tanto del empleo como de las condiciones de trabajo afectan la calidad del mismo. La contratación por servicios profesional y la forma de pago inciden en este factor.
- El conflicto de rol se da por la falta de identificación con la metodología de ESPOL y la falta de capacitación relacionada al enfoque de la Educación Superior. Es común encontrar docentes que cumplen los requisitos técnicos-prácticos, sin embargo en lo metodológico es donde hay grandes falencias.
- Las exigencias emocionales tienen que ver con las situaciones desgastadoras emocionalmente que enfrentan los docentes al estar en un medio de interacción

directa con estudiantes, compañeros y directivos. Este factor está en un nivel medio de exposición.

- Las mujeres son quienes están más expuestas a situaciones desfavorables de los riesgos psicosociales.

CONCLUSIONES

Después de haber examinado las competencias y su incidencia en el desempeño de los docentes de la Unidad de Admisiones de ESPOL, se llegan a las siguientes conclusiones:

- Al examinar los perfiles de competencias idóneos y su incidencia en el desempeño laboral del personal académico de la Unidad de Admisiones de la ESPOL en Guayaquil, se identificó siete competencias necesarias y prioritarias en la labor de los profesores:
 - Capacidad de planificación y organización
 - Credibilidad técnica
 - Comunicación
 - Calidad de trabajo
 - Retroalimentación y refuerzo
 - Puntualidad
 - Desarrollo de relaciones
- Dentro de las exigencias organizacionales relacionadas con los perfiles de competencias requeridos para ejercer las funciones de docente se identificaron que existen exigencias cuantitativas y emocionales que inciden en el desempeño laboral.
 - Las exigencias cuantitativas están vinculadas a las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.
 - Las exigencias emocionales son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de interrelación personal en las que se pretende inducir cambios en ellas y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.
- Para identificar el nivel de desempeño existente en el personal docente de la Unidad de Admisiones, se tomó en cuenta la evaluación efectuada por los estudiantes por medio del CENACAD y se diseñó un instrumento con el cual los Coordinadores de área académica evaluaron a los profesores a su cargo. Este instrumento tomó como base las competencias identificadas en esta investigación y que se categorizaron según las 32 preguntas del cuestionario de CENACAD.

- La evaluación al desempeño efectuada por los estudiantes tiene una carga de subjetividad la cual no permite ver del todo el real desempeño de los profesores. Los estudiantes reconocen que los docentes cuentan con capacidad de planificación y organización en la mayoría de las áreas. Los docentes de Ciencias tienen menor nivel en lo referente a calidad de trabajo, mientras que algunas de las otras áreas su nivel menor está relacionado al desarrollo de relaciones.
- Las calificaciones de CENACAD evidencian un nivel de desempeño alto, lo que evidencia la carga subjetiva de los estudiantes y lo que lleva a investigar el desempeño con la intervención de los Coordinadores.
- La evaluación al desempeño, realizada por de los Coordinadores de área, arroja el resultado de que la competencia de retroalimentación y refuerzo es la más baja. Esta competencia está vinculada al cumplimiento de la entrega de calificaciones e informes a Coordinación, así como también tener la atención y capacidad para informar sobre actividades o propuestas para mejorar la gestión del área académica.
- La propuesta de mejora al desempeño del grupo objeto de este estudio se da al complementar la evaluación al desempeño que efectúa CENACAD por parte de los estudiantes, con evaluaciones que pueden realizar los Coordinadores de área y la Coordinación Académica o Dirección General. Así se tendrá una evaluación sin un sesgo subjetivo y con una visión más completa sobre el desempeño de los docentes.
- En lo referente a los riesgos psicosociales que influyen en el desempeño de los docentes, se identificó que la prevalencia de exposición se encuentra en las dimensiones de:
 - Exigencias cuantitativas
 - Ritmo de trabajo
 - Inseguridad sobre el empleo
 - Conflicto de rol
 - Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
 - Exigencias emocionales

RECOMENDACIONES

- Revisar los descriptores de cargos propuestos en el Anexo 7 para la contratación y evaluación docente de todas las áreas académicas. Así complementa el perfil técnico-científico con las competencias interpersonales y personales.
- Como existe el alineamiento con ESPOL para la gestión administrativa, buscar o revisar los medios legales para mejorar los aspectos relacionados a la contratación y asignación de recursos.
- Aplicar el cálculo del pago docente no solamente con la calificación de CENACAD sino que se propone realizarlo en conjunto con la Coordinación de área, la colaboración en la toma de exámenes y la Dirección de Admisiones.

Valor hora de acuerdo a evaluación	
CENACAD	50%
Coordinación de materia	25%
Colaboración en exámenes	25%
Evaluación Dirección de Admisiones	
Valor	
≥95 = \$21	
≥90 = \$20	
≥80 = \$19	
≥70 = \$18	
≥60 = \$17	
≤59 = \$16	

Figura 24 Propuesta de evaluación para el pago de los docentes

Elabora por Autora

- Realizar estudios de satisfacción laboral que complementan la investigación realizada en este documento.

BIBLIOGRAFÍA

- academia.edu. (s.f.). *academia.edu*. Obtenido de http://www.academia.edu/9019358/Aspectos_relevantes_en_el_dise%C3%B1o_de_puestos
- Albareda, J. M. (2011). *Consideraciones sobre la Investigación Científica*. Maxstadt: Vitabrevis.
- Alles, M. (2005). *Diccionario de Competencias. Gestion por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Austin, T. (2000). *La Página del profe*. Obtenido de [/www.lapaginadelprofe.cl/UAconcagua/7Dise%C3%B1osnoExperimentales.pdf](http://www.lapaginadelprofe.cl/UAconcagua/7Dise%C3%B1osnoExperimentales.pdf)
- CENACAD. (2006). *CENACAD-CENSO ACADEMICO EN LINEA*. Obtenido de <http://www.cenacad.espol.edu.ec/index.php/module/Static/action/List/op/acerca>
- Centro de Investigaciones y Servicios Educativos de ESPOL. (2006). *CENACAD*. Obtenido de <https://www.cenacad.espol.edu.ec/index.php/module/Static/action/List/op/acerca>
- CES-Consejo de Educación Superior. (12 de Octubre de 2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Cordova, N. (2013). *La Estrategia en la Empresa: en búsqueda de un modelo de competencias*. Obtenido de Gaceta Sansana: <http://publicaciones.usm.edu.ec/index.php/GS/article/view/16/16>
- de Prado, R., & Schaarchmidt, U. (2002). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. La Habana: Félix Varela.
- Del Prado, J. (2015). *Blog de Prevención de riesgos laborales*. Obtenido de [www.imf-formacion.com](http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/): <http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>
- ECURED. (s.f.). *ECURED*. Obtenido de ECURED: http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral
- ERGOKPREVENCION. (s.f.). *Ergo K Prevención*. Obtenido de Portal de ergonomía en castellano: http://www.ergokprevencion.org/psico_evaluacion.htm
- ESPOL. (s.f.). *ESPOL*. Obtenido de ESPOL: <http://www.espol.edu.ec/espol/main.jsp?urlpage=historiaespol.jsp>
- eumed.ent. (s.f.). *eumed.net*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1104/especificaciones_cargo.html
- Fernández Collado, C., Hernández Sampieri, R., & Baptista Lucio, P. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Gallego Franco, M. (2007). *areaRH..com*. Obtenido de <http://www.areasrh.com/rrhh/Teoriadecompetencias.htm>
- Gil Flores, J. (2007). La evaluación de competencias laborales . *Educacion XXI- revistas.uned.es*, 83-106.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional* . Barcelona: Kairós.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Instituto de Psicología de la Universidad del Valle. (2008). Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 319-334.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (s.f.). *ISTAS*. Obtenido de http://www.istas.net/copsoq/index.asp?ra_id=46
- ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2014). Barcelona, España.
- Johansen, O. (1993). *Introducción a la Teoría General de Sistemas*. Limusa: Mexico.
- Katz, D., & Kahn, R. (1989). *Psicología Social de las Organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Leon Veloz, M. (2012). *Totalidad de los factores exteriores e interiores del proceso laboral, que influyen en la actividad laboral y el resultado del trabajo*. Guayaquil.
- McClelland, D. (1973). Testing for competence rather than for intelligence.
- McClelland, D. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. USA: John Wiley & Sons.
- Molina, V. (2007). *ALGUNOS ASPECTOS DEFINITORIOS DE LA NOCION DE COMPETENCIA*. Obtenido de <http://www.rmm.cl/usuarios/ynova/doc/200908131229120.COMPETENCIAS.doc>.
- Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social. (2001).
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Prentice Hall.
- SENESCYT. (3 de Abril de 2012). *POLITICA PÚBLICA DE LA SENESCYT PARA EL FOMENTO DEL TALENTO HUMANO EN EDUCACION SUPERIOR*. Quito.
- SENESCYT. (21 de Noviembre de 2012). *Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación*. Obtenido de <http://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/12-11-21-ACUERDO-N%C2%B0-2012-076-REGLAMENTO-AL-SISTEMA-NACIONAL-DE-NIVELACION-Y-ADMISION.pdf>
- Tissot, M. (s.f.). *Teoría de Sistemas*. Obtenido de <http://www.micheltissot.com/academia/tgsunivalle/teosiste3.pdf>
- Universidad de Deusto. (s.f.). *Proyecto de Innovación Pedagógica*. Obtenido de Competencias: <http://paginaspersonales.deusto.es/mpoblete2/orientaci%C3%B3ndepersonal/..%5Ccompetenciasorient.htm>

ANEXOS