

# EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ECUADOR

UNA MIRADA DESDE EL DOCENTE INVESTIGADOR

TOMO I



Universidad de Guayaquil



# **EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ECUADOR**

**UNA MIRADA DESDE EL DOCENTE INVESTIGADOR**

**TOMO IV**

---

Educación Superior en Ecuador una mirada desde el Docente  
Investigador  
TOMO IV

**Compiladores**  
Sofía Lovato Torres  
Sunny Bores Froment

Primera edición, marzo 2017



**Universidad de Guayaquil**

Libro sometido a revisión de pares académicos.

Edición  
Diagramación  
Diseño  
Publicación

***Maquetación.***

Grupo Compás

Cámara Ecuatoriana del Libro - ISBN-E: 978-9942-750-72-3

Guayaquil - Ecuador

## Índice

Prologo.....5

SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Ing. Nelier Yarazeth López Franco , Ing. Mesías Pilco Parra Mgs.....7 - 25

VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR., Tec. Johanna Alegría Gómez , Ing. Fernando Francisco Bocca Ruiz, Mgs.. 26 - 35

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS, PSICOSOCIALES Y ACADÉMICOS DE ABANDONO DE ESTUDIOS DE ESTUDIANTES EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR Ing. Luis Sánchez Parrales Mgs, Ing. Wendy Nathalie Sánchez.....36 - 46

GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA UNIVERSIDADES PRIVADAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Ing. Iván Javier Villamar Alvarado Mgs. CPA. Dayse Maria Cevallos Villegas Mgs.....47-65

MODELO INNOVADOR BASADO EN COMPETENCIAS PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS: DEL APRENDIZAJE AL ÁMBITO LABORAL Ing. Zoila Nelly Franco Castañeda, Mgs. Lcda. Soraya Yamil Triviño Bloiss, MsC.....66-79

Referencias bibliográficas.....80

## *Prólogo*

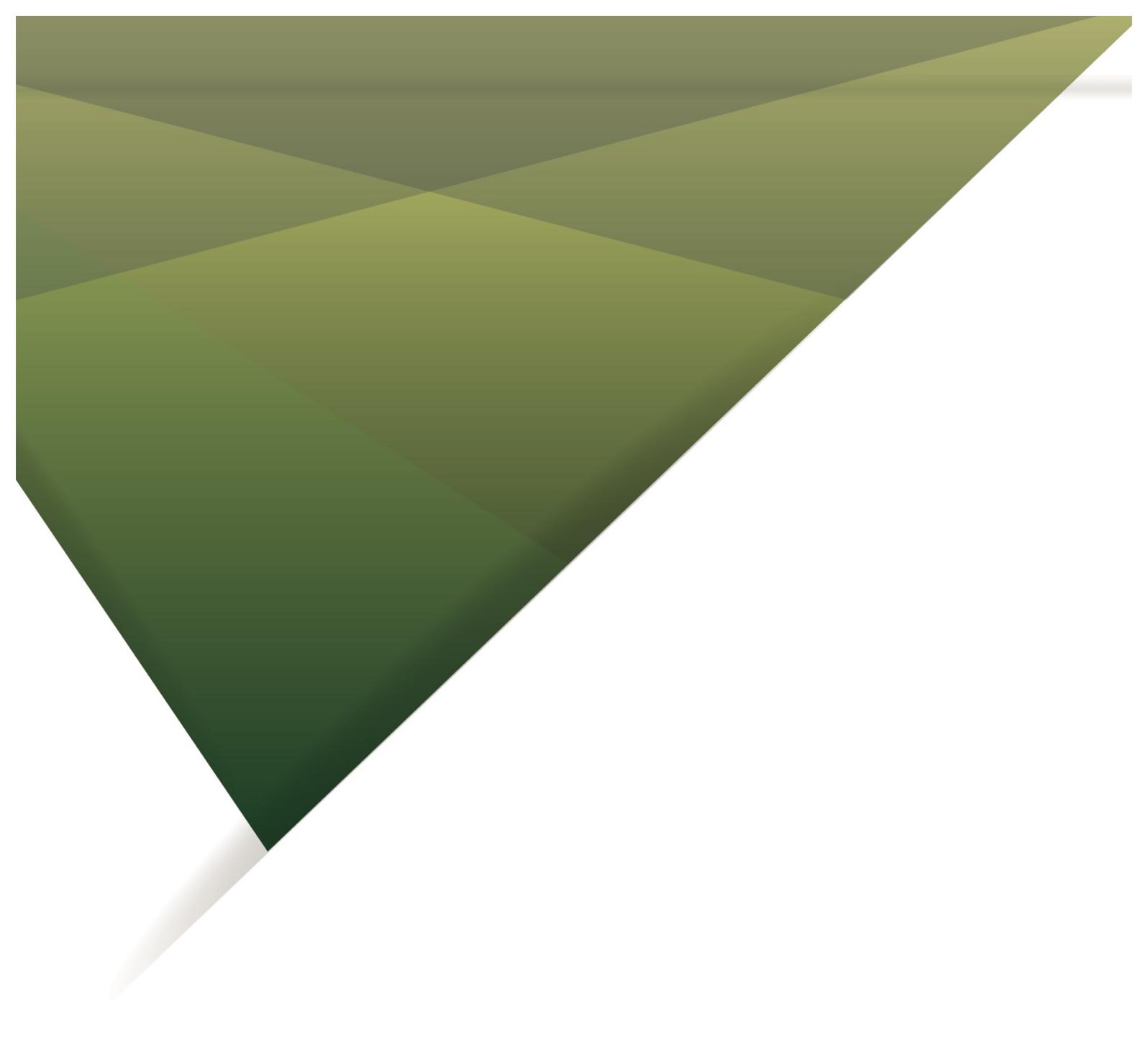
Desde que Wilhelm von Humboldt agregó al proceso universitario la investigación, le dio un valor más a la misión institucional de la Universidad, como fue la de generar nuevos conocimientos, para trascender la repetición y el eco de otros, para no seguir estancados en teorías que no solo eran importantes, pero limitaban porque se creían como verdades absolutas; se retoma el método científico y se lleva al claustro, ahora no solo se lee para redundar, analizar y pensar, también para crear, para el fortalecimiento de la heurística como producto de fases de aprendizaje, conocimientos de otras teorías y llevarlas a la práctica. La universidad, así, se potenció con un nuevo factor: hacer ciencia, generar nuevas sapiencias, aplicación de metodologías científicas, teorías, leyes etc.

En esta recopilación, se evidencia la experiencia investigativa pero también vivencial de los docentes que desde distintas áreas comparten sus proyecciones y conclusiones, favoreciendo así a futuros exponentes de las disciplinas aquí planteadas.

En la actualidad, todas las universidades deberán fortalecer el ejercicio investigativo, promover semilleros, grupos de investigación, publicación de los resultados de las investigaciones, revistas indexadas, otros documentos científicos; y que

finalmente para graduarse, un requisito fundamental debe ser su trabajo de grado, una actividad investigativa que recoge todo el proceso formativo y lo pone en práctica, permitiéndole complementar con una experiencia que va desde plantearse un problema, indagarlo, ahondar en él, elaboración de instrumentos para obtener los datos, complementar con el estudio, análisis e interpretaciones de esos datos y otras teorías, para confrontarlas con la realidad que investiga, para tener elementos de juicio para sus observaciones, permitiéndole pensar, y posiblemente construir nuevas hipótesis que ayuden a su disciplina; una educación en este aspecto se hace importante, y termina siendo vital para la actividad profesional, y para el mismo profesional.

Ph.D Ángel Navas  
Miembro del Grupo Compás



**SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES  
DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA CIUDAD  
DE GUAYAQUIL**

Ing. Nelier Yarazeth López Franco

Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

Ing. Mesías Pilco Parra Mgs.

Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

## **Resumen**

Continuamente el docente debe responder a las necesidades de los educandos, padres de familia, compañeros de trabajo, autoridades educativas, por lo que el bienestar físico, emocional y mental del mismo es importante, el maestro sin ello puede llegar a frustrarse, agotarse, hasta llegar a padecer signos y síntomas del síndrome de burnout, que es conocido como el quemarse por el trabajo, padeciéndolo los sujetos que tienen alta demanda en las relaciones laborales con otras personas, como son los maestros. El estrés laboral y el síndrome de burnout en el docente cubano de enseñanza primaria, a pesar del impacto negativo que suelen tener en la salud y el desempeño profesional, han sido poco estudiados. El objetivo de la investigación pretende identificar el nivel de síndrome de burnout, midiendo la prevalencia de despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal, en los docentes en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil. El burnout en los docentes se manifestó diferente según los años de experiencia en la docencia. Se identificó una relación directa entre el estrés laboral percibido, el agotamiento emocional y los síntomas de estrés (que denominamos “tríada del desgaste”), como consecuencia de un ciclo de pérdida de recursos, que integra el burnout al proceso del estrés laboral; y una relativa independencia de la despersonalización y la realización personal, congruente con la mediación de variables de la personalidad.

**Palabras clave:** Estrés, Síntomas, Burnout, Docentes, Desempeño.

## **Introducción**

El propósito de este estudio, ha sido describir los factores laborales, sociales y económicos que exponen a los docentes a desarrollar del Síndrome de Burnout., el cual está asociado al ámbito de la salud mental.

La presencia del estrés laboral y el burnout en elevada magnitud en los docentes del estudio revela el posible efecto disfuncional que ejercen las condiciones exteriores de trabajo en su salud y bienestar. Esto alerta sobre la perentoriedad de analizar dichas condiciones e introducir cambios que reviertan esta realidad y la prevengan en el futuro.

Durante las tres últimas décadas el profesional docente ha estado expuesto a una presión social ante la demanda de soluciones a cuestiones muy diversas y complejas, tales como la convivencia en sociedades marcadas por la diversidad, la mejora de la calidad educativa que contribuya al desarrollo de la competitividad, desarrollar en las nuevas generaciones capacidades de anticipación ante los nuevos retos y desafíos para adaptarse a los cambios que esta sociedad globalizada está imponiendo en cada momento. Para lograr afrontar con éxito dichos desafíos se debería exigir la implicación y el compromiso del conjunto de los agentes sociales.

El estrés no es un fenómeno exclusivo de la salud ocupacional, pero su oportuna introducción en el ámbito científico permitió comprender una de las formas de manifestarse la ausencia de armonía productiva en la actividad laboral, la cual constituye uno de los escenarios donde se expresa la capacidad de funcionamiento del ser humano, complemento del tradicional concepto de la salud como un pleno estado de bienestar físico, mental y social (Toledo, 2004).

En ausencia de una armonía entre las condiciones de trabajo, la actividad laboral pudiera tener un impacto negativo en el proceso salud – enfermedad. Actualmente los docentes se ven inmersos en un mundo de alta exigencia en el ámbito educativo, al encontrarse con las diversas necesidades que tienen los alumnos dentro del aula, esto no solo es un compromiso para él mismo, sino también hacia los padres de familia, volviéndose así una mayor responsabilidad por el

contenido, sino también por velar el bienestar mental y emocional de los mismos, a la vez, el profesional debe de manejar y enfrentarse a diferentes situaciones dentro del trabajo, en la actualidad se observa que muchos docentes tienen a su cargo a más de treinta alumnos en el aula, por programas educativos implementados, como la gratuidad. Muchas veces no hay material a la disposición del profesional, y a todo esto se suman los años de servicio que tiene el docente en la labor educativa, por ello, puede llegar a sobrecargarse moralmente, llegar a la insatisfacción personal, estrés, malestar personal y familiar, agotamiento físico, mental y emocional, poca realización personal y laboral.

## **DESARROLLO**

La importancia del profesor en nuestra sociedad, no es menor, especialmente si se considera el rol primario que tienen en el “educar y formar” a las personas en las diferentes etapas de la vida, entregándoles valores y herramientas que les permitan adaptarse e insertarse de mejor forma en nuestra sociedad. De esta manera el rol de aquellos docentes que laboran diariamente en muchas escuelas y liceos municipalizados, ubicados en lugares categorizados como vulnerables, generalmente de comunas pobres del gran Santiago, cobra especial relevancia.

Las crecientes e imperativas exigencias que la sociedad demanda a los docentes, se han convertido en un factor determinante para el desarrollo del estrés y el burnout en los educadores. En este sentido, la labor docente exige una implicación emocional en la problemática cada vez más compleja de los niños y jóvenes, y se tiene que desenvolver en unas condiciones nada favorables para estos profesionales.

La exigencia social y las condiciones en donde se tiene que desarrollar el trabajo del docente, están precipitando un desgaste personal, que en algunos casos, puede llegar a desarrollar un estrés crónico, provocando un agotamiento emocional que afectará de manera significativa a la calidad de vida de los profesores afectados y a su vez influirá inevitablemente en la misma calidad educativa que reciben los alumnos. Los responsables de la seguridad y la salud de los países de la Unión Europea coinciden en apuntar que el estrés relacionado con el trabajo se ha convertido en uno de los riesgos emergentes más preocupantes.

El profundizar en temáticas educacionales específicamente en aquellas que afectan e involucran a los docentes del ámbito municipal

en ejercicio, permite al Trabajo Social, obtener un panorama claro de las problemáticas que se desarrollan en las comunas que conforman la investigación, que van en desmedro de la educación de calidad en sectores populares en donde actualmente existen diversos colegios de enseñanza básica y media municipalizada y que pueden ser abordadas por trabajadores sociales en pro de un mejor desempeño profesional docente y en aras de una sociedad más justa, igualitaria y equitativa.

Factores como insatisfacción personal, estrés, malestar personal y familiar, agotamiento físico, mental y emocional, poca realización personal y laboral, son indicadores del síndrome de burnout, que se le conoce en el medio como sentirse quemado, agotado por todo el trabajo, sin metas, objetivos, acomodamiento y estancamiento, que lleva a la frustración personal; el síndrome de burnout se genera a causa de la relación con personas, los profesionales que se ven más afectados por el síndrome son los maestros y más aun los que pasan muchos años al servicio de los alumnos, porque se acomodan en el rol y en el puesto, por lo que esta investigación ayudará a identificar el nivel de cansancio y agotamiento que sufre esta población y a la vez analizar en qué áreas es que el docente está más afectado.

Los docentes en gran parte son expuestos a padecer de cansancio laboral, debido a las exigencias de la profesión, pero también muchos de ellos se evalúan estresados, pero esto no quiere decir que padezcan de este síndrome, ya que el mismo es un conjunto de signos y síntomas en los cuales se menciona el agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción con la realización del trabajo, esto a causa que el docente se siente comprometido con los alumnos en servirles y satisfacer las necesidades, causando así agotamiento, esto se ve reflejado en el largo camino del trabajo, porque las exigencias dentro del mismo se dan todos los días.

Existen varios elementos que ponen al docente en riesgo a padecer el síndrome de burnout; como las demandas del trabajo del docente, al saber que tiene compromisos con toda la comunidad educativa, ya que esto juzgara el rendimiento profesional y es a ellos a quienes debe de prestar el servicio de manera continua y adecuada. También el docente se pone en riesgo cuando no logra llegar a los objetivos que quiere con los alumnos, porque esto causará frustración y descontento con el mismo y con el trabajo que ha realizado.

Dadas las actuales condiciones en que se desempeñan, los docentes en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, no se encuentran exentos de estos efectos negativos, ejemplo de ello son enfermedades como el estrés, la neurosis, las depresiones y la ansiedad, otras se vinculan a los dolores osteomusculares,

respiratorias y en algunos casos oncológicas, que han sufrido en los últimos tiempos.

## **REVISIÓN LITERARIA**

### **Síndrome De Burnout**

Este síndrome, asociado a la expresión coloquial “quemarse por el trabajo”, es conocido mundialmente en su expresión inglesa como Burnout o de “consumición” en su versión castellana. Este significado se utiliza para referirse a personas afectadas por esta enfermedad de carácter mental y a los que se les denominan en forma cotidiana como a aquellos a quienes se les “saltaron los tapones” o “quemaron los fusibles”. Esta definición del síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico, en la cual las actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja dan una sensación de encontrarse agotado emocionalmente.

(Maldonado, M, 2010, pág. 31), en el artículo El síndrome de burnout se debe al estrés laboral, en la página 31 de Prensa Libre del 4 de agosto, comenta que éste llega a afectar no solo lo laboral sino la calidad de vida. Cierta índice de las personas que padecen este síndrome han querido adaptarse a las demandas y aumentar el rendimiento laboral, pero llegan a tener un intento fallido que finalmente llega la persona a padecer este síndrome.

Para evitar que más personas dentro del rendimiento laboral padezcan del síndrome de burnout se recomienda evitar la sobrecarga de la agenda laboral, ser organizados en cada tarea encomendada, colocándose límites (aprender y animarse a decir no). Es necesario también producir un cambio en el patrón de pensamiento con tendencia negativa, a otro más realista, saber a la vez utilizar diferentes técnicas de resolución de problemas, no solo en el trabajo sino también en la vida familiar, ya que ello también puede llegar a ser uno de los factores que afecte a la persona, ya que es ahí donde también se tienen que implementar un adecuado equilibrio entre el tiempo dedicado al trabajo y el tiempo dedicado a la recreación y al ocio, que por supuesto también son principales para la salud mental y física del trabajador.

(Fernández, F, 2008), dice que el síndrome de burnout progresa, el sujeto que lo padece, con el tiempo, se da cuenta de las situaciones que han cambiado dentro del entorno laboral y personal, no encuentra ahora satisfacción en lo que hace, el trabajo le pesa cada vez más, cuando existían circunstancias negativas sabía afrontarlas con alegría, con sana resignación, a lo que ahora se hace un esfuerzo inabordable; al finalizar la jornada laboral termina agotado y vacío, al no querer saber nada de nadie, con los pacientes, alumnos, usuarios

o clientes ya no se comporta de la misma manera, y observa que con el paso del tiempo se le hace más difícil soportarlos y enfrentarse a ellos, además siente que está desgastado y que está perdiendo el control de la vida.

El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, es un tipo de estrés que se podría definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente, cuyo resultado es considerando ineficaz e insuficiente, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción, cuando el sujeto está al borde de este síndrome se siente que ya no da más que está a punto de fundir los motores, que está a punto de venirse abajo y de tocar fondo.

### **Síntomas del Síndrome de Burnout**

(Bosqued, M, 2005), ha estudiado los síntomas del síndrome en diferentes áreas del ser humano, que van desde lo mental hasta la conducta.

**Cognitivos o mentales:** Sentimientos de fracaso, impotencia, desamparo, frustración e inadecuación profesional, con una percepción desproporcionada de los propios errores, como también una dificultad para ver los aciertos del éxito, la persona tiene dificultad de atención y concentración en las actividades diarias que realiza, a la vez la autoestima se ve afectada en el individuo ya que a través de los pensamientos negativos llega a sentirse impotente.

La ansiedad, irritabilidad, repentinos cambios de humor, incluso en ocasiones llegan a presentar un cuadro depresivo, que causa bajo rendimiento laboral, actitudes pesimistas hacia el trabajo, con falta de ilusión o motivación por lo que realiza diariamente, invadiéndolo sentimientos de vacío, estando expuesto a no cumplir las metas deseadas y que ello lo lleve a tener baja tolerancia a la frustración.

**Fisiológicos:** La persona se siente con cansancio y fatiga crónicos que no se solucionan con el descanso de fines de semana, puentes y vacaciones, puesto que el simple hecho de la vuelta al trabajo provoca que reaparezcan y en ocasiones con mayor intensidad que antes, constantemente le cuesta conciliar el sueño por lo que cae en el problema del padecimiento de insomnio, también el padecimiento de cefaleas, dolores músculoesqueléticos (lumbalgias y cervicalgias), taquicardias, Alteraciones gastrointestinales, como gastritis, estreñimiento o diarreas, aumento de la presión arterial, entre otras, que causa el deterioro físico del educador que se vuelven constantemente barreras para que se desarrolle adecuadamente dentro del trabajo.

**Comportamentales:** El comportamiento también se ve afectado a través del descenso del rendimiento laboral y de la calidad del trabajo realizado, lo que realizaba antes con tantas energías ya no lo realiza, o simplemente no realiza el rol que le corresponde, muchas personas pueden llegar a las adicciones o aumentar el consumo de tabaco, café, fármacos u otras drogas que perjudican el comportamiento del mismo.

Por la falta de estabilidad emocional el profesional comienza a tener frecuentes bajas laborales y ausencias injustificadas, dificultades en la relación con los receptores de sus servicios profesionales y con los compañeros de trabajo, que llegan en ocasiones a comportamientos agresivos con los mismos.

**Emocionales:** (López, H, 2011), agrega los síntomas emocionales dentro del síndrome de burnout, de los cuales destaca la baja autoestima, ansiedad e irritabilidad, muestran distanciamiento respecto a las personas que demandan los servicios, no existe ya la empatía, ni tolerancia hacia los problemas y comportamiento de quienes lo rodean. La persona cada día más disminuye la capacidad para memorizar datos, para realizar razonamientos abstractos, juicios, entre otros.

**Imagen personal:** Los sujetos presentan pocos cuidados en los hábitos de higiene personal como; bañarse, cepillarse los dientes, peinarse, maquillarse, entre otros, no encuentran el sentido o la razón para realizarlo, no se interesa el cómo viste y por lo tanto que imagen proyecta con ello, muchas personas quizás no le ponen importancia a este aspecto, pero es una alerta para las personas que rodean al profesional.

### **Características Fundamentales del Síndrome de Burnout**

Cada problema tiene sus características, (Bosqued, M, 2008), menciona las fundamentales cuando la persona llega a padecer el síndrome de burnout dentro del ámbito laboral, entre ellas: agotamiento emocional, despersonalización, baja realización profesional.

**Agotamiento emocional:** Esta característica surge a consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse a todos los retos que la labor le plantea, concretándose en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, el sujeto se muestra constantemente con un descontento, pesimismo ante las situaciones que tiene que resolver en el trabajo, no encuentran un sentido a lo que hace dentro de la labor, no dan más

de sí aunque así se requiera, sino simplemente cumple de manera insatisfecha los roles que le correspondan.

**Despersonalización:** Esto está tomado como un mecanismo de defensa del individuo, cuando se da cuenta que luego de haber respondido de manera efectiva al trabajo se vino abajo y dejó de realizar las cosas de manera productiva, los recursos emocionales no pueden volver a realizar las cosas con la misma intensidad que lo hacía antes. Así el especialista toma la decisión de poner una barrera con las personas a las que atiende, para el sentirse protegido y no atacado, es como decir sino se implica, no se sufre.

Todo ello dentro de lo laboral se establece como mermar en la eficacia del trabajo, donde la persona se convierte en menos humana, donde muchas veces el profesional proyecta cinismo hacia las personas receptoras de su servicio.

**Baja realización personal:** Esta característica nace a causa de los dos anteriores, en ello entra lo que se conoce como reconocimiento a lo negativo donde el proyecta a las demás personas, simplemente se siente frustrado de realizar a medias el trabajo y de sentirse con muchas inestabilidades personales dentro del ámbito laboral, en este proceso el sujeto se da cuenta de que los resultados no son los esperados, y esto lo llega a frustrar más y llega a sentir insuficiencia profesional, teniendo como consecuencia también la baja autoestima, se comienza a sentir inútil para el mismo como para los demás, no se siente realizado ni con visiones o metas para seguir laborando, hasta llegar a querer retirarse definitivamente de todas las actividades para no seguir sufriendo o frustrándose.

### **Fases del Síndrome de Burnout**

El burnout no se instala en el conoecedor de la noche a la mañana, este se contempla como un proceso continuo que evoluciona con el tiempo y va de manera paulatina, que pasa por diferentes fases que se convierten en un ciclo, aquí se toma en cuenta que los síntomas y el desarrollo no es igual ni para todos los seres humanos, de manera que las personas que entran en el ciclo del burnout no pasan de la misma forma el curso evolutivo, se dice que varios individuos aprenden con el tiempo a vivir con burnout, porque saben llevar cada etapa, aunque no la superen, al contrario de otras menos afortunadas que caen en picado en cada etapa o fase del síndrome que llegan rápidamente a la fase más grave, donde nada ni nadie lo detiene. (Bosqued, M, 2008), identifica el desarrollo del burnout en cuatro fases del desarrollo del mismo las cuales son.

**Entusiasmo o luna de miel:** Esta es la fase del apasionamiento, en donde el individuo busca cada día dar más de sí mismo, espera lo

mejor de él y para los sujetos a los cuales les transfiere los conocimientos o ayuda. El trabajo en este momento está en la mejor fase, se pueden dar diferentes situaciones difíciles y el ser humano se siente preparado para ellas, porque está estupendamente bien en todo los aspectos, está cargado de energías, tiene muchas ideas en su mente para hacer mejor el trabajo a cada momento.

El colaborador en esta fase piensa que el trabajo satisfará todas las necesidades que tenga, y solucionará todos los problemas, es como la mayor ilusión y en lo único que piensa, está enamorado del trabajo y le apasiona cada parte de él, tanto los compañeros de trabajo, como la empresa para la que labora, en esta fase siente amor al trabajo, se tiene mucha energía, llega temprano al trabajo, presentable, con una buena cara y esto lo infunde a los receptores que lo rodean, haciendo así que el trabajo sea más fácil.

**Estancamiento, el despertar:** Como lo es en la vida cotidiana la luna de miel no dura para toda la vida, esta experiencia no se vuelve a repetir como la primera vez, y esto le pasa con el tiempo al profesional, en esta fase se da cuenta que lo que se había planteado al inicio no responde exactamente a la realidad, comienza a ver los defectos del trabajo que realiza, piensa a cada instante en las recompensas personales que se obtienen a través del trabajo que hace, y no solo esto, sino a la misma vez se da cuenta que lo profesional y lo material, que quizá puede ser la retribución económica o la vocación, no es lo que en realidad él pensaba que era.

Todo comienza a verse de otro color, y desde otro punto de vista del sujeto, en esta fase empiezan a ponerse los peros dentro de las responsabilidades laborales, dentro de las relaciones humanas también existe un gran deterioro, porque comienza a ver que los compañeros de trabajo no son tan buenos como él lo pensaba, al igual que al jefe, comienza a juzgarlo y a pensar que es una persona que exige demasiado, que nunca se puede quedar bien con él en lo que se hace dentro de la institución, o que recarga mucho de trabajo, y llega a pensar que a las personas a las que atiende son un fastidio y que no reconocen en la función que el mismo realiza para ellos.

Se puede decir que es una fase muy realista en comparación de la anterior, es muy común y hasta ciertas circunstancias es normal que se llegue a esta fase en todo ámbito laboral durante la vida ocupacional, pero no se considera entre los rangos normales que la persona se deje llevar por todos estos pensamientos negativos y se arrastre así hasta el desgaste profesional, es decir que si esta fase no es superada por ellos es muy probable que pasen a la siguiente y lleguen a quemarse por el trabajo.

**Frustración o el tostamiento:** Esta fase se reconoce por la falta de energía y entusiasmo del ser, ya no existen estos dos aspectos, ellos quedaron muy lejos de su rol, y se han convertido en una fatiga crónica e irritabilidad.

El ser humano que llega a este nivel comienza a padecer los síntomas psicofisiológicos; donde los patrones de sueño y alimentación varían y es posible que se comience a refugiar en conductas adictivas como la bebida, las drogas, el sexo o las compras.

Dentro del desempeño laboral el colaborador se vuelve demasiado indeciso, no puede tomar buenas decisiones y esto por consiguiente le afecta en la productividad del trabajo, ya que éste se ve afectado de una manera muy visible, no solo por el profesional sino también por los demás seres que muchas veces se callan al observar el trabajo que el realiza, afectan por lo tanto la cantidad y calidad de la fusión. Si el tostamiento prosigue, avanza a la siguiente fase, entonces el diligente se siente más frustrado e irritado, siente que se tiene que esforzar más por el rol que antes sentía demasiado fácil, mostrándose cínico, distanciado y demasiado crítico tanto con los compañeros con los que comparte, como con el jefe y a las personas a las que atiende.

Al hablar de los problemas que acarrea esta fase en el profesional se pueden mencionar: la depresión, enfermedades físicas, drogas, alcohol, cigarrillo, entre otros.

### **Causas Laborales del Síndrome de Burnout**

(Bosqued, M, 2005), hace mención de las causas laborales que inciden en que el ser humano padezca del desgaste profesional y son las siguientes:

#### **Falta de medios para realizar las tareas encomendadas:**

Dentro de la empresa puede ser que el emprendedor no cuente con los medios necesarios para realizar las tareas de manera adecuada que le corresponden y así poder conseguir los objetivos que se quieren alcanzar, por lo que esto causa desborde, frustración, insatisfacción con el papel que lleva a cabo, teniendo así la sensación que no hace nada y no llega a nada.

**Falta de definición del rol profesional:** Cuando el cumplidor no tiene claro cuál es el cometido, la función o lo que se espera de él, que muchas veces es debido a la falta de definición de funciones dentro del lugar donde se labora, produce incertidumbre e inseguridad que genera con el tiempo estrés.

Dentro de las profesiones que están más expuestas a padecer el síndrome de burnout, ocurre un cambio en el rol psicoprofesional, se

exige más al maestro y al médico por parte de la sociedad en conjunto.

**Falta de control sobre el propio trabajo:** En esto está incluido el control que el diligente ejerce sobre el rol que desempeña, las exigencias y demandas que la labor requiere, y todo ello viene determinado por la autonomía, iniciativa y responsabilidad, aquí entra las posibilidades que el individuo tiene para planificar el cometido y determinar los procedimientos para desarrollarlo.

Tanto el déficit como el exceso de control perjudica al emprendedor, ambas situaciones lo hacen sentir como una amenaza, una por indefensión y la otra por la elevada responsabilidad que conlleva.

### **Cambios sociales y tecnológicos continuos a los que hay que adaptarse rápidamente**

Cuando existen cambios demasiado drásticos en lo social y en lo tecnológico el profesional fácilmente obtiene como resultado una sobrecarga laboral. Al pensar en las profesiones que están más propensas a padecer el síndrome de burnout se destacan situaciones como: cambio del tipo de paciente, modificaciones en la actitud de los alumnos, disminución del respeto hacia el profesor, actuaciones agresivas, entre otras.

**Trabajo por turnos:** La función más estresante en esta época es cuando se labora de manera nocturna, como también los cambios constantes de turno, máximo cuando este trabajo se prolonga por años, todo ello conlleva a diferentes trastornos como: trastornos del sueño, horarios irregulares de alimentación, desajustes en los biorritmos, disminución cualitativa y cuantitativa en el rendimiento laboral, dificultades para compatibilizar la vida social y familiar con el trabajo

**Falta de participación de los profesionales en la toma de decisiones:** En el medio se observa que muchas empresas o instituciones los jefes son los que toman las decisiones por todo el personal que labora en ella, cuando en realidad muchas de esas decisiones deberían de involucrar a los laboriosos que son los que viven mejor la realidad de la misma. Esta circunstancia produce en el colaborador falta de motivación, incentivación y compromiso hacia las decisiones a las que se han llegado, porque se ve como algo impuesto y obligado.

En esta situación la persona difícilmente puede llegar a pensar de manera positiva, al contrario tiene la sensación que no es nadie, no se siente parte de la empresa o institución, sino simplemente es alguien que cumple ordenes ajenas.

**Clima sociolaboral existente en la empresa:** Cada empresa o institución tiene su forma de contagiar al diligente, donde va a influir de manera positiva o negativa en la conducta de él, dentro del medio existen empresas que estimulan al ser humano a laborar en equipo o por el contrario en forma de competencia para poder aumentar el rendimiento y la eficacia, al igual que la comunicación dentro de los trabajadores. Un clima sociolaboral desagradable es un elemento que claramente lleva a favorecer a que las personas padezcan de burnout.

### **Factores que Disminuyen el Síndrome de Burnout**

**La edad y los años de experiencia profesional:** Este es un papel moderador del desarrollo del desgaste profesional, ya que esto le da más seguridad en las tareas que desempeña, y por consecuencia le resta la probabilidad de padecer en algún momento el desgaste laboral y el estrés en general, además, es en los primeros años de ejercicio profesional cuando se produce el choque entre las altas expectativas e idealismo y la distinta realidad cotidiana del día a día laboral. Una persona que tiene poco tiempo en el trabajo se comprueba que no se cansa ni se acomoda en lo que hace, al contrario de las personas que trabajan por más de cinco años en un mismo puesto, máximo aquellas que son de avanzada edad.

**Posesión de estrategias adecuadas para manejar más eficazmente el estrés y las situaciones conflictivas:** Cuando se adquieren buenas habilidades para afrontar el estrés hace que disminuya las posibilidades de llegar a padecer un síndrome de burnout porque supone una mayor probabilidad de afrontar las situaciones difíciles y adversas de una manera acertada y con el menor coste personal en términos de estrés, cuando el experto tiene control de cada una de estas áreas dentro y fuera del trabajo encuentra la solución para resolver esas situaciones conflictivas que en lugar de convertirse en estrés se convierten en experiencia profesional.

**Capacidad para aceptar y analizar los problemas que se plantean en el desempeño profesional, en lugar de negarlos:** Cuando un conocedor es capaz de ver y asumir los problemas que se tienen en el trabajo, por lo general intenta darle una solución, mientras que cuando se niega permanecen ocultos y lo que es peor sin resolver de manera que continúan el estrés, malestar y motivos para quemarse profesionalmente.

Un trabajador por naturaleza también cometerá errores, por lo que es importante que se reconozcan en el momento para que así no entre la negación y la introyección, que lo único que hacen dentro del

conceder es cargarlo más de la cuenta y cada vez se hace más pesada la carga.

**Tolerancia a la frustración:** Dentro del plano laboral existe un grado de frustración, en el sentido que no se puede conseguir todo aquello que se desea y espera. Esto es especialmente cierto para aquellas personas que afrontan el trabajo desde el idealismo y la sensación de omnipotencia, precisamente las más propensas a sufrir desgaste profesional. Es aquí donde juega un papel importante la mayor o menor coste personal, convirtiéndose así en una variable moderadora o potenciadora del burnout, cuando el profesional está consciente que la frustración puede llegar en el trabajo es menos probable que se padezca el estar quemado.

## **DIAGNOSTICO DIFERENCIAL DEL BURNOUT**

Resulta difícil delimitar el Burnout con otras entidades tales como la depresión, el estrés, la insatisfacción laboral, el tedio y la crisis de la edad media, debido a la gran similitud que existen entre éstas y el Burnout y se plantea algunas diferencias relativas:

**Entre el Estrés y el Burnout;** la diferencia está referida al tiempo, ya que el Burnout es considerado como un prolongado estrés laboral, “un patrón de respuesta afectiva crónica a las condiciones laborales estresantes que presentan un elevado nivel de contactos interpersonales” o también como un “prolongado estrés laboral que se acompaña de síntomas físicos y emocionales”. En cambio el estrés, es considerado como un proceso temporal de adaptación. Lo anterior, quiere decir que el Burnout genera un quiebre en la adaptación y se acompaña de un mal funcionamiento crónico. La distinción entre el estrés y el Burnout no puede considerarse solo con los síntomas sino que sobre la base a su proceso de desarrollo.

**Entre depresión y Burnout;** diferenciar entre estos dos fenómenos resulta difícil y de gran polémica, las diferencias entre estos conceptos están dados por las consecuencias de ambos y su desarrollo, lo que significa que si bien se experimentan en forma similar, tienen diferente causas y por ende diferentes calificaciones. Otra diferencia está en que la depresión se acompaña de culpa en cambio el Burnout se acompaña de rabia y se da en un contexto laboral y en situaciones específicas; mientras que la depresión se generaliza a todas las situaciones y contextos.

**Insatisfacción Laboral y el Burnout;** en este punto si bien existe una vinculación entre estos conceptos, no son idénticos. Una de las especulaciones es que el Burnout cause disminución en la satisfacción laboral; otra especulación es que la insatisfacción laboral cause el Burnout o bien ambos fenómenos sean provocados por una

tercera variable que corresponde a las malas o nulas condiciones laborales.

## **SINDROME DE BURNOUT EN PROFESORES**

La educación es una de las profesiones consideradas más estresantes dentro de la sociedad. Esto tiene origen en diversos estudios relacionados a la salud mental de los docentes, en los cuales se puede vislumbrar el estrés como principal fuente de estudio.

Las causas del estrés en la educación son reconocidas como un riesgo ocupacional crónico, y han sido medianamente establecidas; la sobrecarga laboral y los sentimientos de inutilidad en su labor profesional, la contradicción de su rol docente y el deterioro de su imagen frente a la sociedad, se pueden mencionar como algunas de sus causas. A este panorama es necesario agregar los cambios laborales que apuntan a una intensificación de la labor docente.

El estrés en la educación puede concebir resultados problemáticos, ya que supone una amenaza para la calidad de vida y para el bienestar físico y psicológico, que pueden revelarse bajo las formas de insatisfacción laboral, mala salud mental, accidentes, intenciones de abandonar la profesión, ausentismo, excesivo consumo de alcohol y tabaco, problemas familiares y en relación con la salud física, una de las más graves se encuentran las enfermedades coronarias y las menos graves tales como dolor de cabeza, colon irritable, problemas de espalda, úlceras digestivas, agotamiento y fatiga.

## **METODOLOGÍA**

Esta investigación corresponde a un estudio cuantitativo. Este tipo de estudio busca los hechos de los fenómenos sociales, prestando escasa atención a los estados subjetivos de las personas a través de una medición penetrante y controlada, con una perspectiva desde fuera, orientado a la comprobación y a la confirmación.

En el presente trabajo investigativo se utilizaron tres tipos de métodos de investigación:

**Método Analítico.-** El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes. (Caimi, 2003, pág. 39). Es el método que será utilizado en el momento del procesamiento de la información que ha sido recopilada durante la investigación del trabajo, la misma que nos

permitirá extraer los elementos fundamentales para fundamentación del trabajo.

**Método deductivo.-** “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. (Bernal, 2006, pág. 56). Este método será utilizado en la elaboración de las conclusiones que nos permitirá determinar los resultados del proceso de investigación y en las recomendaciones para poder proyectarnos al futuro.

**Método Estadístico.-** “El método estadístico, dentro del método científico, consiste en una serie de pasos para llegar al verdadero conocimiento estadístico”. (García, Ramos, & Ruiz, 2006, pág. 6). Este método lo utilizamos al momento de recopilar la información para la elaboración de los resultados con la que podemos realizar la tabulación y elaboración de los cuadros estadísticos.

### **Tipo de investigación**

En el trabajo de investigación se seleccionaron diferentes tipos de investigación:

**Investigación documental.-** Mediante la investigación documental se recopila la información de las correspondientes variables, con el objetivo de efectuar el debido análisis para diseñarlo en el marco teórico, que son las claves fundamentales para procesar la información.

**Investigación de campo.-** Esta investigación de campo ayuda a averiguar los posibles problemas que existen al implementar el sistema y a evaluar la situación para buscar las mejores alternativas en dar solución a tiempo a los inconvenientes que se puedan presentar.

**Investigación explicativa.-** Por medio de esta investigación se logra interpretar y entender la naturaleza de los resultados que surgirán de las encuestas, para dar un análisis que fundamentará el marco investigativo.

### **Técnicas de investigación**

Las técnicas permiten la recolección de la información por medio de los instrumentos de investigación, tales como: encuestas, entrevistas, observación entre otros (Ramírez González A., 2010).

Este trabajo de titulación utiliza la entrevista como instrumento de investigación con el objetivo de recolectar la información oportuna para hacer factible este trabajo de titulación. La información recolectada es cuantitativa debido a que se usaron instrumentos de mediación estadísticos para llegar a una conclusión.

**Encuestas.-** La encuesta es una de las técnicas de recolección más usadas y se realiza a un determinado grupo de personas con la fundamentación del cuestionario. La encuesta es relevante porque refleja datos trascendentales y además permite observar la reacción que se provoca en el individuo evaluado.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población o Universo**

Se tomó como referencia al azar a 100 docentes de Institutos de Educación superior en la ciudad de Guayaquil.

### **Muestra**

Tomando en cuenta a 100 docentes de Institutos de Educación superior en la ciudad de Guayaquil, no superan los 100.000 individuos, para determinar su tamaño muestral se empleará la fórmula para la población finita.

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{((e^2(N - 1)) + (Z^2 * P * Q))}$$

**Z=** Nivel de confianza (1.96)

**e=** Margen de error (0.05)

**p=** Probabilidad de éxito (0.5)

**q=** Probabilidad de fracaso (0.5)

**N=** Tamaño de la población

$$n = \frac{1.96^2 * 100 * 0.5 * 0.5}{((0.05^2(100 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5))}$$

**Tabla #1: Cálculo de la muestra**

<b>Universo</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Univ. De Guayaquil	56	45
ESPOL	15	12
Tec. Sudamericano	12	10
Laica	11	9
Tec. AITEC	6	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>80</b>

**Fuente:** 100 docentes de Institutos de Educación superior en la ciudad de Guayaquil

**Elaborado por:** Autores

Por ende, la encuesta se la efectuará a 80 docentes de Institutos de Educación superior en la ciudad de Guayaquil.

## **RESULTADOS**

La presencia en los docentes estudiados de estrés laboral en un 88.2% y de burnout en 67.5%, es un resultado que reveló la existencia de un problema de modo alarmante si se considera su impacto en la salud, el bienestar y el desempeño, con el consecuente daño social. Aunque se considere una profesión estresante, lo disfuncional no debe naturalizarse ni ser motivo de una conformista habituación para salubristas y/o decisores de políticas educativas.

El papel que desempeñan las condiciones exteriores de trabajo en el estrés y el burnout se evidencian en las diferencias detectadas entre las provincias y las escuelas. Ilustrativo es que los docentes de las Instituciones de Educación Superior en Guayaquil, quienes poseen valores mayores de estrés laboral, se distinguieron también en los estresores. Este resultado convoca a detallar en el análisis de la funcionalidad de las condiciones en que se desarrolla la enseñanza primaria cubana con respecto a la salud mental de los docentes

En consecuencias, los resultados obtenidos en las encuestas donde se analiza la relación con el Burnout, demuestra que los docentes han adquirido o son proclives a desarrollar el síndrome, donde la satisfacción personal y respeto de la sociedad son el pilar fundamental para desarrollar mecanismos de defensa, los cuales no se encuentran ya que vemos que los derechos laborales y la autoexigencia para tener un mayor ingreso adquisitivo, los inserta en un abismo que destruye su salud mental y física.

En definitiva nos encontramos con docentes carentes de respeto, y atropellados en sus derechos laborales y con muy baja autoestima lo que significa que la educación está en manos de personas enfermas de la mente y que son presionados por factores externos a ellos y que su vida se ha convertido en una rutina donde ven que sus esfuerzos y conocimientos no considerados en esta sociedad.

## **CONCLUSIÓN**

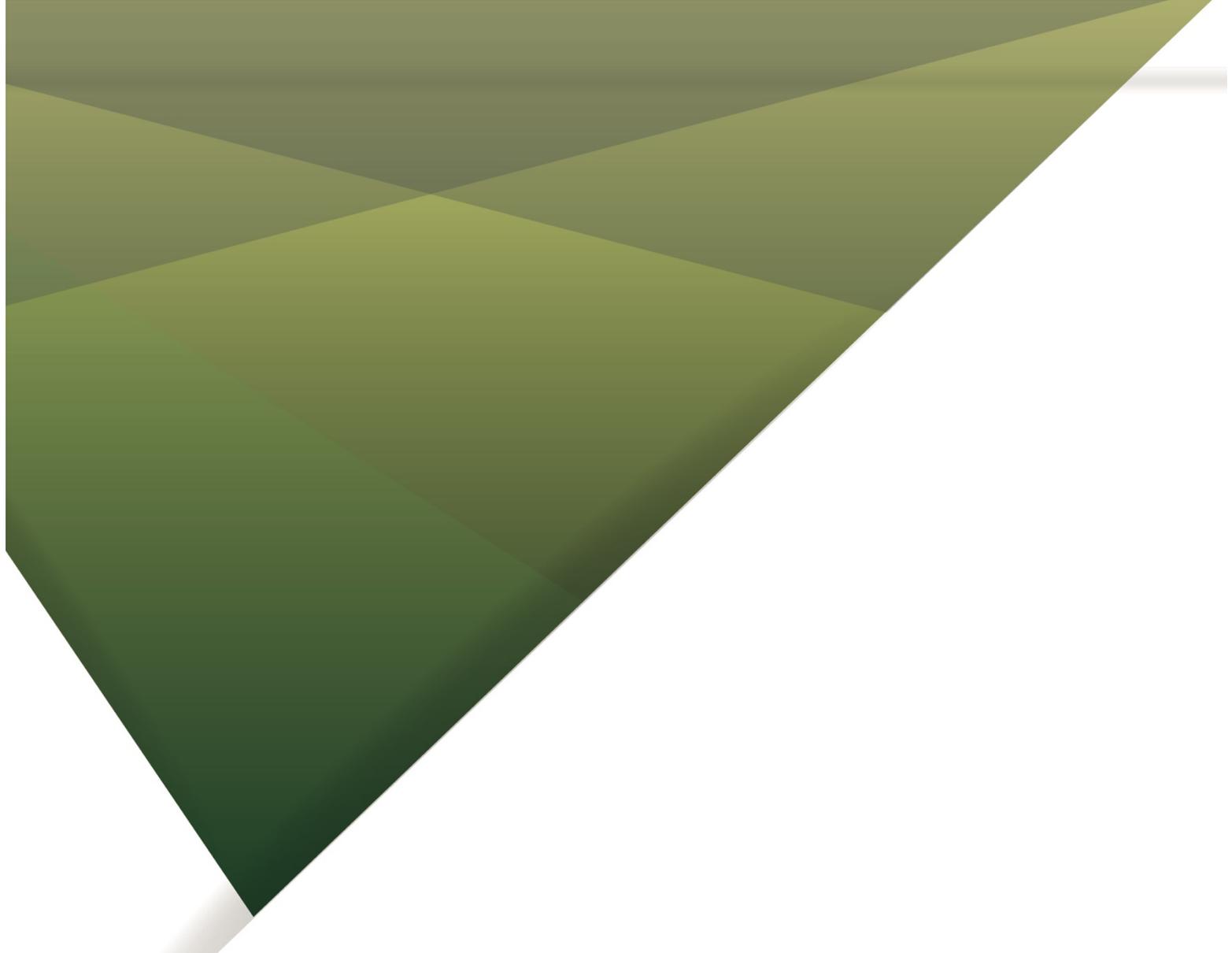
La mayoría de docentes en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, y que llevan más de diez años de servicio docente presentan algunos signos y síntomas del síndrome de burnout. Existe un porcentaje importante de docentes de la muestra

tomada en la investigación que ya padecen específicamente el síndrome de burnout, muchos de ellos en la actualidad se sienten frustrados, quemados y estancados en el rol que desempeñan con las personas que lo rodean y con ellos mismos.

Los docentes en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil muestran prevalencia baja en las escalas de agotamiento emocional y despersonalización, esto vienen a ser un factor de alerta para los que se encuentran dentro de estas escalas, ya que con facilidad pueden llegar a caer en otros síntomas que complementarían cuadros de burnout, la realización personal en los docentes es baja, lo cual indica que la mayoría no se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, sintiéndose estancados, sin metas, sin expectativas personales y laborales.

En la actualidad la población de docentes en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, está afectado por el síndrome de burnout es significativo e importante, y si estos casos presentados en los resultados de la investigación no se tratan a tiempo pueden llegar a elevar los índices de maestros que padezcan el síndrome de burnout.

El docentes en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil actualmente necesita ser motivado, para evitar que se siga instalando más el síndrome de burnout, esto se puede hacer a través de programas específicos de capacitación, ser incluido en actividades o talleres de crecimiento personal, ya que actualmente se manifiestan dentro de un proceso rutinario y monótono que limita su realización.



**VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EN  
LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.**

Tec. Johanna Alegría Gómez – Facultad de Odontología  
Ing. Fernando Francisco Bocca Ruiz, Mgs.  
Facultad de Ciencias Administrativas  
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

## **RESUMEN**

La presente investigación trata sobre la importancia que de toda organización o institución, en cuanto a la calidad de servicio con la cual se brinde la atención al cliente, considerando que el cliente es la razón más importante para que una institución avance prósperamente. El que una empresa, organización o institución sea privada o pública mantenga como objetivo, la búsqueda de una mejora continua en cuanto al servicio y atención al cliente, conseguirá marcar la diferencia en el mercado como poseedora de una gran ventaja competitiva, llegando a posicionarse en la mente de sus clientes. Las universidades demandan hoy, no sólo la implementación de los currículos académicos , los sílabos por asignaturas y actualización de conocimientos de la docencia, máximo nivel académico; por ello, debemos mejorar nuestra calidad de servicio, que éstos sirvan para satisfacer las exigencias de los usuarios, estamos obligados a desarrollar procesos de auténtica modernización, tanto la forma de entregar una información a tiempo de acuerdo a los requerimientos del usuario como en la forma de funcionar internamente para lograr atender con la eficacia y confiabilidad necesaria.

**Palabras clave:** Servicio, Cliente, Calidad

## INTRODUCCIÓN

El desempeño profesional de las secretarias constituye un factor determinante para la institución, el compenetrarse con aquellas acciones que son necesarias en la labor exitosa en su diario actuar como: planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan al departamento donde laboran y todo lo que la institución involucre en su desarrollo.

En la Instituciones de Educación Superior poseen departamentos (Departamento de Secretaria de periodo anual y semestral, Decanato, Subdecanato, Departamento de Nivelación, Posgrado, Comisión Académica, Departamento de Investigación, Administración y Acreditación) que lo conforman, el Decano, Subdecano, Comisión Académica, departamento de investigación, departamento de acreditación y evaluación, departamento de nivelación, donde actualmente cuentan con los servicios de Secretarias que en su mayoría poseen títulos de pregrado en diferentes profesiones. Los departamentos de secretaria consta de 1 a varias secretarias de las cuales algunas tiene título de tercer nivel en otras áreas, situación que estaría afectando al departamento en su excelencia de desempeño laboral diario en el trato hacia el estudiante que solicita información en su record académico como su certificado de notas, certificados de asistencia y certificados de becas.

Se debe destacar que la eficiencia en el desempeño laboral de los distintos departamentos está en relación directa con el aporte que brinda la secretaria, es por esto que los jefes de cada departamento deben conocer el desempeño laboral y profesional de cada una de sus ellas, puedan cumplir sus funciones a cabalidad y mejorar la atención que brindan a los usuarios. Conocer el desempeño de las Secretarias, no es un fin, es un medio para mejorar las relaciones humanas entre superiores y subordinados, para la entrega de estímulos y para el conocimiento estándar del desempeño institucional.

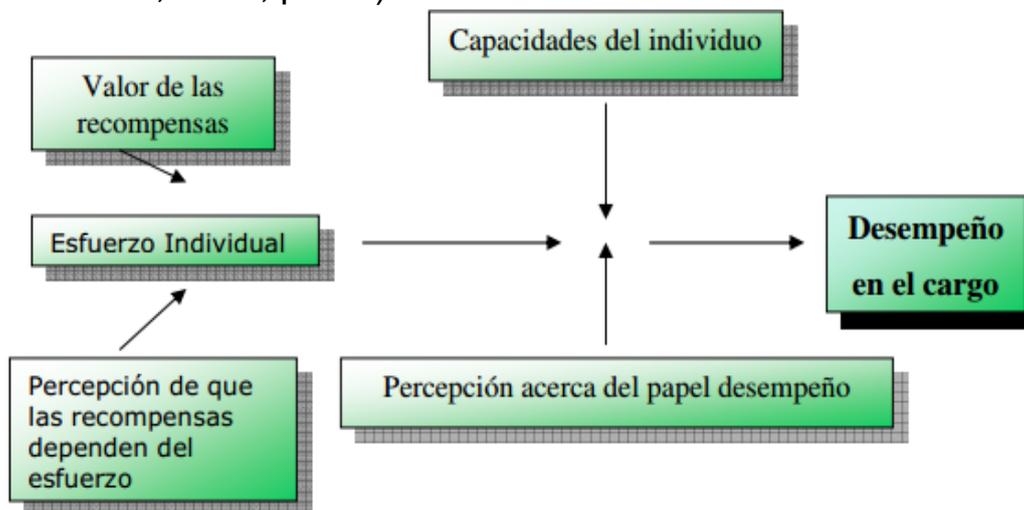
Este estudio pretende profundizar en el accionar de las Secretarias de los diferentes departamentos académicos de las Instituciones de Educación Superior determinando cuáles son las falencias de las

secretaria para subir la calidad de desempeño laboral y profesional, determinando soluciones para incrementar el desempeño laboral y profesional de las distintas secretarías que laboran en las universidades, mediante planes de capacitación para su desarrollo laboral diario y disminuir los problemas con el usuario, mejorando el trabajo de cada departamento de la institución. En la metodología se acudió a fuentes bibliográficas y documentos que avalúen y sustenten las razones del diseño del programa de capacitación.

## REVISIÓN LITERARIA

### DESEMPEÑO

El interés no está en el desempeño general, sino en el desempeño del cargo, en el comportamiento del rol del ocupante del cargo. El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen poderosamente. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen de esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. De este modo, el desempeño del cargo está en función de todas estas variables que lo condicionan con fuerza. (Chiavenato, 2000, p.356).



**Figura 1:** Factores que afectan el desempeño del cargo.

**Fuente:** Administración de Recursos Humanos. Idalberto Chiavenato, 2000

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus talentos humanos para crear ventajas competitivas.

## DESEMPEÑO LABORAL

Se define desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”. (García, María. 2001. Pag. 3)

El desempeño laboral es medido en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Como todo ciclo consta de etapas, las cuales pueden ser observadas véase en la figura- 2.



**Figura 2** Ciclo dinámico de la administración básica para implementación de un cambio

**Fuente:** Stoner J. Wankel C. Administración. Prentice-Hall. México, 1990. Pág. 4

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La Evaluación del Desempeño Es un procedimiento organizado que nos permite medir, apreciar y evaluar el desarrollo en sus labores

comportamiento y resultados relacionados con sus actividades de trabajo de cada persona, así como el nivel de desinterés y en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento en el futuro.

Respecto al tema: “El desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial desarrollo.” CHIAVENATO, Idalberto 2007 Pag. 243)

## **DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS**

“La modernización y el surgimiento de la sociedad industrializada, ha generado que la Secretaria sea probablemente el símbolo más universal de la presencia de ésta en el mundo de los negocios” LONDOÑO, Mateus María Claudia Habilidades de gestión para la Secretaria eficaz, 2da. Edición. Grupo Planeta. Madrid – España, año 2006.

Actualmente con un desempeño profesional eficiente, esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propia del sexo femenino, sus conocimientos, contribuyen para hacer del trabajo secretarial una dinámica laboral con éxito.

## **PLAN DE CAPACITACIÓN.**

CHIAVENATO, Idalberto 2007, Pág.397 considera que: “Una vez efectuado el diagnóstico de la capacitación, se sigue con la terapéutica, es decir la elección y la prescripción de los medios de tratamiento para señalar las necesidades señaladas o percibidas”. En otras palabras, una vez efectuada la detección y determinadas las necesidades de capacitación, se pasa a preparar su programa.

El plan de capacitación se realiza en base a las necesidades percibidas en el diagnóstico, en el que ya se tiene identificados puntos importantes como, cual es la necesidad primordial, sus causas, el tiempo de la capacitación, entre otras y en base a esto elaborar el programa.

## **CALIDAD EN EL SERVICIO**

La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias,

para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente. Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

## **EL CLIENTE**

El cliente es la parte más representativa de la empresa, es decir que dependerá de la presencia del cliente para que ella exista.

“Cliente es una persona que nos atrae sus necesidades y deseos; es alguien a quién debemos satisfacer y complacer; pues, se merece el trato más cordial y atento que le podamos brindar” Escudero Serrano, 2012 Comunicación Y Atención Al Cliente.

Es preciso mencionar que cliente es el individuo u organización que adquiere conscientemente productos de una determinada compañía, el motivo por el cual nace es básicamente por una necesidad sea de atracción o deseo y/o sensación de que algo hace falta.

## **SERVICIO AL CLIENTE**

Según Encarnación, M. (2005) es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales y estas son desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado a través de una calidad de trato, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas. También podemos decir que son las relaciones que se establecen entre el personal de la empresa y los clientes con las cuales trata directamente.

Esta frase destaca que el servicio al cliente es una gama de actividades que en conjunto originan una relación, y en ella se incluirá todo lo que abarcaban las cinco definiciones del principio, y algo más. La única objeción a esta definición sería la de ser demasiado amplia, porque también incluirá los aspectos de ventas, relaciones públicas y publicidad, que son independientes por derecho propio y que incluso a veces pueden entrar en conflicto con el servicio al cliente.

## SECRETARIAS

Es el pilar fundamental dentro de las actividades de una oficina; es asistente directa del jefe, portavoz de las decisiones de su superior; asume responsabilidades de éste, con absoluta credibilidad; además construye el eficaz funcionamiento de la oficina, mediante su trabajo discreto ordenado y ágil. MORA, Vanegas, Carlos Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate. Las secretarias son el eje principal de toda institución pública o privada porque son la imagen y la atención que brinda hacia los clientes externos e internos.

## METODOLOGÍA

### DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que se realiza es descriptivo. Busca explicar los aspectos más importantes de la evolución del desempeño de las Secretarias que laboran en los diferentes departamentos de la Instituciones de educación Superior en Guayaquil, por lo que fue necesario conocer las diferentes actitudes y aptitudes propias de los cargos que se desempeñan.

Los métodos utilizados para el presente trabajo de investigación son los siguientes:

**Método deductivo – inductivo.-** Para realizar la observación de los hechos particulares y analizar el clima laboral y profesional existente de las secretarias de la Facultad de Odontología.

**Método investigación – acción.-** Para observar el desempeño laboral y profesional de las Secretarias de la Facultad de Odontología.

### TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Leyton Alfredo (2012), clasifica por el nivel de conocimientos que se adquieren, por la clase de medios utilizados para obtener datos y por la naturaleza de la información que se acoge para responder al problema de investigación.

En el trabajo de investigación se empleó las diferentes tipos de investigación:

**Investigación documental.-** Mediante la investigación documental se recopila la información de las correspondientes variables, con el objetivo de efectuar el debido análisis para diseñarlo en el marco

teórico, que son las claves fundamentales para procesar la información.

**Investigación de campo.-** Esta investigación de campo ayuda a averiguar los posibles problemas que existen al implementar el plan de capacitación y la evaluación a las secretarías para buscar las mejores alternativas en dar solución a tiempo a los inconvenientes que se puedan presentar.

**Investigación explicativa.-** Por medio de esta investigación se logra interpretar y entender la naturaleza de los resultados que surgirán de las entrevistas y encuestas, para dar un análisis que fundamentarán el marco investigativo.

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

“Las técnicas permiten la recolección de la información por medio de los instrumentos de investigación, tales como: encuestas, entrevistas, observación entre otros” RAMIREZ GONZALEZ 2010 - Metodología de la Investigación Científica.

Este trabajo de titulación utilizó la entrevista como instrumentos de investigación con el objetivo de recolectar la información oportuna para hacer factible este trabajo de titulación. La información recolectada es cuantitativa debido a que se usaron instrumentos de mediación estadísticos para llegar a una conclusión.

**Encuestas.-** La encuesta es una de las técnicas de recolección más usadas y se realiza a un determinado grupo de personas con la fundamentación del cuestionario. La encuesta es relevante porque refleja datos trascendentales y además permite observar la reacción que se provoca en el individuo evaluado.

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos” RAMIREZ GONZALEZ 2010 - Metodología de la Investigación Científica.

**Entrevistas.-** Se aplicó a Decanos y Subdecano de las facultades de Instituciones de educación Superior en Guayaquil, previamente se la elaboró una entrevista planificada, para de esta manera tener conocimiento sobre la perspectiva de las secretarías de la facultad, con relación al plan de capacitación que se va a elaborar en la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil. Para la entrevista se utilizó un guion de preguntas abiertas.

## POBLACIÓN Y MUESTRA

### POBLACION

El universo que se tomó en consideración a 5 Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, tomando como población de 94 estudiantes para encuestar.

### MUESTRA

**TABLA #1.- Cálculo de la muestra**

CLIENTES EXTERNOS	POBLACIÓN	MUESTRA
ESTUDIANTES	94	74
<b>TOTAL</b>	94	74

**Elaborador por:** Johanna Alegría Gómez

**Fuente:** Estudiantes de 5 Instituciones de Educación Superior en Guayaquil

### CALCULO DE LA MUESTRA

n= tamaño de la muestra

N= población

Z= confianza (95% 1.96)

p= probabilidad de ocurrencia (éxito) 50% 0.5

q= 50% ó 0.5 (probabilidad de no ocurrencia / fracaso)

e= 5% error de estimación

$$n = \frac{Z^2(p * q)}{e^2 + \frac{Z^2(p * q)}{N}}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5 * 0,5)}{(0,05)^2 + \frac{(1,96)^2 (0,5 * 0,5)}{N}}$$

$$n = 74$$

Aplicada la fórmula se con un margen de error de un 5% y con un grado de confianza del 95% obtenemos que el tamaño de la muestra corresponde a 74 clientes externos (estudiantes) serán encuestados.

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de aplicar la encuesta a la población de estudio y recopilada la información pertinente, se procedió a la tabulación y codificación de los datos.

El procedimiento se inició agrupando, ordenando y tabulando de forma manual la información obtenida, finalmente los resultados se ilustraron en cuadros, en los que constan todos los datos recogidos, los cuales se utilizaron para detectar las necesidades de capacitación, lo que permitió la elaboración del plan de capacitación para las secretarías de 2 de las 5 Instituciones de Educación Superior en Guayaquil que se tomó como universo.

Los cuadros en los que consta la información permitieron visualizar con mayor precisión los datos, y sirvieron para analizar la cantidad de secretarías que necesitan ser capacitados de los diferentes departamentos de la facultad.

El tratamiento de la información, verificó la necesidad de diseñar un plan de capacitación dirigido las secretarías que laboran en los diferentes departamentos de las Instituciones de Educación Superior en Guayaquil

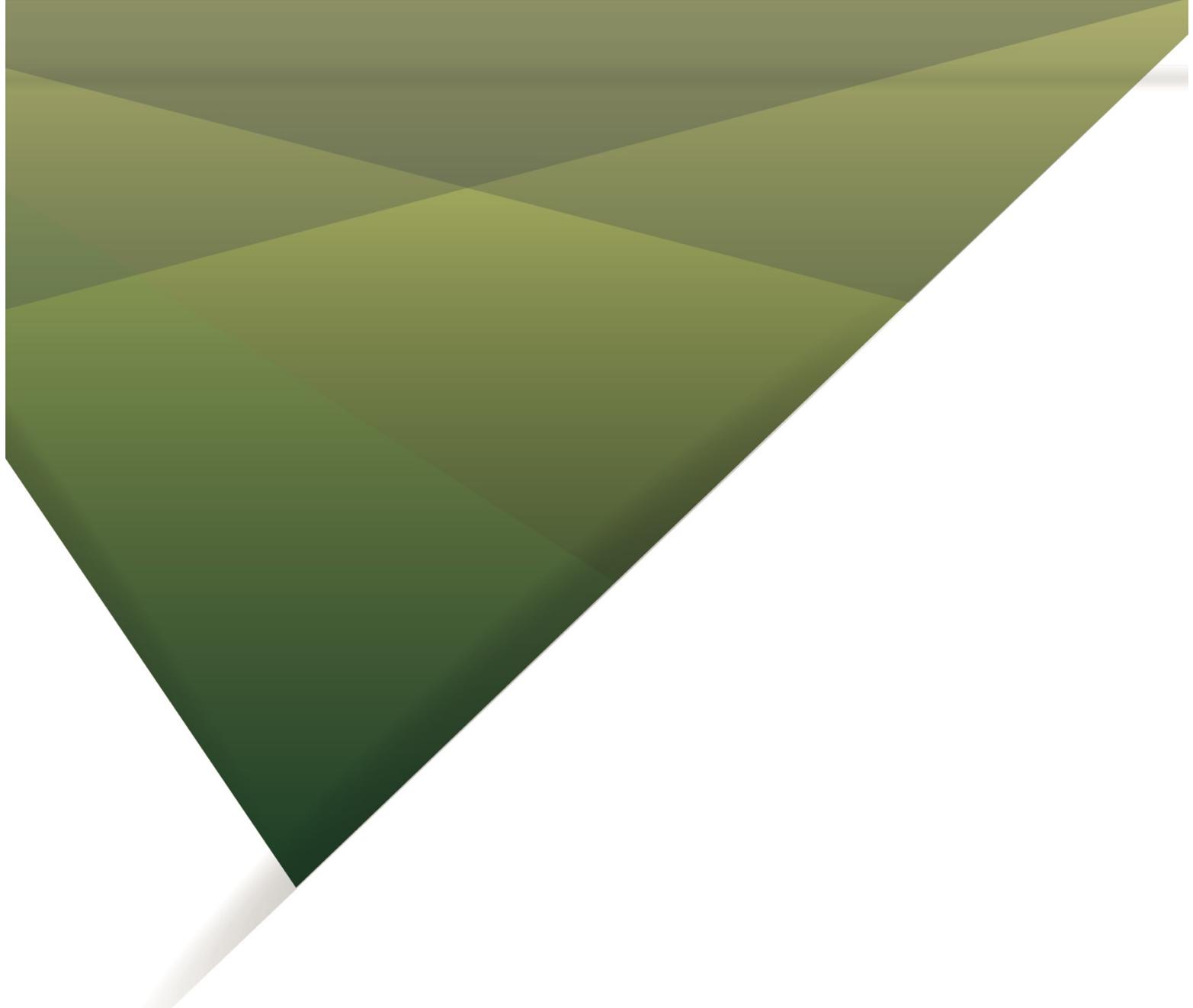
## **CONCLUSIÓN**

La presente propuesta se elaborara con la ayuda de los autoridades del facultad, quien se beneficiarán las Secretarías de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil, ya que va a contribuir a mejorar el desempeño laboral y profesional de la secretarías con respecto a una buena atención al cliente y el trámite eficiente en los documentos que se solicitan.

De acuerdo a la problemática encontrada para elaborar el Plan de Capacitación se pudo identificaron las necesidades de capacitación mediante las encuestas realizadas a los estudiantes y la entrevista al Subdecano de la Facultad el Dr. Miguel Álvarez Avilés, que permitieron determinar la falta de conocimientos, actitudes, y habilidades que se requieren para el óptimo desempeño laboral y profesional de las secretarías de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil, de la misma manera se estableció el presupuesto de capacitación y se elaboró un cronograma y sus respectivos costos. Se estableció fecha y día para cuando se va a capacitar, las actividades antes, durante y después de la ejecución de la capacitación; los temas en los que se capacitará a las secretarías de la Facultad.

El ambiente en el cual se desarrolló el Plan de Capacitación fue el adecuado, ya que las participantes pueden intercambiar experiencias y conocimientos con la facilitador (a), lo que mejora el proceso de capacitación

En el proceso de capacitación se utilizarán materiales audiovisuales y otras herramientas que permitirán optimizar la enseñanza



**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS, PSICOSOCIALES Y  
ACADÉMICOS DE ABANDONO DE ESTUDIOS DE  
ESTUDIANTES EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Ing. Luis Sánchez Parrales Mgs.-  
Docentes de la Universidad de Guayaquil  
Ing. Wendy Nathalie Sánchez  
Docentes de la Universidad de Guayaquil

## **Resumen**

Este artículo presenta una revisión de los hallazgos de investigación consignados en la literatura que se señalan como posibles factores sociodemográficos, psicosociales y académicos de abandono de estudios de estudiantes en instituciones de educación superior. Este trabajo investigativo se dirigió a identificar los diferentes factores de riesgo sociodemográficos, psicosociales y académicos que se asocian al abandono de los estudios en estudiantes en Instituciones de Educación Superior, con la finalidad de demostrar los problemas que afecta a los estudiantes a retirarse en medio de la carrera o a mitades del semestre. Mediante el uso de estrategias de aprendizaje y no relación entre la carrera que cursa el estudiante y el interés vocacional primario de los mismos, por lo cual se pretende como propuesta implementar programas de acompañamiento y de apoyo académico con el objetivo de afianzar competencias necesarias para cumplir con los objetivos de aprendizaje y prevención de la deserción. La búsqueda de la calidad implica una revisión integral de las universidades que incluye estudios sobre el rendimiento académico del alumnado, por lo que sus resultados son un insumo importante, pues permiten conocer elementos obstaculizadores y facilitadores del desempeño estudiantil y, en consecuencia, permiten favorecer el control de los recursos y la mediación del impacto social. El análisis de la calidad educativa debe incluir resultados de investigación sobre el rendimiento académico de los estudiantes, pues es de gran utilidad en procesos de toma de decisiones en aras de un sistema educativo más justo.

**Palabras claves:** Riesgo, Sociodemográficos, Psicosociales, Académicos, Aprendizaje y Deserción.

## Introducción

Durante los primeros años de carrera universitaria, muchos estudiantes abandonan, es esta una de las principales preocupaciones de la universidad misma. Los estudiantes que inician la universidad no culminan sus años de estudio a causa de factores económicos, sociológicos, organizacionales y de las interacciones entre el estudiante y su institución, esto reduce la posibilidad de poder adaptarse a cambios propios del modo de vida universitario concluyendo en el abandono en facultades.

En la vida académica, habilidad y esfuerzo no son sinónimos; el esfuerzo no garantiza un éxito, y la habilidad empieza a cobrar mayor importancia. Esto se debe a cierta capacidad cognitiva que le permite al alumno hacer una elaboración mental de las implicaciones causales que tiene el manejo de las autopercepciones de habilidad y esfuerzo. Dichas autopercepciones, si bien son complementarias, no presentan el mismo peso para el estudiante; de acuerdo con el modelo, percibirse como hábil (capaz) es el elemento central. En este sentido, en el contexto de educación la mayoría de los docente valoran más el esfuerzo que la habilidad. En otras palabras, mientras un estudiante espera ser reconocido por su capacidad (lo cual resulta importante para su estima), en el salón de clases se reconoce su esfuerzo.

Las universidades en los últimos años se han visto en la necesidad de mejorar la calidad de la educación y de esta manera responder a exigencias no solamente estatales, sino también a las de la globalización y tecnologización de nuestras sociedades, a las cuales se ven abocados, a su vez, responder ineludible-mente de manera competente nuestros estudiantes y profesionales. En consecuencia, estos esfuerzos por la cualificación de la educación superior, deben estar dirigidos a posibilitar procesos y mecanismos que conduzcan a la eficiencia de las funciones y servicios que ofrece la universidad, que contribuyan a la formación de profesionales que puedan responder a las demandas de una sociedad compleja y de un mundo laboral competitivo y exigente. Sin embargo, las instituciones de

educación superior, enfrentan actualmente un sinnúmero de dificultades que impactan negativamente su calidad esperada, como son la inadecuada adaptación de los estudiantes al mundo universitario y el desempeño académico insatisfactorio de los mismos; dificultades que determinan en muchos casos, el abandono o deserción de los estudios.

El fenómeno de la deserción académica implica costos elevados para el sistema educativo, para las universidades, para los estudiantes y sus familias. Con base en diferentes estudios realizados por diversos investigadores, podemos considerar las principales causas de deserción estudiantil en el nivel de la educación superior, categorizadas en ocho grandes factores: estructural, familiar, cultural, institucional, individual, económico, educativo y social (Aguilera & Jiménez, 2012; Vries, Arenas, Romero & Hernández, 2011; Salcedo, 2010; Donoso, & Schiefelbein, 2007; Casillas, Chaín & Jácome, 2007).

En cuanto al factor individual, se ha encontrado que una de las causas más recurrentes de la deserción, es la mala preparación que lleva el estudiante del colegio a la universidad. En el caso institucional, por ejemplo, unas rígidas políticas y una orientación neta-mente hacia lo productivo y laboral, desmotivan a cierta cantidad de alumnos; así como, en relación con el aspecto económico, los programas de becas y ayudas, en la mayoría de las ocasiones sólo incluyen los valores relacionados con las matrículas, y no contemplan necesidades de traslado, manutención, compra de libros, guías, etc. (Vries, et al., 2011).

Otro factor que se ha relacionado con la deserción, es la insatisfacción con el programa escogido por el desconocimiento o desinformación en la toma de escogencia de la carrera. En este sentido, la falta de orientación y claridad vocacional del estudiante, no favorece su actitud y la responsabilidad ante el estudio de la profesión escogida. El motivo es que hoy en día el estudiante por no quedarse afuera o dejar de estudiar o no perder un semestre escogen la carrera equivocada o la carrera que influyen sus padres lo que conlleva a mitad de nivelación, semestre o de carrera a retirarse.

## Desarrollo

En todos estos factores mencionados se observa que el contexto juega un papel importante. Consideremos que la familia, las variables socioeconómicas y, sobre todo, la atención que reciben los estudiantes por parte de los docentes de las instituciones (mayor apoyo reciben en las instituciones públicas o privadas), son factores fundamentales para entender el éxito o fracaso de los estudiantes. En cuanto al contexto social, estudios recientes en el país relacionan índices de pobreza con la deserción y con el bajo acceso a una institución de calidad, hecho restringido a aquellos alumnos que provienen de hogares pobres económicamente hablando. Igualmente se observan bajos resultados académicos en los municipios en los que existen altos índices de pobreza y desigualdad.

La presente investigación persigue identificar los factores psicosociales y académicos de riesgo de deserción académica en esta universidad, lo cual permitiría evaluar y comprender mejor las múltiples variables asociadas a este fenómeno, y contribuir a su detección precoz, incidiendo en el bienestar del estudiante, así como en su rendimiento académico; a su vez, persigue, posibilitar a los diferentes estamentos universitarios, desarrollar criterios de calidad para constituir a la organización universitaria como institución viable y sostenible en cuanto a su contribución a la retención y desarrollo académico de sus estudiantes.

Las ofertas educativas de calidad de la educación superior, no solamente tienen el compromiso de formar profesionales competentes, sino que deben contemplar dentro de sus procesos de acreditación, la existencia de planes y estrategias de mejoramiento y de apoyo para disminuir la deserción y optimizar la retención de estudiantes, mediante acciones correctivas y formativas a nivel pedagógico, académico y psicosocial, y ofrecer programas extracurriculares tendientes a lograr el desarrollo integral del individuo, y así mejorar la calidad de vida de los jóvenes universitarios en pro del desarrollo integral del futuro profesional.

El rendimiento académico de los estudiantes universitarios constituye un factor imprescindible y fundamental para la valoración de la calidad educativa en la enseñanza superior<sup>1</sup>. El rendimiento académico es la suma de diferentes y complejos factores que actúan en la persona que aprende, y ha sido definido con un valor atribuido al logro del estudiante en las tareas académicas. Se mide mediante las calificaciones obtenidas, con una valoración cuantitativa, cuyos resultados muestran las materias ganadas o perdidas, la deserción y el grado de éxito académico Pérez, Ramón, Sánchez (2000), Vélez van, Roa (2005).

El género frecuentemente influye en la conducta vocacional del sujeto, mientras que la fuerza de motivación se define como la disponibilidad del estudiante para iniciar y continuar su educación médica independientemente de sacrificios, infortunios o perspectivas desalentadoras. Sin embargo, a pesar de que los estudiantes pueden llegar con niveles muy altos de motivación, es muy frecuente que decaiga con el paso de los años.

## **Metodología**

El estudio es de tipo descriptivo y para caracterizar los factores sociodemográficos, psicosociales y académicos de abandono de estudios de estudiantes en instituciones de educación superior, se desarrolló a través de un diseño mixto cualitativo y cuantitativo, que articula fases y estrategias, inicialmente, de investigación cualitativa, con otras posteriores de investigación cuantitativa.

En el presente trabajo investigativo se utilizaron tres tipos de métodos de investigación:

**Método Analítico.-** El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes. (Caimi, 2003, pág. 39). Es el método que será utilizado en el momento del procesamiento de la información que ha sido recopilada durante la investigación del trabajo, la misma que nos

permitirá extraer los elementos fundamentales para fundamentación del trabajo.

**Método deductivo.-** “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. (Bernal, 2006, pág. 56). Este método será utilizado en la elaboración de las conclusiones que nos permitirá determinar los resultados del proceso de investigación y en las recomendaciones para poder proyectarnos al futuro.

**Método Estadístico.-** “El método estadístico, dentro del método científico, consiste en una serie de pasos para llegar al verdadero conocimiento estadístico”. (García, Ramos, & Ruiz, 2006, pág. 6). Este método lo utilizamos al momento de recopilar la información para la elaboración de los resultados con la que podemos realizar la tabulación y elaboración de los cuadros estadísticos.

### **Tipo de investigación**

En el trabajo de investigación se seleccionaron diferentes tipos de investigación:

**Investigación documental.-** Mediante la investigación documental se recopila la información de las correspondientes variables, con el objetivo de efectuar el debido análisis para diseñarlo en el marco teórico, que son las claves fundamentales para procesar la información.

**Investigación de campo.-** Esta investigación de campo ayuda a averiguar los posibles problemas que existen al implementar el sistema y a evaluar la situación para buscar las mejores alternativas en dar solución a tiempo a los inconvenientes que se puedan presentar.

**Investigación explicativa.-** Por medio de esta investigación se logra interpretar y entender la naturaleza de los resultados que surgirán de las encuestas, para dar un análisis que fundamentará el marco investigativo.

### **Técnicas de investigación**

Las técnicas permiten la recolección de la información por medio de los instrumentos de investigación, tales como: encuestas, entrevistas, observación entre otros (Ramírez González A., 2010). Este trabajo de titulación utiliza la entrevista como instrumento de investigación con el objetivo de recolectar la información oportuna para hacer factible este trabajo de titulación. La información

recolectada es cuantitativa debido a que se usaron instrumentos de mediación estadísticos para llegar a una conclusión.

**Encuestas.-** La encuesta es una de las técnicas de recolección más usadas y se realiza a un determinado grupo de personas con la fundamentación del cuestionario. La encuesta es relevante porque refleja datos trascendentales y además permite observar la reacción que se provoca en el individuo evaluado.

## **Población y Muestra**

### **Población o Universo**

Se tomó como referencia al azar a 100 estudiantes de 5 Universidades de la ciudad de Guayaquil.

### **Muestra**

Tomando en cuenta a 100 estudiantes de 5 Universidades de la ciudad de Guayaquil, no superan los 100.000 individuos, para determinar su tamaño muestral se empleará la fórmula para la población finita.

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{((e^2(N - 1)) + (Z^2 * P * Q))}$$

**Z=** Nivel de confianza (1.96)

**e=** Margen de error (0.05)

**p=** Probabilidad de éxito (0.5)

**q=** Probabilidad de fracaso (0.5)

**N=** Tamaño de la población

$$n = \frac{1.96^2 * 100 * 0.5 * 0.5}{((0.05^2(100 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5))}$$

**Tabla #2: Cálculo de la muestra**

<b>Universo</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Univ. De Guayaquil	56	45
UEES	15	12
Univ. Católica	12	10

Laica	11	9
Tec. AITEC	6	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>80</b>

**Fuente:** 100 estudiantes de 5 Universidades de la ciudad de Guayaquil

**Elaborado por:** Autores

Por ende, la encuesta se la efectuará a 80 empresas recicladoras de desechos electrónicos en la ciudad de Guayaquil.

## **Resultados**

A manera de síntesis, los resultados señalan que una proporción significativa de estudiantes presentan vulnerabilidad sociodemográfica, económica y dificultad en algún grado en la cohesión, adaptabilidad, en la satisfacción y funcionalidad de la familia. En cuanto a los riesgos académicos, se observó una proporción importante de estudiantes con bajos resultados en las pruebas de admisión, y no relación de la carrera a la que ingresa con la preferencia vocacional del estudiante; además, bajo uso en algunas estrategias cognitivas, de apoyo al aprendizaje y de hábito de estudio.

En la satisfacción con el grado de funcionalidad percibida de la familia, está el hecho de que la mayoría de los estudiantes estaban insatisfecho en algún grado con la funcionalidad percibida de la misma; lo que corrobora, que un factor de riesgo psicosocial relevante para la deserción entre los estudiantes de este estudio, se configura en torno a las dinámicas del funcionamiento de la vida familiar de los jóvenes.

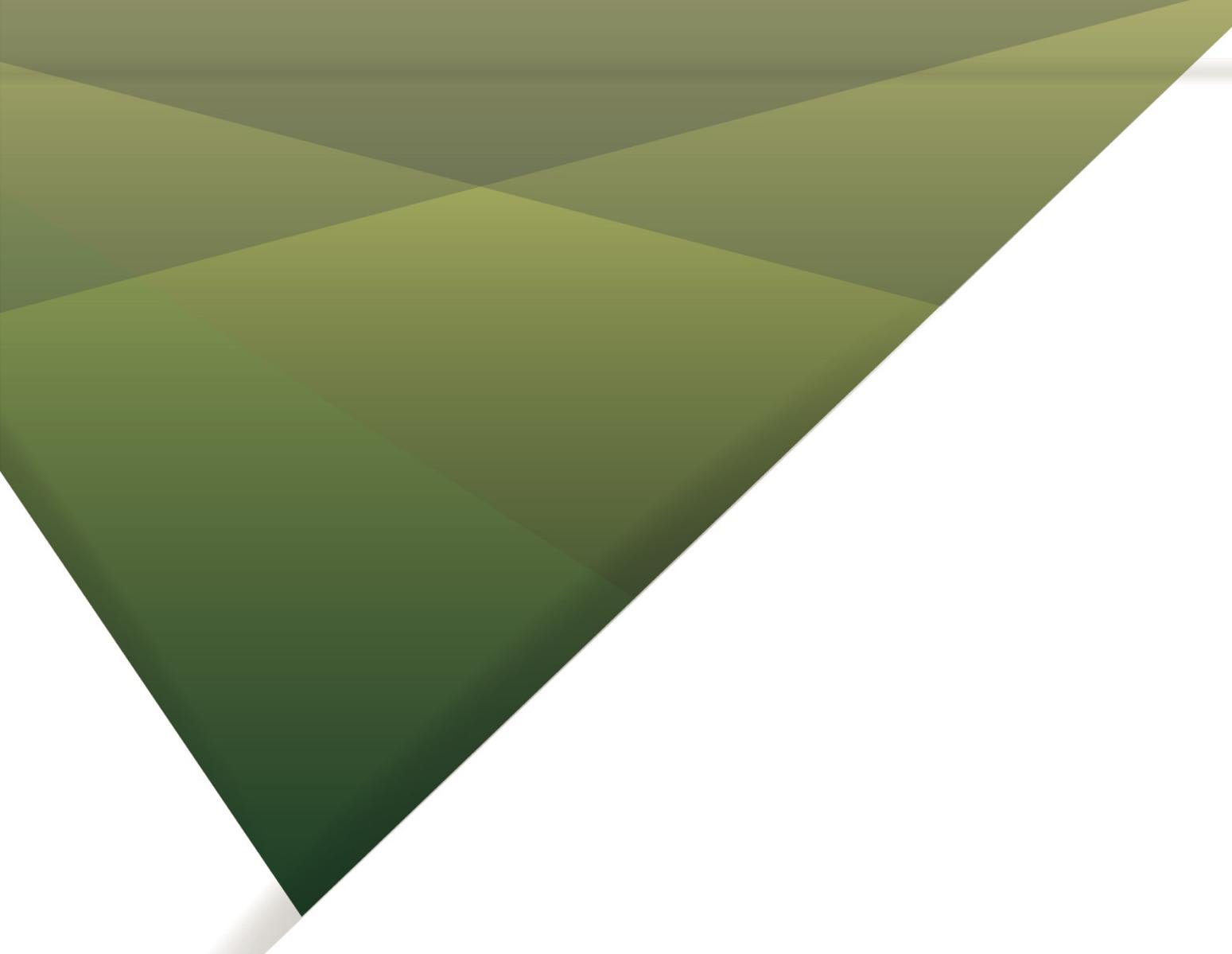
En relación con el factor de riesgo psicosocial de estilo de vida vinculado al consumo de sustancia psicoactiva, los resultados muestran un bajo consumo de las mismas, es decir, este parece no constituirse en un factor de riesgo relevante para la mayoría de la población, sino en una pequeña proporción de la población de los estudiantes de la cohorte valorada.

## **Conclusión**

Como resultado a esta investigación podemos concluir que la mayor parte de que desertan los estudiantes en la parte académica en instituciones de educación superior ya sea privada o públicas en el Ecuador se debe a que la mayoría no escogen la carrera que desean por evitar dejar de estudiar.

Otro motivo es que algunos es por la falta de dinero, hay estudiantes que estudian y quieren estudiar y cuando lo hacen dejan los estudios porque las empresas donde trabajan los amenazan o no les dan permiso lo que conlleva a la deserción de sus estudios y cuando los quieren retomar es muy tarde.

Es necesaria la implementación de estrategias institucionales que fomenten el diseño, implementación y evaluación de programas de acompañamiento, y de apoyo académico que amortigüen el impacto negativo de los factores de riesgo mencionados.



**GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA  
UNIVERSIDADES PRIVADAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Ing. Iván Javier Villamar Alvarado Mgs.  
Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas  
Universidad de Guayaquil

CPA. Dayse Maria Cevallos Villegas Mgs.  
Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas  
Universidad de Guayaquil

## **Resumen**

Este trabajo de investigación fue elaborado con el objetivo de mejorar los procesos administrativos y financieros de las Universidades Privadas de la ciudad de Guayaquil. Durante el desarrollo del trabajo de investigación descubrimos brechas administrativas entre un departamento y otro lo cual generaba un conflicto en el flujo de información. Optamos por ser pragmáticos para obtener la información que proveían los empleados en cada una de las áreas como el departamento contabilidad, servicios generales, compras y financiero. La información que fluía entre esos departamentos era inexpresiva, lo cual les impedía presentar información requerida por los directivos de manera oportuna y elocuente. Con esos antecedentes intentamos romper el paradigma de la organización, eso implicaba cambiar el clima organizacional el cual era bastante áspero. Señalando la problemática que tenía el ente decidimos desarrollar procesos en la gestión administrativa y financiera para la Universidad de Guayaquil los mismos que permitirán tener una sinergia entre los departamentos afectados y poder converger sobre los mismos objetivos planteados por la organización. Los fundamentos teóricos, conceptuales y legales se enmarcan en las diferentes temáticas que nos permitieron entender las teorías que sustentan la investigación. Se utilizó diversas técnicas de investigación para obtener datos ya sea encuestas y observación directa. El análisis e interpretación de los resultados confirmaron los vacíos a nivel de procesos administrativos y financieros que impedía el flujo de información. Los procesos que se desarrollaron aportaran de manera significativa en el desarrollo de las actividades cotidianas que ejecutan los colaboradores internos para proveer de manera oportuna y elocuente la información útil para la toma de decisiones de los directivos de las Universidades Privadas de la ciudad de Guayaquil para alcanzar los objetivos a corto y largo plazo.

**Palabras claves:** Desarrollo, Procesos, Administración, Finanzas.

## Introducción

La presente investigación se origina por la experiencia laboral en las diferentes empresas donde hemos tenido la oportunidad de colaborar. Dentro de ellas, hemos estado involucrado en diferentes grupos de mejoras con diferentes equipos de trabajo. El estar involucrado en varios procesos de mejoras, hemos tenido conciencia de las necesidades que enfrentan las organizaciones para permanecer. El desarrollar a las organizaciones para que cumplan exitosamente sus objetivos a través de la mejora o innovación, gestión y control de sus procesos esenciales. Y que tengan un efecto positivo en las finanzas al vender más o gastar menos.

Se nos presenta muchos desafíos para gestionar con éxito nuestra organización. A veces los problemas se reflejan en las finanzas, otras veces se derivan de los productos o servicios que ofrecemos a nuestros clientes, otras veces con el cumplimiento de regulaciones nacionales. Los diferentes cambios que hemos enfrentado desde hace algún tiempo, sin duda ha aumentado nuestra conciencia de estos desafíos, que nos reta a afinar nuestras percepciones y tomar medidas inteligentes frente a estos retos o no.

También comentar que, no importa la tecnología que utilicemos para apoyar los procesos de negocio, el valor que devuelve la tecnología a la organización está profundamente influenciado por la cultura de la empresa y la conducta de su gente. Antes de que una organización pueda mejorar sus procesos de negocio, debe entender estos factores que influye en los procesos estratégicos. Es decir que a menos que tengamos un profundo conocimiento de la cultura y la conducta de la gente que está usando los procesos, podremos saber si los cambios son efectivos.

Por otro lado, a menudo no sabemos cómo hacer frente a estos desafíos, luchamos para empezar, nos esforzamos para conducir la

organización hacia los objetivos, y nos encontramos a menudo con grandes obstáculos que hacen que quedemos por debajo de lo que se esperaba alcanzar, y muchas veces quedamos frustrados y exhaustos. Es por eso que decidí desarrollar procesos de gestión para optimizar la utilización de los recursos dentro de la organización.

Una de las premisas de cualquier organización es la obtención de beneficios y rendimientos, sobre la base de la mejora continua que le permita satisfacer a sus clientes con un más que aceptable nivel de calidad. Esta mejora hace a las organizaciones más competitivas, exigen analizar constantemente como se hacen las cosas, eliminando actividades que no agregan valor o que no tienen ningún sentido, no aportan un valor o son fuentes de problemas de calidad. En conclusión, se persigue alcanzar los niveles máximos de eficiencia y eficacia y optimizando los costos.

Estos objetivos se pueden alcanzar siguiendo diversas tendencias de mejora que hasta ahora viene aplicando el mundo empresarial. La gestión de procesos de negocio es una de esas últimas tendencias que se aplica a la gestión de la empresa bajo su enfoque de sus procesos. Como cualquier disciplina de mejora, soporta muchas metodologías de mejora que, a su vez se ven apoyadas por tecnologías de información.

Con la aprobación de la nueva Ley Orgánica de Educación Superior, se da una reestructura del organismo de control de las Instituciones de Educación Superior lo que desembocó un proceso para calificar las Universidades. Lo que convierte que se vuelva importante realizar evaluaciones internas por parte de las Universidades.

Por eso el objetivo de esta investigación es desarrollar procesos de gestión que aporten al departamento Administrativo – Financiero para cumplir exitosamente los objetivos estratégicos de la organización a través de la mejora, gestión y control de los procesos vitales de la organización. Aplicarla para su validación en el sector educativo.

Cabe recalcar que antes del análisis y evaluación del departamento mediante indicadores, se procedió a un análisis de la universidad como su estructura, funcionamiento, autoridades; Para poder

visualizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas dentro del ámbito social en el que se desarrolla.

## **Desarrollo**

Las Universidades privadas en la ciudad de Guayaquil son centros de educación superior, pero que ha logrado escalar hasta ser parte de las mejores quince universidades en la más alta categoría a nivel nacional por su compromiso con la educación de calidad.

Las Universidades privadas en la ciudad de Guayaquil necesita un complemento de procesos de gestión administrativas para poder formar una sinergia entre los departamentos involucrados y poder converger en los objetivos trazados por la institución. Son varios los departamentos en los que se debe implementar para poder tener eficiencia administrativa en la organización. Estos departamentos son Departamento de Compras, Departamento Servicios Generales, Departamento de Contabilidad y el Departamento Financiero.

El proyecto de investigación ayudara a los directivos de la Universidad a conocer cuál es el impacto positivo en el desarrollo de los procesos y así reflejar una mejor productividad dentro de la estructura organizacional con la implementación de procesos de gestión en el departamento financiero. Para Desarrollar los procesos de gestión dentro de una organización es importante conocer cuáles son sus objetivos y metas. También es importante evaluar cuál es la cultura organizacional en el que se desarrollan las actividades y si esta permite la implementación de nuevos procesos.

También podemos conocer el nivel de incidencia del limitado control de gestión administrativa en el rendimiento laboral de las empleadas de las Universidades privadas en la ciudad de Guayaquil a través de metodologías de investigación, detectando las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas en el desempeño de sus funciones y labores diarias, permitiendo medir el grado de compromiso para con la institución.

En la investigación nos enfocamos en los directivos, jefes de áreas y jefes departamentales con el fin de poder evaluar el nivel de gestión, la toma de decisiones el análisis de la información, y la

valoración del desempeño de sus colaboradores. Como resultado del desarrollo de procesos de gestión en los departamentos administrativos involucrados de las Universidades privadas en la ciudad de Guayaquil, podrán optimizar los recursos que le ayudará a tener un impacto positivo en la productividad dentro de su estructura organizacional. Es de gran importancia esta investigación ya que se encamina a bajar el nivel de un problema que existe en el control de la gestión administrativa y financiera en consecuencia al rendimiento laboral de los empleados de las Universidades privadas en la ciudad de Guayaquil.

### Revisión Literaria

El término «universidad» se deriva del latín **universitās magistrōrum et scholārium**, que aproximadamente significa ‘comunidad de Profesores y académicos’. Estas comunidades eran gremios medievales que recibieron sus derechos colectivos legales por las cartas emitidas por los príncipes, prebostes, o las ciudades en los que se encontraban.<sup>3</sup> Otras ideas centrales para la definición de la institución de la universidad era la noción de libertad académica y el otorgamiento de grados académicos. Muchas universidades se desarrollaron de las escuelas catedráticas y escuelas monásticas que se formaron desde el siglo VI D.C Históricamente, la universidad medieval fue un producto típico de la Europa medieval y sus condiciones sociales, religiosas y políticas. Adoptado por todas otras regiones globales desde el comienzo de la Edad Moderna, hay que distinguirla de las antiguas instituciones de altos estudios de otras civilizaciones que no eran en la tradición de la universidad y al que este término solo se aplica retroactivamente y no en sentido estricto.

En el año 859, Fatima Al-Fihri fundó la que es considerada por algunos historiadores como la primera Universidad del mundo. Aún hoy operativa, la Universidad de Qarawiyyinn en Fes, Marruecos. ((1088))

En el Sur de Italia, la Escuela Médica Salernitana (Salerno) nacida en el siglo IX actualizó la medicina clásica. En 1088 se inicia la Universidad de Bolonia (la especialidad fue derecho, véase

*Glosadores), y se enseña medicina. Por entonces nacen universidades a lo largo y ancho de Europa.*

Las primeras fueron:

1. Universidad de Bolonia (Italia) en 1089, que recibe el título de Universidad en 1317;
2. Universidad de Oxford (Inglaterra) en 1096;
3. Universidad de París (Francia) en 1150, que recibe el título de Universidad en 1256;
4. Universidad de Módena (Italia) en 1175;
5. Universidad de Cambridge (Inglaterra) alrededor de 1208;
6. Universidad de Palencia (España) en 1208, precursora de la Universidad de Valladolid;
7. Universidad de Salamanca (España) en 1218 (su origen fueron unas Escuelas de la Catedral cuya existencia puede rastrearse ya en 1130, y es la primera de Europa que ostentó el título de Universidad por el edicto de 1253 de Alfonso X de Castilla y León);
8. Universidad de Padua (Italia) en 1223;
9. Universidad de Nápoles Federico II (Italia) en 1224 (más antigua universidad estatal y laica del mundo);
10. Universidad de Toulouse (Francia) en 1229;
11. Universidad de Valladolid (España), siglo XIII (posible resultado del traslado de la Universidad de Palencia en torno a 1240);
12. Universidad de Murcia (España) en 1272;
13. Universidad de Coímbra (Portugal) en 1290;
14. Universidad de Lérida (España) en 1300;
15. Universidad de Perugia (Italia) en 1308.
16. Universidad de Salamanca, el segundo centro de estudios generales más antiguo de habla hispana (1218).

Serán comunidades de maestros y estudiantes. En la Edad Media europea, la palabra universidad (en latín *universitas*) designaba un gremio corporativo. Tanto podía ser la universidad de los zapateros como la universidad de los herreros. Cuando se decía “Universidad de Salamanca”, por ejemplo, no era más que una simple abreviatura de la Universidad de los Maestros y Estudiantes de Salamanca.

La universidad es un conglomerado formado por la facultad de artes (filosofía), la facultad de derecho (canónico y civil), la facultad de medicina y la facultad de teología. La originalidad de esta asociación gremial, tan diferente a las otras, suscitó ardientes críticas ya en sus inicios.

La Universidad de Cambridge, por ejemplo, crea su primera cátedra de investigación científica en 1794, pese a que los *Principio Mathematica* de Newton fueron escritos más de un siglo antes, en 1687. John Locke, en su obra *Pensamientos acerca de la educación* (1693), cuestiona la enseñanza que imparte la Universidad de Oxford y las universidades europeas, desaconseja contenidos como el latín, por inútil, y promueve en cambio como «absolutamente necesario» las cuentas y teneduría de libros. Darcy Ribeiro señala que en la universidad europea germinan con lentitud los avances científicos y cambios culturales de la revolución industrial y la sociedad tecnológica del siglo XVIII.

En ECUADOR tiene sus inicios a partir de la época de la Colonia aproximadamente a principios de los años 1550, (MONCAYO DE MONGE).

“Las primeras universidades ecuatorianas fueron establecidas por las comunidades religiosas. Así, se fundaron [...]: la Universidad de Estudios Generales de San Fulgencio de los padres agustinos, el Seminario de San Luis, la Universidad San Gregorio Magno de la Compañía de Jesús y la Universidad Santo Tomás de Aquino de los padres dominicos”. (Pontificia Universidad Católica del Ecuador)

MONCAYO DE MONGE, Germania, Op. Cit., p. 209-218

1. Seminario de San Luis creado en 1586
2. Universidad de San Fulgencio creado en 1603 y eliminada en el año de 1786
3. Universidad de San Gregorio Magno creada el 15 de septiembre de 1622, en Quito, llamándola real y pontificia universidad de San Gregorio Magno<sup>4</sup>. Esta universidad dotó a Quito de la primera imprenta del reino; con la expulsión de los jesuitas en 1767, la universidad quedó clausurada, hasta unirse con la universidad de Santo Tomás.
4. Universidad de Santo Tomás de Aquino creada a principios de 1676

5. En 1776 se unieron las universidades de San Gregorio y Santo Tomás para construir la universidad Santo Tomás de Aquino como “Universidad de la Corona Española” (1787).<sup>5</sup>
6. Desde 1822, se denominó la Época de la Universidad Republicana, con la Independencia del 24 de mayo de 1822, donde en 1826 se oficializó la creación de la Universidad Central.
7. A partir de 1857 García Moreno realiza cambios hasta decretar la disolución de la Universidad, y se faculta a todos los colegios de la República para que puedan establecer enseñanza superior, y conferir los grados académicos correspondientes de forma gratuita.
8. El congreso de 1875 restableció la universidad Central tal como había sido antes de su extinción en 1869.
9. Desde 1895 a 1944, la Universidad se ha transformado y se tornó más liberal.
10. En 6 de enero de 1905 fue creada una Escuela Superior de Ciencias anexa a la Universidad.
11. El 2 de julio de 1946, el doctor José María Velasco Ibarra, Presidente de la República, expidió el decreto 1228 por el que autorizó el funcionamiento de universidades particulares (Registro oficial nº 629 de 8 de julio de 1946). Con base en este decreto, se constituyó la Universidad Católica y su autonomía. A partir de los años cuarenta, y particularmente desde fines de esa década, se desarrolló en el país un significativo proceso de modernización (MONCAYO DE MONGE, 2007) económica, que promovió una importante expansión de sectores sociales medios y con ello la creación de nuevas escuelas y universidades.

En los últimos años el crecimiento de universidades privadas ha sido considerable, a pesar de que el proceso de masificación de la matrícula aún se concentra en las universidades públicas. (docstoc) Desde el 13 de mayo de 2000, la Educación Superior en el Ecuador se define en la Ley Orgánica de Educación Superior que se encuentra unida a la Ley del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, la Ley de Modernización del Estado: la Ley de

Propiedad Intelectual, así como la recientemente modificada Ley Orgánica de Responsabilidad Estabilización y Transparencia Fiscal, que desde algunas fuentes asigna fondos para la investigación científica y tecnológica.

En dicha ley se define todo lo respectivo a los órganos de control para las universidades, escuelas politécnicas, institutos tecnológicos, además sus formas de creación y constitución, procedimientos para otorgar títulos, etc.; ley que en octubre de 2010 sería derogada.

Además, en Ecuador por motivos de crecimiento poblacional y de “libre acceso” a la educación se ha creado normativa que permite regular a las entidades, instituciones educativas que bajo los requerimientos pueden funcionar.

## **PROCESO**

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (Cuartas, 2008)

(MED WAVE 2011) Expresado de otra forma, los procesos son aquello que constituye el núcleo de una organización, son las actividades y tareas que realiza a través de las cuales producen o generan un servicio o producto para sus usuarios. El punto central implícito en la gestión de calidad de un proceso es el “agregar valor” a este resultado u output. Se puede decir que los procesos son un conjunto de pasos que nos ayudan para realizar una actividad determinada.

## **PLANEACIÓN**

Es el proceso de establecer objetivos y elegir, antes de tomar acción, los más adecuados medios de lograr estos objetivos. La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo

y minimizarlo. La eficiencia en la ejecución depende en gran parte de una adecuada planeación.

(Ackoff, 1981) La define de la siguiente manera “Planear es decidir por anticipado. Es el proceso de decidir antes de que se requiera la acción”.

Desde el punto de vista de Terry & Franklin (1995) planeación “Es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales”, es decir que la planeación se enfoca en elegir cursos de acción que nos proyecten hacia donde queremos llegar. (Franklin, 1995)

Según John M. Pfiffner, “la planificación, cuando se aplica a la administración comprende el proceso de asegurar la realización de todos los hechos dentro de los límites de tiempo, distancia y poder humano y encauza todos los hechos hacia la solución de los problemas administrativos correspondiente”. (Franklin, 1995)

## **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

La planificación estratégica es un proceso el cual permite la toma de decisiones dentro de una organización o departamento, donde se analiza y procesa información relevante con el propósito de evaluar la situación actual, así como su nivel de competitividad, teniendo como objetivo prever y tomar la decisión sobre el direccionamiento a dar a la organización o departamento.

La planificación estratégica es un proceso continuo, ya que los cambios que se presentan en el ambiente del negocio también lo son; esta planificación debe efectuarse de forma continua y ser apoyada por actividades adecuadas.

Es el arte de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos reglas claves: Hacer que lo que haga bien, y escoger a los competidores que pueden derrotar (Kenneth, 1987)

Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos los

cuales se han concebido e iniciados de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección planificada.

### **Metodología**

La metodología a utilizar en esta investigación nos permite el sustento teórico, que tiene como objetivo primordial de poner en practica procedimientos metodológicos, adhiriendo al diseño en el método cualitativos, documental ,de campo, e histórico, entre las técnicas e instrumentos para recoger datos valiosos se utilizaron información bibliográficas, descriptiva y de campo, cuyos aspectos están vinculados con el surgir sobre la gestión administrativa y su influencia del rendimiento laboral del personal administrativo de las universidades privadas en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de comprobar la investigación planteada.

El diseño de la presente investigación tuvo cimientos en un gran trabajo de campo con el personal involucrado con la problemática, esto ayudo a constituir el argumento para evidenciar la importancia de determinar la incidencia de falta de procesos administrativos y financieros de las universidades privadas en la ciudad de Guayaquil. La investigación se llevó a cabo con el sustento del método descriptivo. Los estudios descriptivos buscan establecer las propiedades, las particularidades y los perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis o estudio. Evalúan y recolectan información sobre distintos conceptos, aspectos o factores del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se elige una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. Se utilizó datos destacados de la institución que permitió separar datos en relación a la institución como fuente primaria para la investigación

La modalidad de la presente investigación es viable ya que este tipo de proyecto tiene el propósito principal de que sea de utilidad inmediata, enfocándose a la solución de los problemas, la propuesta que consiste en desarrollar procesos administrativos y financieros que permitan un mejor flujo y control de la información en las universidades privadas en la ciudad de Guayaquil. Esta modalidad utilizada se sustenta en investigación bibliográfica, de

campo, histórica y descriptiva, que permitieron la recopilación de información oportuna, se utilizó entrevista y observación directa para el presente estudio.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

**Investigación Bibliográfica o documental:** La investigación bibliográfica coadyuva una excelente introducción a todo tipo de investigación, además de que constituye una necesaria primera etapa de todas ellas, puesto que ésta suministra el conocimiento de las investigaciones ya existentes teorías, hipótesis, experimentos, resultados, instrumentos y técnicas usadas- acerca del tema o problema que el investigador se propone investigar o resolver, con fuente primaria y secundaria. Entre las fuentes primarias están: Informes de Evaluación y Reglamentos Internos de manera que sirvan para recopilar información necesaria. Información secundaria: libros, textos, publicaciones, entre otros.

**Investigación Aplicada:** Esta investigación tiene la intención de lograr el cambio y mejora del comportamiento humano y laboral en donde desarrolla las actividades del personal administrativo de las universidades privadas en la ciudad de Guayaquil resolviendo problemas prácticos o complejos con sagacidad que se presentan a diario.

Es la investigación de campo, ya que el estudio de los hechos es realizado en el lugar en que se producen, en el caso de la investigación las universidades privadas en la ciudad de Guayaquil, el mismo que está basado en la experiencia laboral lo que ha permitido identificar situaciones diversas dentro de la organización y el interés a la investigación en relación al desarrollo de nuevos procesos administrativa y su incidencia en el rendimiento laboral.

**Investigación Descriptiva:** Se utilizó este tipo de investigación ya que permiten determinar de manera explícita las particularidades del fenómeno objeto de estudio. Es uno de los tipos o recursos investigativo más comunes y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. La ejecución de este tipo de investigación tiene principalmente las siguientes técnicas de investigación como:

la observación, la revisión documental y la entrevista. Consiste en reflejar lo que aparece, tanto el entorno natural, como social, la descripción puede ser con información primaria o secundaria.

## **MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

En el proceso de investigación se emplearon métodos que nos ayudan a tener una idea más elocuente del problema objeto de estudio, estos métodos fueron el inductivo, deductivo y analítico. Es la forma como se va a conducir y desarrollar el trabajo de investigación, teniendo en cuenta las técnicas de observación, la predicción y las reglas de razonamiento e ideas vinculadas en la experimentación de forma planificada y las formas de dar a conocer los resultados teóricos y experimentales, aplicando los métodos de acuerdo al problema actual en las universidades privadas en la ciudad de Guayaquil.

**Método Deductivo:** Este método se utilizó con la finalidad de estudiar la problemática presentada en la institución de educación superior, identificando las potenciales debilidades y falencias existentes de manera específica. Nos permite tomar conclusiones generales para explicaciones generales.

**Método Inductivo:** Se aplicó este método ya que permite obtener datos generalizados y aceptados como válidos, deduciendo por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez. La deducción va de lo general a lo particular es decir las instituciones y sus diversas problemáticas para luego llegar a lo individual con el desarrollo de las entrevistas realizadas a lo largo de este trabajo de investigación se pudieron profundizar la problemática existente en las universidades privadas en la ciudad de Guayaquil.

**Método Analítico:** La situación actual presentada por las universidades privadas en la ciudad de Guayaquil fue más enmarañada al seccionar y descomponer en partes los elementos para proceder un análisis individual de cada componente y miembro de esta institución. Este procedimiento consistió en desfragmentar el objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo

para estudiarlas en forma individual. La objetividad de los resultados se manifiesta a través del análisis de los implicados cuando se evalúan por separado.

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Es la manera de desarrolla el trabajo de investigación, el mismo que posee técnicas que sirven para recoger datos, que ayudan a ver la situación actual del desempeño del personal administrativo de las universidades privadas en la ciudad de Guayaquil

**Análisis Documental:** El análisis documental es una técnica que ayuda a la búsqueda para sumar información importante sobre un ámbito de la realidad por estudiar a través de la investigación de los antecedentes de la entidad.

El sujeto de estudio y las personas inmersas en el mismo, las fuentes de información se dividen en primaria y secundaria. La fuente de los datos debe ser la original, pues en esta se describen todos los detalles del proceso de recolección de datos.

### **Fuentes primarias**

**Análisis Estadístico:** Esta es una técnica que ayuda a recoger, analizar e interpretar datos, ya sea para ayudar en la toma de decisiones o para explicar situaciones regulares o irregulares de algún fenómeno o estudio aplicado, en otras palabras, es el medio de transporte que permite consolidar el proceso relacionado con la investigación científica.

**Entrevistas:** Es una técnica que a través de preguntas sirve para recabar información acerca de las variables, medir opiniones, conocimientos y actitudes de las personas. Permite la viabilidad de la propuesta.

### **Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias se relacionan a la información que se obtiene de datos generados en el pasado, quiere decir, que se llega indirectamente a los hechos, a través de los que otras personas han escrito.

**Evaluación del propósito de investigación:** Se deber tener en claro el propósito de la investigación, seleccionando con cuidado los

datos secundarios, para evitar distorsiones o mal interpretación de los resultados de la presente investigación.

**Calidad de los datos.** Posibilitar la fiabilidad de los datos, consultando la fuente original.

## **Población y Muestra**

### **Población o Universo**

Se tomó como referencia al azar a 100 personas del personal administrativo y financiero de las Universidades Privadas de la ciudad de Guayaquil.

### **Muestra**

Tomando en cuenta a 100 personas del personal administrativo y financiero de las Universidades Privadas de la ciudad de Guayaquil, no superan los 100.000 individuos, para determinar su tamaño muestral se empleará la fórmula para la población finita.

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{\left( (e^2(N - 1)) + (Z^2 * P * Q) \right)}$$

**Z**= Nivel de confianza (1.96)

**e**= Margen de error (0.05)

**p**= Probabilidad de éxito (0.5)

**q**= Probabilidad de fracaso (0.5)

**N**= Tamaño de la población

$$n = \frac{1.96^2 * 100 * 0.5 * 0.5}{\left( (0.05^2(100 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5) \right)}$$

**Tabla #2: Cálculo de la muestra**

<b>Universo</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
CATÓLICA	56	45
UEES	15	12
PACÍFICO	12	10
LAICA	11	9
CASA GRANDE	6	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>80</b>

**Fuente:** 100 personas del personal administrativo y financiero de las Universidades Privadas de la ciudad de Guayaquil.

**Elaborado por:** Autores

Por ende, la encuesta se la efectuará a 80 personas del personal administrativo y financiero de las Universidades Privadas de la ciudad de Guayaquil.

### **Resultados**

Los resultados que se obtuvieron en la encuesta realizada nos refleja la importancia de llevar un control adecuado en los procesos administrativos y financieros mediante un manual de funciones, con la finalidad de determinar responsabilidades, funciones y actividades que le permitan al colaborador clarificar su aporte a la institución y generar un compromiso institucional que elevará el grado de cultura y pertenencia.

### **Conclusión**

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de esta tesis, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

De acuerdo al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas de procesos se determinó que se deben mejorar los manuales de funciones para que las personas que desempeñan actividades administrativas y financieras tenga claro sobre el desarrollo de las funciones.

Se estima que se debe socializar más el tema de manuales de funciones entre los trabajadores porque no se está dando la importancia que merece este punto.

El personal administrativo no cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar de manera eficiente las actividades cotidianas.

Al diseñar procesos administrativos y financieros en las Universidades Privadas en la ciudad de Guayaquil, va a permitir mejorar el rendimiento de cada uno de los colaboradores de manera

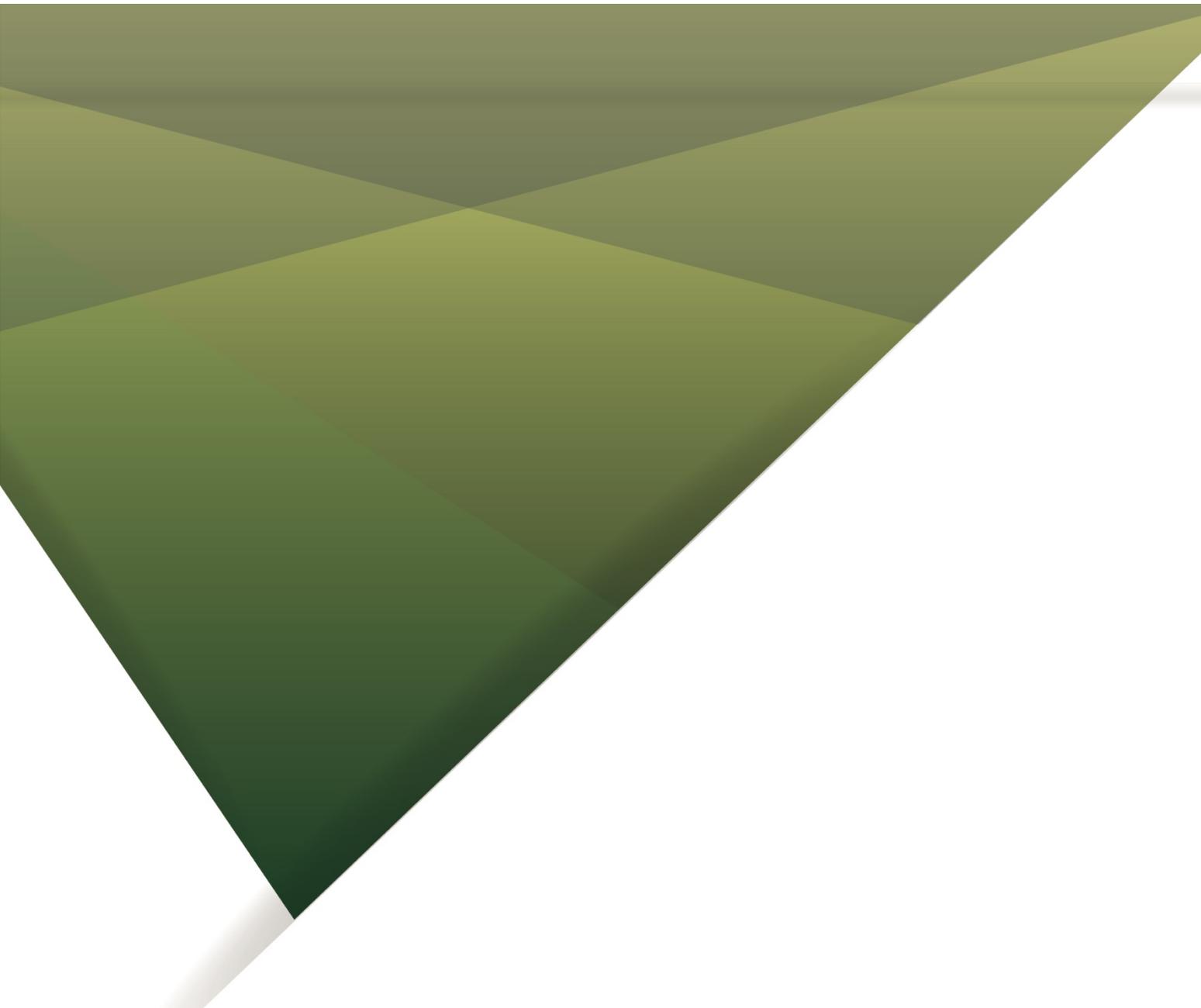
que aporten a la organización, además el señalamiento de la ruta adecuada para que logren cumplir con las metas establecidas en la planificación.

Es de vital importancia que el equipo a cargo de la implementación de los procesos administrativos y financieros cuente con el apoyo de las autoridades y colaboradores de la organización y se logre mantener a través del tiempo.

Es prioritario contar con la planificación elocuente del trabajo a ejecutar. No es conveniente aventurarse o formarse en el camino, se perdería tiempo, recursos económicos, humano y materiales y al final concluir con que el trabajo no aporta mayormente a los objetivos planteados

No es aconsejable realizar la intervención a todos los procesos de las Universidades Privadas en la ciudad de Guayaquil. El trabajo podría resultar complejo y extenso, se perderían de vista los objetivos de la institución.

Como resultado de este trabajo, se generó conocimiento teórico práctico en gestión por procesos, así como también se conoció sobre la estructura y dinámica institucional, lo que se denomina (Know how), que constituye un pilar importante en el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.



**MODELO INNOVADOR BASADO EN COMPETENCIAS PARA  
ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS: DEL APRENDIZAJE AL  
ÁMBITO LABORAL**

Ing. Zoila Nelly Franco Castañeda, Mgs.

Docente Universidad de Guayaquil

Lcda. Soraya Yamil Triviño Bloiss, MsC.

Docente Universidad de Guayaquil

Facultad de Ciencias Administrativas

## Resumen

Partiendo del diagnóstico de competencias requeridas en el mercado laboral planteamos un modelo innovador de enseñanza. Las distintas competencias que forman el modelo son las enunciadas por empresas ubicadas en el Ecuador, y que se exigen al personal que desempeña puestos gerenciales. Se basa en desarrollar 17 competencias que derivan de trabajos previos basados en entrevistas, grupos focales e investigaciones documentales; cuestionarios aplicados a distintos públicos, tales como reclutadores, gerentes medios, directivos, profesores y estudiantes de las universidades que componen la muestra. Las competencias resultantes son: trabajo en equipo, productividad, integridad, compromiso, capacidad para aprender, calidad en el trabajo, adaptabilidad al cambio, comunicación, liderazgo, visión emprendedora, proactividad, negociación, flexibilidad, innovación, trabajo bajo presión, empuje y generación del conocimiento. Los tres ejes centrales del modelo se sustentan en desarrollar tres competencias que de acuerdo con la investigación realizada son las mayormente requeridas en la actualidad: Trabajo en equipo, Innovación y creatividad y capacidad de aprender. No todas las competencias pueden ser desarrolladas en el aula, por lo que este trabajo incluye distintas teorías de aprendizaje y las nuevas tendencias pedagógicas; la guía es dar respuesta a los retos que actualmente enfrentan la educación, las nuevas ocupaciones y las competencias requeridas.

**Palabras Clave:** Modelo, educación, competencias, universidades, empleo.

## **Introducción**

Se presenta un modelo de enseñanza-aprendizaje que puede ser utilizado por las instituciones de Educación Superior.

Este modelo está basado en la investigación realizada tanto en universidades como empresas de las competencias requeridas para el profesional del siglo XXI. El modelo propuesto tiene la finalidad de desarrollar en los estudiantes las competencias genéricas requeridas en el mercado laboral.

Este modelo se presenta como una propuesta a cualquier institución de educación superior independientemente de su adscripción institucional, pública o privada. El modelo incluye los elementos fundamentales que deberán interactuar al interior de las instituciones y que vinculan la generación de un currículo esencial para el desarrollo de cualquier ámbito de especialización académica.

Se propone que el modelo sea flexible no solamente para el estudiante sino para las instituciones de educación superior en su vinculación con las competencias requeridas en el entorno regional y nacional. Se busca lograr una educación integral, holística y humanista. Esta educación integral debe atender el dominio cognitivo, el dominio socio-afectivo y el psicomotor, así como el desarrollo de inteligencias múltiples que le permitan al alumno ampliar sus capacidades y aprovechar al máximo su potencial.

La educación holística se basa en la concepción de que cada realidad es un todo distinto a la suma de las partes que lo componen. La mayoría de los programas de enseñanza sólo se basan en las inteligencias lingüística y matemática, dando una mínima importancia a las otras. En este modelo se busca fortalecer, además, las inteligencias intrapersonal e interpersonal.

El modelo, basándose en los ideales de su comunidad y contexto social, busca los valores de la verdad, la belleza, la moral y la justicia. Educando a seres humanos que comprendan el mundo y examinen formas de mejorar cada día usando su inteligencia, su libertad y voluntad. Se considera que una persona que no posea estos valores no podrá contribuir al desarrollo de una cultura ética en las empresas para las que labore.

## **Desarrollo**

La universidad tiene que preparar tanto a estudiantes y maestros a vivir en el nuevo paradigma de responsabilidad y complejidad. Se tiene que aprender a reconocer los daños ecológicos que afectan nuestro mundo y buscar predecir las consecuencias de los mismos. Se debe enseñar a reducir, reutilizar, y reciclar materiales, ahorrar al usar energía. Se deben instituir profesiones que busquen un desarrollo sostenible y fundar organizaciones socialmente responsables.

Debe la universidad ser ejemplo de este uso adecuado de los recursos naturales pero, sobre todo, debe de crear por medio de la investigación conocimiento verídico, científico, promover el intercambio y la cooperación para crear formas de proteger el ambiente y la salud humana.

## **Revisión Literaria**

Al revisar la literatura sobre competencias, se encuentran diversos esfuerzos por definir las en acercamientos que van desde los campos psicológico, pedagógico, laboral, y social.

El modelo de competencias es reciente, Barrera (2002), afirma que se originó en 1970 y su estudio se ha llevado a cabo desde diversos enfoques, por lo que todavía no se cuenta con un lenguaje uniforme ni clasificaciones universales. Es por ello que se ofrecen

algunas definiciones del término “competencia” para contextualizar este estudio.

Desde el inicio de la década de los 90’ se impuso un profundo replanteamiento de los perfiles profesionales, que de forma progresiva tienden a definirse en términos de competencias. Sin embargo, el término competencia en las últimas décadas ha ido cambiando su significado para referirse a la capacidad, habilidad, aptitud y destreza que presenta el individuo. Dentro de la psicología laboral y organizacional, el concepto de competencias surgió como una manera de determinar las características que deben tener los empleados para que las empresas puedan alcanzar altos niveles de productividad y rentabilidad. (Tobón, 2006). Ibarra (2000), define competencia como la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades o destrezas en abstracto. La competencia es la integración entre el saber, el saber hacer y el saber ser.

El Modelo de Enseñanza Aprendizaje de Educación Superior propuesto para el desarrollo de las Competencias requeridas en el mercado laboral, cuyo esquema al cual refieren los números en paréntesis del texto. El actor central de este modelo es el estudiante (1) e interactúan en su formación los profesores, el currículo y la sociedad en general (3). Es por ello que para lograr el objetivo de transformar a la universidad tradicional en una que desarrolle las inteligencias intrapersonales e interpersonales y se fortalezca el desarrollo de competencias genéricas, se tiene que partir desde una labor en conjunto.

Al estudiante se le considera un ser humano único, valioso e irreplicable que debe alcanzar su plenitud, logrando adquirir su máxima potencialidad en las diversas áreas que lo conforman como un ser integral, y estas son: físicas, psicológicas, sociales, artísticas, e intelectuales entre otras. Otro de los factores clave que interactúa en este modelo es el profesor (2) y la manera en que lleva a cabo las clases.

El profesor debe crear estrategias de enseñanza-aprendizaje que sean retadoras para el estudiante y propiciar así que el alumno lleve a cabo actividades cognitivas y sociales que pueda aplicar en múltiples escenarios. En este modelo, a medida que el estudiante domina ciertas competencias, el resultado de cada experiencia de aprendizaje no se limita a una sola materia. Lo que se busca es que el estudiante tenga claro cómo transferir ese conocimiento a problemas reales y a otros escenarios.

La base o fundamento del modelo radica en conseguir que el estudiante y futuro profesional logre aprender a aprender (4), es decir, que posea la capacidad de aprender por cuenta propia. Este es el resultado más importante a largo plazo, ya que será la competencia fundamental que le permitirá enfrentar el cambio y la actualización constante que le demandará el futuro.

Los estudios universitarios tienen una duración aproximada de cuatro a cinco años, este periodo se dividirá en cuatro etapas (5) con los siguientes objetivos:

**Etapa I:** (aproximadamente el primer año de estudios) aquí es donde el estudiante adquirirá las bases teóricas de su profesión, además de llevar materias que fortalecerán sus competencias de comunicación oral y escrita. A través de todas las etapas se buscará fortalecer el manejo del idioma inglés y el uso de tecnologías de información.

**Etapa II:** (aproximadamente el segundo año de estudios) el estudiante participará directamente en proyectos reales, vinculados con las empresas o con proyectos de acción social basados en el desarrollo sustentable. Estos proyectos tendrán continuidad en la duración de sus estudios profesionales. Se continúa fortaleciendo el manejo del idioma inglés y el uso de tecnologías de información.

**Etapa III:** (aproximadamente el tercer año de los estudios universitarios) el estudiante participa en la creación de un nuevo producto, servicio, proceso o en la mejora de alguno ya existente.

Este periodo puede hacerlo nacional y/o internacionalmente, fortaleciendo así la competencia central de innovación y creatividad. Se continúa mejorando el manejo del idioma inglés y el uso de tecnologías de información.

**Etapa IV:** (entre el cuarto y quinto año de los estudios universitarios) el estudiante lleva a cabo una estancia en empresas con una duración mínima de seis meses. Esta estancia puede ser nacional y/o internacional, dependiendo de sus oportunidades.

Para lograr la capacidad en los estudiantes de educarse a sí mismos o volverse aprendices constantes, los docentes tendrán que hacer uso de las técnicas didácticas (6) que refuerzan estos comportamientos, y estas son:

- **El aprendizaje basado en problemas.-** Esta estrategia de enseñanza-aprendizaje busca que un grupo de estudiantes analice y busque posibles soluciones a un problema relacionado con su entorno. El objetivo de la técnica no es resolver el problema sino identificar temas de aprendizaje.
- **Método de casos.-** Al analizar un caso que es una descripción de una situación real y compleja, el participante junto con sus compañeros propone soluciones, haciendo uso de su experiencia y conocimiento. Después de una discusión, los integrantes del equipo toman la decisión de la mejor alternativa de solución para el caso presentado.
- **Aprendizaje colaborativo.-** Es una forma de aprender por medio de un trabajo conjunto con compañeros, para alcanzar una meta que puede ir desde actividades sencillas hasta las más complejas.
- **Aprendizaje orientado a proyectos.-** Se presenta a los estudiantes una situación concreta y real a la que se busca dar solución a través del diseño y desarrollo de un proyecto.
- **Aprendizaje basado en investigación.-** Por medio de esta técnica el estudiante se incorpora de manera parcial o total en una investigación, aplicando una metodología disciplinaria o

interdisciplinaria para investigar una hipótesis, problema o pregunta, con la supervisión de un profesor investigador.

- **Flipped Classroom o Salón Invertido.-** El uso de la Tecnología nos permite grabar las explicaciones que un profesor daba en clase, y pedir a los alumnos verlo en vídeo. Ahora la tecnología ha hecho posible el “capturar” la transmisión de información con una combinación de herramientas en línea (hipertextos y documentos electrónicos, podcasts, vídeos). Una de las grandes ventajas de este método es la posibilidad del estudiante de ver en varias ocasiones el video y aclarar las dudas o repasar un tema que así lo requiera.
- **Full Switch o Cambio Completo.-** Consiste en que dos profesores de disciplinas típicamente alejadas entre sí intercambiaran a sus alumnos una vez al mes. Los profesores previamente acuerdan un tema de interés para sus respectivos grupos, e intercambian a sus alumnos con la intención de exponerlos a especialistas que de otra manera difícilmente conocerían. El reto principal radica en mover al profesor y a los alumnos fuera del área de confort de sus disciplinas.
- **Gamificación.-** Cuando hablamos de gamificación en el salón de clases buscamos agregar los componentes del juego al aprendizaje, por lo tanto deben ser actividades divertidas, retadoras, con reglas y objetivos pero sin dejar de lado las intenciones educativas. Entre otros componentes se busca que existan tableros, puntos, avatares, niveles, misiones, insignias o badges que son distintivos o credenciales que se van otorgando al cumplir con algún reto o al subir de nivel.

El profesor deberá elegir aquella técnica didáctica que mejor se adapte a los objetivos de sus asignaturas y que cumpla con los objetivos de desarrollar el autoaprendizaje y la adquisición de las competencias requeridas para el profesionista del siglo XXI. Esto dependerá mucho de la creatividad del profesor quien deberá buscar la mejor forma de disponer de los recursos o generar nuevas alternativas. Conforme los estudiantes obtengan mayores estrategias de aprendizaje podrán desarrollar aprendizajes más

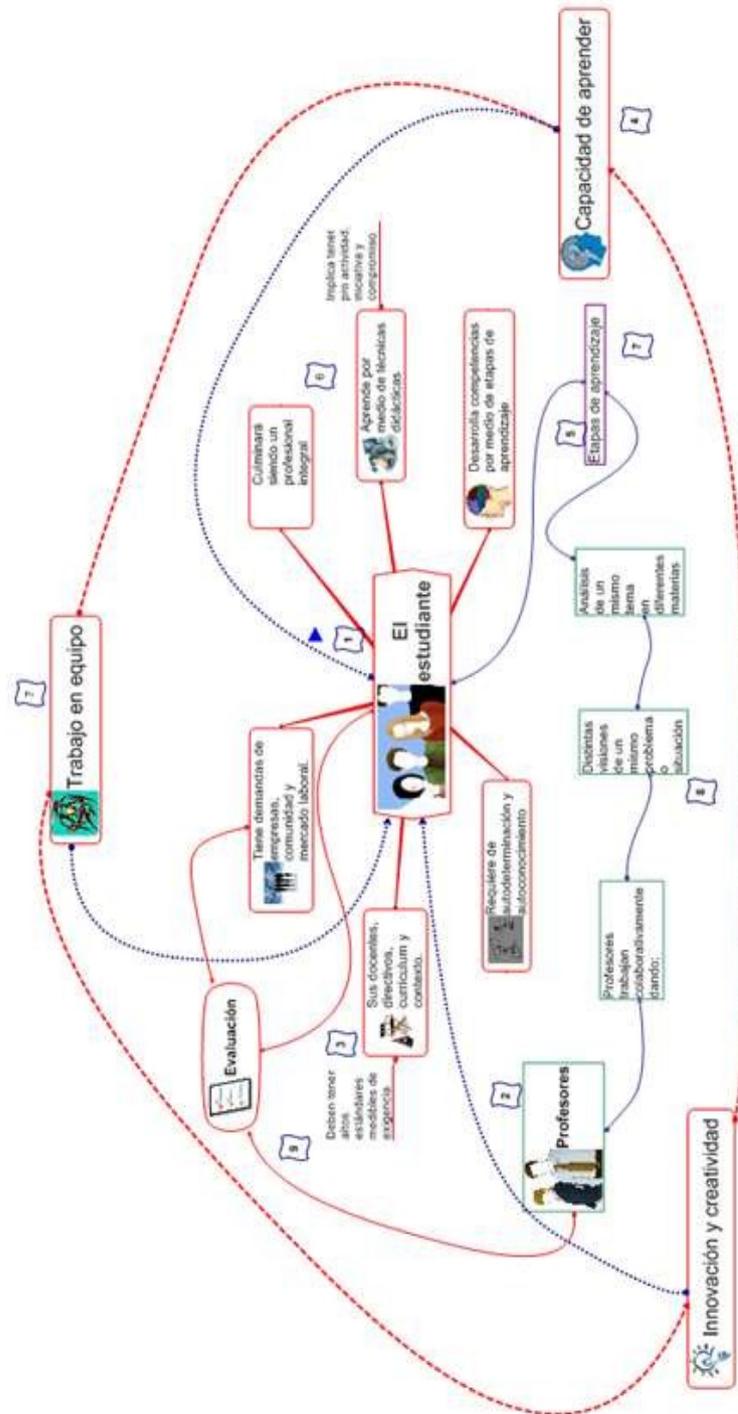
complejos, realizar proyectos vinculados a las empresas y comunidades, así como crear nuevos productos, servicios o procesos o mejorar los ya existentes, contribuyen a la integración de conocimientos flexibles, adaptables a diversas problemáticas y no a la memorización de conceptos. Al trabajar en proyectos vinculados con empresas o de acción social, el estudiante contribuye para resolver problemas prácticos y desarrollar proyectos de cambio para la sociedad. Así podrá entender los conceptos a través de las consecuencias observables, ya que este aprendizaje implica el contacto directo con las cosas.

Durante todas las actividades académicas los estudiantes requerirán trabajar en equipo (7), dentro y fuera del salón de clases y con esto reforzarán sus competencias de liderazgo, flexibilidad, negociación y adaptabilidad al cambio. Una actividad fundamental para lograr esta competencia, es que el grupo de profesores trabaje en equipo para estructurar los planes de estudio y para dar clases colaborativas. La idea es que el estudiante obtenga en las lecturas asignadas y en el salón de clase, diversos puntos de vista de un problema (8) y evitar así la ceguera del conocimiento que ocurre, de acuerdo con Morin (1999), cuando se enseña en las universidades sólo un punto de vista de un conocimiento; especialmente cuando éste es complejo y está constituido por diferentes elementos.

Los profesores tendrán que diseñar o contar con actividades, casos o problemas de enseñanza en los que el estudiante tenga que buscar alternativas, tomando en cuenta todos los elementos para brindar una posible solución. Por ejemplo, en la educación tradicional un estudiante está acostumbrado a que existe una solución única y verdadera frente al problema planteado, en este modelo, el estudiante aprende que el conocimiento es complejo y cambiante y que en una situación real existen múltiples respuestas que pueden ayudar en la solución de un problema, que a su vez es causado por multifactores. De esta manera, el estudiante tendrá que hacer frente a la incertidumbre que existe ante las soluciones que se brindan en el mundo laboral y utilizar su innovación y creatividad.

Figura 1.- Modelo de Enseñanza Aprendizaje de Educación Superior.

*Modelo de enseñanza - aprendizaje por competencias*



Elaborado por: Autores

## Metodología

El estudio es de tipo descriptivo y para caracterizar Modelo de Enseñanza Aprendizaje de Educación Superior, se desarrolló a través de un diseño cualitativo, que articula fases y estrategias, inicialmente, de investigación cualitativa.

En el presente trabajo investigativo se utilizaron tres tipos de métodos de investigación:

**Método Analítico.-** El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes. (Caimi, 2003, pág. 39). Es el método que será utilizado en el momento del procesamiento de la información que ha sido recopilada durante la investigación del trabajo, la misma que nos permitirá extraer los elementos fundamentales para fundamentación del trabajo.

**Método deductivo.-** “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. (Bernal, 2006, pág. 56). Este método será utilizado en la elaboración de las conclusiones que nos permitirá determinar los resultados del proceso de investigación y en las recomendaciones para poder proyectarnos al futuro.

**Método Estadístico.-** “El método estadístico, dentro del método científico, consiste en una serie de pasos para llegar al verdadero conocimiento estadístico”. (García, Ramos, & Ruiz, 2006, pág. 6). Este método lo utilizamos al momento de recopilar la información para la elaboración de los resultados con la que podemos realizar la tabulación y elaboración de los cuadros estadísticos.

### Tipo de investigación

En el trabajo de investigación se seleccionaron diferentes tipos de investigación:

**Investigación documental.-** Mediante la investigación documental se recopila la información de las correspondientes variables, con el objetivo de efectuar el

debido análisis para diseñarlo en el marco teórico, que son las claves fundamentales para procesar la información.

**Investigación de campo.-** Esta investigación de campo ayuda a averiguar los posibles problemas que existen al implementar el sistema y a evaluar la situación para buscar las mejores alternativas en dar solución a tiempo a los inconvenientes que se puedan presentar.

**Investigación explicativa.-** Por medio de esta investigación se logra interpretar y entender la naturaleza de los resultados que surgirán de las encuestas, para dar un análisis que fundamentará el marco investigativo.

### **Técnicas de investigación**

Las técnicas permiten la recolección de la información por medio de los instrumentos de investigación, tales como: encuestas, entrevistas, observación entre otros (Ramírez González A., 2010).

Este trabajo de titulación utiliza la entrevista como instrumento de investigación con el objetivo de recolectar la información oportuna para hacer factible este trabajo de titulación. La información recolectada es cuantitativa debido a que se usaron instrumentos de mediación estadísticos para llegar a una conclusión.

**Encuestas.-** La encuesta es una de las técnicas de recolección más usadas y se realiza a un determinado grupo de personas con la fundamentación del cuestionario. La encuesta es relevante porque refleja datos trascendentales y además permite observar la reacción que se provoca en el individuo evaluado.

### **Población y Muestra**

#### **Población o Universo**

Se tomó como referencia al azar a 100 estudiantes de 5 Universidades de la ciudad de Guayaquil.

#### **Muestra**

Tomando en cuenta a 100 estudiantes de 5 Universidades de la ciudad de Guayaquil, no superan los 100.000 individuos, para determinar su tamaño muestral se empleará la fórmula para la población finita.

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{((e^2(N - 1)) + (Z^2 * P * Q))}$$

**Z**= Nivel de confianza (1.96)

**e**= Margen de error (0.05)

**p**= Probabilidad de éxito (0.5)

**q**= Probabilidad de fracaso (0.5)

**N**= Tamaño de la población

$$n = \frac{1.96^2 * 100 * 0.5 * 0.5}{((0.05^2(100 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5))}$$

**Tabla #1: Cálculo de la muestra**

Universo	Población	Muestra
Univ. De Guayaquil	56	45
ESPOL	15	12
Salesiana	12	10
Laica	11	9
Tec. AITEC	6	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>80</b>

**Fuente:** 100 estudiantes de 5 Universidades de la ciudad de Guayaquil

**Elaborado por:** Autores

Por ende, la encuesta se la efectuará a 80 estudiantes de 5 Universidades de la ciudad de Guayaquil.

## Resultados

Partiendo del diagnóstico de competencias requeridas en el mercado laboral planteamos un modelo innovador de enseñanza. Las distintas competencias que forman el modelo son las enunciadas por empresas en el Ecuador, y que se exigen al personal que desempeña puestos gerenciales: Trabajo en equipo, Productividad, Integridad, Compromiso, Capacidad de aprender, Calidad en el trabajo Adaptabilidad al cambio, Comunicación, Liderazgo, Visión emprendedora, Pro-actividad (iniciativa), Negociación, Flexibilidad, Innovación, Trabajo bajo presión, Empuje y Generación de conocimiento. Estas competencias derivan de trabajos previos basados en

entrevistas, grupos focales e investigaciones documentales; cuestionarios aplicados a distintos públicos, tales como reclutadores, gerentes medios, directivos, profesores y estudiantes de las universidades que componen la muestra. Cabe destacar que las competencias del manejo del idioma inglés y el uso de tecnologías de información son requisitos imprescindibles en un profesionista conforme con lo indicado por las empresas y universidades que conforman la muestra.

## **Conclusiones**

A raíz de este trabajo surgen nuevas líneas de investigación:

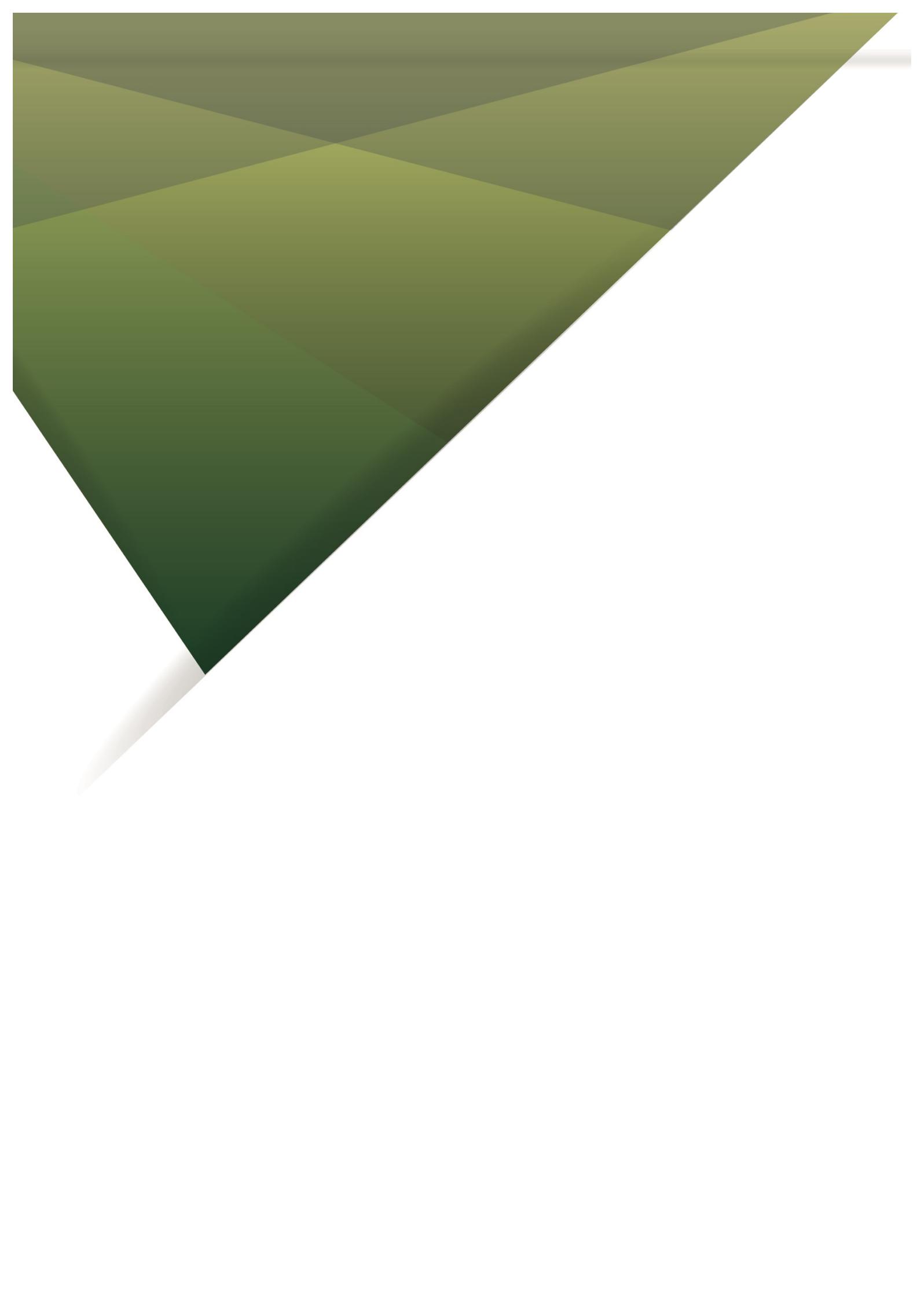
Indagar el impacto de cada competencia en la productividad y proyección de las empresas.

Es importante investigar en futuros trabajos los métodos de vinculación con las empresas para que los estudiantes no reproduzcan sistemas inadecuados de comportamiento organizacional, sino que se lleven a cabo de manera crítica que impacten en nuevas posibilidades de desarrollo empresarial.

Investigar las tendencias empresariales y áreas de oportunidad del emprendedurismo en América latina.

Conocer diversos métodos de enseñanza, para el desarrollo de diversas competencias genéricas aplicables en cualquier puesto laboral y profesión.

El servicio al Cliente surgió en los documentos oficiales de las empresas como una competencia fundamental que se debe desarrollar tanto en las aulas como en el ámbito profesional.



## Referencias bibliográficas

- Aguilera, M. & Jiménez, V. (2012). Factores de deserción universitaria en el primer curso de las carreras de trabajo social y lengua inglesa en las facultades de Humanidades y Ciencias de la Educación y de Lenguas Vivas de la Universidad Evangélica del Paraguay. *Revista de Intervención e Investigación en Ciencias Sociales*. 8 (2): 197-205
- Barreto, E. & Palacio, J. (2007). Relación de las estrategias de afrontamiento y rendimiento académico en estudiantes universitarios de la ciudad de Bucaramanga. [Disertación maestría no publicada]. Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia.
- Contreras, K., Caballero, C., Palacio, J. & Pérez, A. (2008). Factores asociados al fracaso académico en estudiantes universitarios de Barranquilla (Colombia). *Revista Psicología desde el Caribe*, 22, 111-135.
- Casillas, M., R. Chaín & Jácome N. (2007). "Origen social de los estudiantes y trayectorias estudiantiles en la Universidad Veracruzana", *Revista de la Educación Superior*, Vol. XXXVI, núm. 142. Colombia aprende (SF). La deserción estudiantil: un reto investigativo de la Universidad Pedagógica.
- Campo, A., Díaz, L., Rueda, G. & Barros, J. (2005). Validación de la escala de Zung para depresión en universitarios de Bucaramanga, Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, vol. XXXIV / No. 1 / 2005
- Donoso, S., & Schiefelbein E. (2007). "Análisis de los modelos explicativos de retención de estudiantes en la universidad: una visión desde la desigualdad social", *Estudios Pedagógicos*, Vol. XXXIII, núm. 1, pp. 7-27.
- Hernández, J.M. & Pozo, C. (1999). El fracaso académico en la universidad: Diseño de un sistema de evaluación y detección temprana. *Psicología educativa*, 5, 27-40.
- Infante, N, Mendo N, & Vázquez, M (2012). Factores determinantes de la deserción escolar en el Policlínico Docente "Frank País García". *MEDISAN*, Santiago de Cuba, v. 16, n. 4, abr. 2012 . Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192012000400006&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192012000400006&lng=es&nrm=iso).
- Martínez, Y., Ochoa, N. & Tirado, M. (2006) Relación del rendimiento académico con las variables aptitud mental, ansiedad, depresión, agresividad, altruismo, planificación, autoestima y relaciones de amistad en estudiantes de psicología de la universidad de Simón Bolívar de Barranquilla. Tesis de grado no publicada. Universidad del Norte. Colombia.
- Ministerio de Educación Nacional (2013). ¿Cómo avanzan las regiones de Colombia en materia de educación superior?. Comunicado de Prensa. Disponible en <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article->

- 324491.html Oficina Asesora de Planeación (2012). Informe de Seguimiento a la Permanencia y Graduación Estudiantil (Universidad del Magdalena).
- Reyes Salvador, L. (2004). El Bajo Rendimiento Académico. Una aproximación a sus causas. *Revista Teóricos*. Tomado de [www.ufg.edu.sv/pheorethikos/julio2004](http://www.ufg.edu.sv/pheorethikos/julio2004).
- Pineda, C & Pedraza (2010). Persistencia y graduación. Hacia un modelo de retención estudiantil para Instituciones de Educación Superior Romero, F & Palacio, J. (2007). Características de los estilos de afrontamiento en los jóvenes estudiantes de 11 grado de secundaria del colegio INEM de la ciudad de Ibagué con respecto a su vida académica. Tesis de grado no publicada. Universidad del Norte. Colombia.
- Salcedo, A. (2010) Deserción universitaria en Colombia. *Revista Académica y Virtual*. Disponible en [http://www.alfaguia.org/alfaguia/files/1319043663\\_03.pdf](http://www.alfaguia.org/alfaguia/files/1319043663_03.pdf) Semana (Feb 2012). Uno de cada 10 estudiantes que ingresan a la educación superior no culmina sus estudios. Disponible <http://www.semana.com/nacion/articulo/uno-cada-dos-estudiantes-ingresan-educacion-superior-no-culmina-estudios/253885-3>.
- Vries, W, Arenas, P, Romero, J., & Hernández, I. (2011). ¿Desertores o decepcionados? Distintas causas para abandonar los estudios universitarios. *Revista de la educación superior*. 40 (160). *Revista de la educación superior*, 40(160), 29-49. Disponible en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602011000400002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602011000400002&lng=es&tlng=es).

*AYALA Villegas Sabino (2004).- Administración de Recursos Humanos CHIAVENATO. IDALBERTO. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. Quinta Edición: 2002.- Evaluación del Desempeño, CHIAVENATO. IDALBERTO. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. Octava Edición: 2007.- Evaluación del Desempeño, DESSLER, Gary (2001).- Administración del personal Octava Edición Encarnación, M. (2005). Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente. Editorial, Thomson. México.*

*Escudero Serrano, M. J. (2012). Comunicación y Atención al Cliente. (C. Lara, Ed.) Madrid, España: Paraninfo S.A.*

*García, María. La importancia de la evaluación del desempeño. Revista proyecciones. Número 9 Febrero Marzo 2001. Pag. 3*

*Horovitz, J. 1991. Pág. 26. La Calidad del Servicio. (1° ed.). España: Mc Graw Hill.*

Ishikawa Kaoru (1986).- Editorial Norma.- ¿Qué es el control total de calidad? - La Modalidad Japonesa.-

Jurán y Gryna (1998).- Manual de control de calidad, Madrid, McGraw Hill

Kotler, P., & Armstrong, G. (2006). Dirección de Mercadotecnia. México: Prentice Hall México.

Kotler, P. (2008). Los 80 Conceptos Esenciales del Marketing de la A a la Z. España: Pearson Educación S.A.

Kuster, I. y ROMÁN, S. 2004. Pág 35. Venta Personal y Dirección de Ventas. Editorial. Thomson. Madrid.

Leyton Alfredo (2012) – Tipo y Técnicas de Investigación Científica.

LONDOÑO, Mateus María Claudia Habilidades de gestión para la Secretaria eficaz, 2da. Edición. Grupo Planeta. Madrid – España. 2006.

Maqueda Lafuente, 2013.- Atención al cliente.

Martínez Godínez, 2013- Investigación científica.

MORA, Vanegas, Carlos Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate

OCEANO: 1994 “Enciclopedia básica de la Secretaria” pág. 19-50

Ramírez González A. (2010) - Metodología de la Investigación Científica

SALES Matías (2002).- CAPITAL HUMANO Y ESTRATEGIA DEL NEGOCIO.- Alineando el desempeño de los Recursos Humanos hacia el logro de resultados Evaluación del desempeño

Sánchez, P. 2010. Comunicación empresarial y atención al cliente. Editex. España.p. 39

Stoner J. Wankel C. Administración. Prentice-Hall. México, 1990. Pág.4

VÁSQUEZ, 2007 Pág. 95.- Calidad del servicio

W. Edwards Deming 1989. Pág. 86.- Edición Diaz de Santos.- Calidad, Productividad y Competitividad

ZAPATA, Imelda. “Manual de la secretaria eficiente” Volumen 1

Agresores del Bullying. Disponible en

[http://acosoescolarmexico.mex.tl/267143\\_agresores-del-bullying.html](http://acosoescolarmexico.mex.tl/267143_agresores-del-bullying.html)

Consecuencias del cyberbullying Disponible en:

<http://www.eumed.net/rev/cccss/29/ciberbullying.html>

Definición ABC: <http://www.definicionabc.com/general/universidad.php>

Definición de agresividad - Qué es, Significado y Concepto. Disponible en

<http://definicion.de/agresividad/#ixzz3RengKyXT>

Definición de bullying. Disponible en

<https://nuncalles.wordpress.com/definicion-de-bullying/>

Definición de maltrato - Qué es, Significado y Concepto Disponible en:

<http://definicion.de/maltrato/#ixzz3Rep0dcXF>

Definición de Universidad. Disponible en: <http://buscon.rae.es/drae/>

- Giraldo, Johan, (2014). *El País*. Disponible en:  
<http://www.elpais.com.co/elpais/cal/noticias/bullying-problema-tambien-afecta-universidades>
- García-Manjón, J.V. (Coord.) . (2009). *Hacia el EEES. El reto de la adaptación de la Universidad a Bolonia*. La Coruña: Netbiblo.
- Kohler, 2004, p.4. (s.f.). *El Proceso de Bolonia y la empleabilidad: El impacto de la empleabilidad en el desarrollo curricular. Conferencia presentada en el Seminario de Bolonia de empleabilidad en el contexto del proceso de Bolonia, Celebrado en octubre de 2004 en Bled, Eslovenia*.
- Campos Rios G. (2004). *Implicaciones económicas del concepto de empleabilidad. Aportes, VIII 23), 101-111*.
- Moliner, M. 2004. (s.f.). *Diccionario del uso del español. Tomos A-H e I-Z* . Madrid: Editorial Gredos.
- Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular *Acción pedagógica*, nº 16. Colombia.
- La Familia: Concepto. Disponible en <http://www.bcn.cl/ecivica/concefamil/>*  
*La Familia: Concepto. Disponible en <http://www.bcn.cl/ecivica/concefamil/>*
- ALLES, Martha. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por competencias. Pág. 23*. Ediciones Gránica.
- CHANG, Richard Y. (1994). *Trabajar en equipo para triunfar* . Argentina: Ediciones Granica S.A.
- [http://www.ced.ucn.cl/s\\_taller\\_2005/temas/talento\\_humano.htm](http://www.ced.ucn.cl/s_taller_2005/temas/talento_humano.htm). (s.f.).
- Plata, L. (2003). La pertinencia de la educación superior. Elementos para su comprensión. *Revista de la Educación Superior*, 120.
- Alcantara, A. (s.f.). TENDENCIAS MUNDIALES EN LA EDUCACION SUPERIOR:EL PAPEL DE LOS ORGANISMOS MULTILATERALES.  
<http://www.ses.unam.mx/integrantes/alcantara/publicaciones/Tendencias.pdf>.
- UNESCO. (1998). DECLARACION MUNDIAL SOBRE LA EDUCACION SUPERIOR.
- CEAACES. (s.f.). Art. 95.
- AYALA Villegas Sabino (2004).- *Administración de Recursos Humanos*

CHIAVENATO. IDALBERTO. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. Quinta Edición: 2002.- Evaluación del Desempeño,  
 CHIAVENATO. IDALBERTO. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. Octava Edición: 2007.- Evaluación del Desempeño,  
 DESSLER, Gary (2001).- Administración del personal Octava Edición  
 Encarnación, M. (2005). Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente. Editorial, Thomson. México.  
 Escudero Serrano, M. J. (2012). Comunicación y Atención al Cliente. (C. Lara, Ed.) Madrid, España: Paraninfo S.A.  
 García, María. La importancia de la evaluación del desempeño. Revista proyecciones. Número 9 Febrero Marzo 2001. Pag. 3  
 Horovitz, J. 1991. Pág. 26. La Calidad del Servicio. (1° ed.). España: Mc Graw Hill.  
 Ishikawa Kaoru (1986).- Editorial Norma.- ¿Qué es el control total de calidad? - La Modalidad Japonesa.-  
 Jurán y Gryna (1998).- Manual de control de calidad, Madrid, McGraw Hill  
 Kotler, P., & Armstrong, G. (2006). Dirección de Mercadotecnia. México: Prentice Hall México.  
 Kotler, P. (2008). Los 80 Conceptos Esenciales del Marketing de la A a la Z. España: Pearson Educación S.A.  
 Kuster, I. y ROMÁN, S. 2004. Pág 35. Venta Personal y Dirección de Ventas. Editorial. Thomson. Madrid.  
 Leyton Alfredo (2012) – Tipo y Técnicas de Investigación Científica.  
 LONDOÑO, Mateus María Claudia Habilidades de gestión para la Secretaria eficaz, 2da. Edición. Grupo Planeta. Madrid – España. 2006.  
 Maqueda Lafuente, 2013.- Atención al cliente.  
 Martínez Godínez, 2013- Investigación científica.  
 MORA, Vanegas, Carlos Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate  
 OCEANO: 1994 “Enciclopedia básica de la Secretaria” pág. 19-50  
 Ramírez González A. (2010) - Metodología de la Investigación Científica  
 SALES Matías (2002).- CAPITAL HUMANO Y ESTRATEGIA DEL NEGOCIO.- Alineando el desempeño de los Recursos Humanos hacia el logro de resultados Evaluación del desempeño  
 Sánchez, P. 2010. Comunicación empresarial y atención al cliente. Editex. España.p. 39  
 Stoner J. Wankel C. Administración. Prentice-Hall. México, 1990. Pág.4  
 VÁSQUEZ, 2007 Pág. 95.- Calidad del servicio  
 W. Edwards Deming 1989. Pág. 86.- Edición Diaz de Santos.- Calidad, Productividad y Competitividad  
 ZAPATA, Imelda. “Manual de la secretaria eficiente” Volumen 1

- Acreditación, S. N. (2013). *LINEAMIENTOS PARA LA ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE* . Bogota- Colombia.
- CEAACES. (2011). *Modelo General para la Evaluación de Carreras con fines de Acreditación*.
- Pérez, G. B., Sáiz, F. B., & i Miravalles, A. F. . (2006). *Didáctica universitaria en entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje*. Narcea ediciones.
- Zúñiga, V. (2013). Migrantes internacionales en las escuelas mexicanas: desafíos actuales y futuros de política educativa. *Revista Electrónica Sinéctica*, 1-12.
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, A., Arras, A. M., G. (2010). *Competencias en TIC y rendimiento académico en la universidad: Diferencias por género*. N°: Libro; 1.
- EcuadorUniversitario.Com. (27 de Junio de 2016). *EcuadorUniversitario.Com*. Obtenido de <http://ecuadoruniversitario.com/opinion/la-educacion-superior-en-el-ecuador/>
- Pedone, C. (2006). Los cambios familiares y educativos en los actuales contextos migratorios ecuatorianos: una perspectiva. Athenea Digital.
- CEDIA. (05 de agosto de 2012). *Consortio Ecuatoriano para el Desarrollo de Internet Avanzado*. Obtenido de <http://http://www.cedia.org.ec/>
- Smith, P.K., Pepler, D., Rigby. K. (2004). *Bullying in schools*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Willard, N. (2007). *Cyberbullying*. Disponible en: <http://www.broward.k12.fl.us/>

