



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

COHORTE 2017

Tema: " El Acoso Laboral y el Desempeño del personal docente y administrativo
de las Universidades del cantón Ambato "

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Autora: Psicóloga Industrial Viviana Lizeth Zaldumbide Villalba.


Director: Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca Magister.

AMBATO – ECUADOR

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores Ingeniera María Dolores Guamán Guevara Magister. Ingeniero Julio Mauricio Vizuite Muñoz Magister., designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “El Acoso Laboral y el Desempeño del personal docente y administrativo de las Universidades del cantón Ambato” elaborado y presentado por la señora Psicóloga Industrial Viviana Lizeth Zaldumbide Villalba, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal



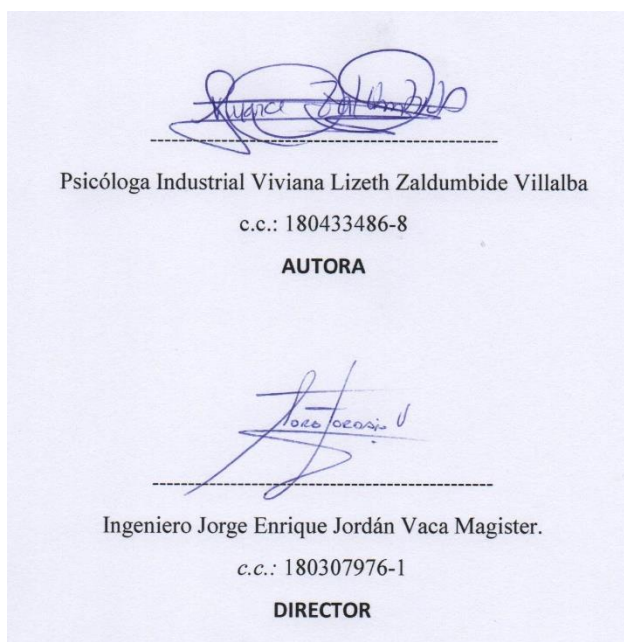
Ing. María Dolores Guamán Guevara Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN


La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “El Acoso Laboral y el Desempeño del personal docente y administrativo de las Universidades del cantón Ambato”, le corresponde exclusivamente a: Psicóloga Industrial Viviana Lizeth Zaldumbide Villalba, Autora) bajo la Dirección de Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca Magister., Director(a) del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Psicóloga Industrial Viviana Lizeth Zaldumbide Villalba

c.c. 180433486-8

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.....	III
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	III
DERECHOS DE AUTOR	IV
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS	V
INDICE DE TABLAS.....	VII
INDICE DE GRÁFICOS.....	VIII
AGRADECIMIENTO	IX
DEDICATORIA.....	X
RESUMEN EJECUTIVO.....	XI
EXECUTIVE SUMMARY	XIII
INTRUDUCCIÓN.....	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	2
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	2
2.1. Área de conocimiento.....	2
2.2. Líneas de investigación	2
3.INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	
3.1 Tiempo de ejecución.....	2
3.2 Financiamiento.....	2
3.3. Autora.....	3
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	3
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
Salud Ocupacional.....	6
Riesgos Laborales	7
Acoso Laboral	9
Gestión de Talento Humano.....	15
Evaluación del desempeño	15

Desempeño Laboral.....	17
Modalidad.....	26
Nivel.....	26
Población muestra	26
Técnicas e instrumentos	27
Evaluación Docente y Administrativa.....	29
8. REFERENCIAS CITADAS	39
9. ANEXOS	42
Glosario de términos.....	45
El desempeño laboral docente en las instituciones de educación superior: caso universidad técnica de ambato.....	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Financiamiento.....	3
Tabla 2	Población y muestra	27
Tabla 3	Formas de calificación.....	28
Tabla 4	Promedio de los resultados de evaluación de docentes de la facultad	29
Tabla 5	Promedio de los resultados de evaluación de administrativos de la facultad	30
Tabla 6	Índice de desprestigio laboral.....	31
Tabla 7	Entorpecimiento del progreso (EP).....	32
Tabla 8	Índice de incomunicación (BC)	33
Tabla 9	Índice de intimidación encubierta (IE).....	34
Tabla 10	Índice de intimidación manifiesta (IM)	35
Tabla 11	Índice de desprestigio personal (DP)	36

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Evaluación de Docentes de la Facultad	29
Gráfico 2 Evaluación del desempeño del personal administrativo	30
Gráfico 3 Desprestigio Laboral	31
Gráfico 4 Entorpecimiento del progreso	32
Gráfico 5 Índice de incomunicación.....	33
Gráfico 6 Índice de intimidación encubierta (IE).....	34
Gráfico 7 Índice de intimidación manifiesta (IM)	35
Gráfico 8 Índice de desprestigio personal (DP)	36

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por permitirme llegar hasta esta etapa en donde culmino mi parte académica, gracias por todas las oportunidades que me has dado y las bendiciones para que este sueño sea posible.

Segundo, agradezco a mis padres que sin ellos nada hubiese sido posible, a ti mamita Dalia por ser la persona que siempre me ha impulsado a salir en adelante; como no también a las personas que estuvieron a lo largo de este camino a todos mis amigos de la maestría que con altos y bajos llegamos al final, gracias por todos esos momentos inolvidables que vivimos en estos dos años junto a ustedes.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a Nicolás y María Aurora, mis hijos, que han sido el pilar fundamental para poder culminar este logro académico, así también a mis padres que me apoyaron día a día de todas las maneras. Gracias a ellos culmino una etapa académica al afrontar los retos en el camino de la vida, sin rendirme y superando siempre las adversidades con el apoyo de mi familia querida y siempre con la bendición de nuestro Señor Jesús...

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHERTE 2017

TEMA: “El Acoso Laboral y el Desempeño del personal docente y administrativo de las Universidades del cantón Ambato”

AUTOR: Psicóloga. Industrial Viviana Lizeth Zaldumbide Villalba

DIRECTOR: Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca Magister.

FECHA: 22 de noviembre del 2019.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se orientó a determinar el índice de acoso laboral en la Universidad Técnica de Ambato, a fin de identificar las principales causas del acoso y la afectación directa en el desempeño laboral, así como también, los tipos de acoso que se pueden dar en los ambientes universitarios, seguidamente, conocer cuáles son los principales motivos para iniciar este tipo de riesgo psicosocial, quienes son las personas más afectadas si son docentes y administrativos, con el objeto de formular un artículo en donde se plantee posibles soluciones a la temática o a su vez crear conciencia de este fenómeno. El estudio estuvo fundamentado por diferentes teorías de Acosta-Fernández, M., Parra-Osorio (2017), Acosta (2014) y Flores H (2015), entre otros. Desde el aspecto metodológico, la investigación está enmarcada dentro del enfoque mixto, el cual consta de la ruta cuantitativa y cualitativa lo que indica la interacción de los mismos según lo menciona Hernández y Mendoza (2018) de metodología de la investigación. La población estuvo constituida por 142 personas, entre ellos constituida de 100 docentes y 42 administrativos. Se aplicó la técnica la encuesta, utilizando como instrumento psicométrico es el LIPT-60 que determina las maniobras principales utilizadas para el Acoso Laboral, encaminadas a estrés, agotamiento o un bajo desempeño de un excelente profesional, con respuesta múltiples de escala de liker, es un

instrumento estandarizado ya validado. Asimismo, la confiabilidad fue medida a través del método chi cuadrado arrojando un índice del 0,92. Con respecto a los resultados obtenidos se determinó el índice de acoso laboral del personal docente y administrativo fue bajo en su mayoría, aunque existe dos dimensiones afectadas y en cuanto a los resultados de la evaluación del desempeño del personal docente, los mismos alcanzan resultados positivos tanto en la autoevaluación, comisión, directivos y la heteroevaluación con un promedio general de 96.32%; mientras tanto que en la evaluación del desempeño del personal administrativo obtienen un desempeño excelente del 65% de colaboradores y un 35% obtuvieron un promedio de muy bueno en la escala cualitativa.

Descriptor: MOBBING, ACOSO LABORAL, DESEMPEÑO, DOCENTE, ADMINISTRATIVOS, UNIVERSIDAD, ESTRÉS, AGOTAMIENTO, EVALUACIÓN, DIRECTIVOS.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHERTE 2017

THEME: “The Workplace Harassment and the Performance of the teaching and administrative staff of the Universities of the Ambato city”

AUTHOR: Psicóloga Industrial Viviana Lizeth Zaldumbide Villalba

DIRECTED BY: Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca Magister.

DATE: November 22, 2019.

EXECUTIVE SUMMARY

The present investigation was oriented to analyze the index of labor harassment in the Technical University of Ambato, in order to identify the main causes of the harassment and if this directly affects the work performance, as well as, the types of harassment that can occur in university settings, then, to know what are the main reasons to start this type of psychosocial risk., as well as, who are the people most affected if they are administrative teachers, in order to formulate an article where it is raised possible solutions to the theme or in turn create awareness of this phenomenon. The study was based on the theories of Acosta-Fernandez, M., Parra-Osorio (2017), Acosta (2014) and Flores H (2015), among others. From the methodological aspect, the research is framed within the mixed approach, which consists of the quantitative and qualitative route that indicates their interaction is like this, as for Hernández and Mendoza (2018). The population consisted of 134 people, among them 100 teachers and 34 administrators. The survey technique was applied, using the LIPT-60 as a psychometric instrument that determines the main maneuvers used for Workplace Harassment, aimed at the destruction of an excellent professional, with multiple liker scale response, it is a standardized instrument already validated. Likewise, reliability was

measured through the chi-square method, yielding an index of 0.92. With respect to the results obtained, the rate of labor harassment of the teaching and administrative staff was determined to be mostly low, although there are two dimensions affected and as regards the results of the evaluation of the performance of the teaching staff, they achieve positive results both in self-evaluation, commission, managers and hetero-evaluation with a general average of 96.32%; Meanwhile, in the evaluation of the performance of the administrative staff, 65% of the employees obtained an excellent performance and 35% obtained a very good average in the qualitative scale.

Keywords: MOBBING, WORKPLACE BULLYING, PERFORMANCE, TEACHING, ADMINISTRATIVE, UNIVERSITY, STRESS, EXHAUSTION, EVALUATION, MANAGERS.

INTRODUCCIÓN

Durante la última década del siglo XX y los inicios del siglo XXI, ha surgido un aumento en casos de maltrato psicológico, de violencia verbal y física en el ambiente laboral (Guevara, 2006; citado por Soto, 2006; Castro & Sánchez, 2009). Vélez (2011) cita cifras de un informe publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) donde señala que en los años 80, estudios científicos y organismos mundiales de trabajadores de la Unión Europea observaron un aumento en los casos de maltrato psicológico (un millón más que los registrados cinco años antes). Según lo explica Piñuel & Oñate (2002) esto surge como consecuencia de los cambios organizacionales que se llevan a cabo y de la lucha por sobrevivir en el trabajo.

Las conductas derivadas de los cambios, causan fuertes heridas emocionales en el ambiente laboral (Martí, 2003; citado por Castro & Sánchez, 2009). Werther & Davis (2008) explican en su libro como los cambios organizacionales afectan adversamente el estado emocional de los trabajadores, cambios como: reducción de horas de trabajo, realizar tareas adicionales al puesto de trabajo, entre otras.

El mobbing o acoso psicológico entendido como violencia en el ejercicio del poder es muy antiguo. Ya en la biblia, Salmos de David, en el capítulo 7, versículo 4, se refiere al verbo hostigar. Aún con mayor claridad se vuelve a hallar en el capítulo 35, versículo 5, donde ya se utiliza el verbo acosar (Suárez, 2012).

En los años sesenta, el etólogo Konrad Lorenz (1966) utilizó el término mobbing para describir la conducta grupal de ciertos animales caracterizada por las amenazas y ataques de un grupo de animales hacia un solo animal, bien porque lo consideraban su enemigo, de mayor tamaño y más fuerte que ellos, o bien hacia aquellos animales de su misma especie que manifestaban comportamientos no adecuados a la especie.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“El Acoso Laboral y el Desempeño del personal docente y administrativo de las Universidades del cantón Ambato”

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Según la CINE de la UNESCO 2011 la presente investigación está enmarcada en el campo de educación número tres que corresponde a las Ciencias sociales, educación comercial y derecho. (CINE: 2011)

2.2. Líneas de investigación

Según la Resolución: UT-P-0644-2018 (UTA: 2018), de fecha 22 de Noviembre del 2018, la Unidad Académica de titulación del programa de maestría en Gestión del Talento Humano en la cual articula la línea de investigación como: Desarrollo humano y social integral.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación inició el 14 de abril del 2018 y está programada su finalización abril 2020.

3.2. Financiamiento

El presupuesto que se realizará para el presente proyecto de investigación es de 500 dólares americanos, mismo que resulta de la autofinanciación de la autora. En la Tabla N°. 1 se detalla los gastos planificados para la ejecución del proyecto de investigación.

Financiamiento

RECURSO	VALOR
Recursos Materiales	\$200
Transporte	\$100
Alimentación	\$100
Recursos humanos	\$300
TOTAL	\$700

Fuente: Viviana L. Zaldumbide.

Elaborado por: El Investigador

3.3. Autora

Nombre: Viviana Lizeth Zaldumbide Villalba

Grado académico: Tercer Nivel

Teléfono: 0979225511 - (032) 410314

Correo electrónico: vivizaldumbide@hotmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

El acoso laboral es un problema que viene sucediendo desde hace décadas atrás, varios autores como Juan Manuel Vite, Acosta y Salvador lo analizan, lo estudian es así como en un análisis de tres proyectos tienen el propósito de “fijar la política pública del gobierno de Puerto Rico con respecto al acoso laboral, así como prohibir dicha conducta y adoptar la reglamentación necesaria para administrar y poner en ejecución las disposiciones de esta ley”. (Comisión de Asuntos Laborales: 2017).

Es indispensable la creación de estas políticas públicas para mitigar el acoso laboral, en la actualidad en el país existen reglamentos contemplados en cuanto a los riesgos psicosociales, pero que no han sido debidamente socializados y sobre todo considerando que el acoso laboral por lo general es silencioso y no deja huellas como más adelante se analiza en la revisión de la literatura.

La presente investigación además se habla sobre el desempeño laboral por ello es importante mencionar a Sánchez y Cruz (2018) en donde concluyen que el grado de satisfacción de los trabajadores va de la mano con la asignación correcta de las funciones, acorde a su formación profesional y experiencia. Es importante considerar que la satisfacción laboral va de la mano con la situación económica, al ser los recursos monetarios necesarios para los gastos que demandan la familia del colaborador.

Otros resultados de satisfacción laboral muestran que el contenido del trabajo, es decir las actividades cotidianas que desempeña el colaborador, las tareas son significativas; las relaciones interpersonales, la amistad el respeto, la cordialidad es otro de los elementos mencionados por los evaluados como necesarios para una adecuada satisfacción laboral; dichos grupos (Flores, Diaz. Rodriguez, et al; 2015).

Los resultados del estudio reflejan una satisfacción general media, los "compañeros de trabajo" y el "horario de trabajo" son los aspectos mejor evaluados. (Carrillo, Díaz, Fernández, et al; 2017). Además los autores mencionados encontraron ocho factores considerados vitales al momento de una adecuada satisfacción laboral, los cuales se detallan a continuación:

- a) Gusto por la profesión ejercida,
- b) Posibilidades de proyección social,
- c) Alcance y visualización de logros,
- d) Reconocimiento público,
- e) Posibilidades de ascenso,
- f) Posibilidades de aprendizaje continuo,
- g) Autonomía, y
- h) Estabilidad laboral.

(Charaja, Mamani: 2014) Entre los resultados obtenidos destacan que los trabajadores de la DIRCETUR Puno, tienen una actitud regular, es decir, indican estar ni satisfechos, ni insatisfechos, destacando los indicadores: reconocimiento, seguridad, supervisión y relaciones interpersonales; e indican que a veces se sienten motivados en cuanto a las necesidades fisiológicas y de estima.

Finalmente, podemos decir que existe una diferencia entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos, pues los trabajadores se sienten satisfechos y motivados con los indicadores intrínsecos; y, por el contrario, con los indicadores extrínsecos sienten insatisfacción y poca motivación.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar cómo el acoso laboral afecta en el desempeño del personal docente y administrativo de las universidades del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

Objetivos específicos

Evaluar el índice de acoso laboral del personal docente y administrativo por medio de una herramienta estandarizada.

Conocer los resultados de la evaluación del desempeño del personal docente y administrativo obtenido de la facultad.

Diseñar un análisis crítico sobre posibles soluciones a la problemática planteada.

4.3. Justificación de la investigación

La presente investigación busca concientizar y conocer cómo afecta el acoso laboral en el desempeño del personal docente y administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, así también, buscar una comprensión desde un punto de vista diferente sobre las relaciones laborales, de tal manera que ciertas conductas que están presentes y no son adecuadas se tornen visibles para ser cuestionadas y modificadas.

La importancia del tema radica en que todo tipo de conducta del acosador esta estandarizado en la sociedad ecuatoriana, de manera específica en las universidades de Ambato, por lo tanto el poder determinar las principales técnicas de acoso utilizadas permitirán plantear las soluciones orientadas a prevenir y en lo posible eliminarlas. Según Acosta (2014), en su

estudio manifiesta que existen las siguientes estrategias de acoso laboral: “desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta y desprestigio personal” (p. 3).

La originalidad radica en la delimitación del lugar para hablar sobre este tema, en la mayoría de investigaciones se las realiza estudios de manera generalizada, más no específicamente en universidades, sobre el acoso laboral y desempeño del personal docente y administrativo; por lo que el analizar su desempeño en base a los resultados en el período académico permitirá conocer la correlación entre las variables.

La investigación es factible realizarla por contar con los recursos financieros necesarios para solventar los gastos que incluyen el proceso investigativo, existe suficiente información teórica tanto en las bibliotecas virtuales, como físicas de las universidades del cantón Ambato, los conocimientos necesarios de la temática a ser tratada han sido adquiridos, recursos tecnológicos necesarios para la digitalización de la información y finalmente se dispone de la autorización de las autoridades pertinentes para el desarrollo del proyecto en la población objeto de estudio.

4.4. Marco teórico referencial

Salud Ocupacional

La **Organización Mundial de la Salud (OMS)** define la **salud ocupacional** como una actividad multidisciplinaria que **promueve y protege la salud de los trabajadores**. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las **enfermedades** mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para los empleadores, la salud ocupacional supone un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Los problemas más usuales de los que debe ocuparse la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos

repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas, por ejemplo. También puede encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales.

Riesgos Laborales

“Es la posibilidad de que ocurra: accidentes, enfermedades ocupacionales, daños materiales, incremento de enfermedades comunes, insatisfacción e inadaptación, daños a terceros y comunidad, daños al medio y siempre pérdidas económicas.”

Tipos de Riesgo

El Riesgo es la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.

Riesgos Químicos.

Sustancias orgánicas, inorgánicas, naturales o sintéticas que pueden presentarse en diversos estados físicos en el ambiente de trabajo, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades que tengan probabilidades de lesionar la salud las personas que entran en contacto con ellas; se clasifican en: gaseosos y particulados:

Gaseosos: Son aquellas sustancias constituidas por moléculas ampliamente dispersas a la temperatura y presión ordinaria (25° C y 1 atmósfera) ocupando todo el espacio que lo contiene.

Particulados: Constituidos por partículas sólidas o líquidas, que se clasifican en: polvos, humos, neblinas y nieblas.

Riesgos Físicos.

Representan un intercambio brusco de energía entre el individuo y el ambiente, en una proporción mayor a la que el organismo es capaz de soportar; entre los más importantes se citan: ruido, vibración, temperatura, humedad, ventilación, presión, iluminación, radiaciones no ionizantes y radiaciones ionizantes.

- Ruido
- Temperatura.
- Iluminación.

- Ventilación.

Riesgos Biológicos.

Los contaminantes biológicos son microorganismos, cultivos de células y endoparásitos humanos susceptibles de originar cualquier tipo de infección, alergia o toxicidad.

Grupos de Riesgo: Los contaminantes biológicos se clasifican en cuatro grupos de riesgo, según el índice de riesgo de infección:

Grupo 1: Incluye los contaminantes biológicos que son causa poco posible de enfermedades al ser humano.

Grupo 2: Incluye los contaminantes biológicos patógenos que pueden causar una enfermedad al ser humano; es poco posible que se propaguen al colectivo y, generalmente, existe una profilaxis o tratamiento eficaz. Ej.: Gripe, tétanos, entre otros.

Grupo 3: Incluye los contaminantes biológicos patógenos que pueden causar una enfermedad grave en el ser humano; existe el riesgo que se propague al colectivo, pero generalmente, existe una profilaxis eficaz. Ej.: Ántrax, tuberculosis, hepatitis.

Grupo 4: Contaminantes biológicos patógenos que causan enfermedades graves al ser humano; existen muchas posibilidades de que se propague al colectivo, no existe tratamiento eficaz. Ej.: Virus del Ébola y de Marburg.

Riesgos Ergonómicos.

La ergonomía analiza aquellos aspectos que abarcan al entorno artificial construido por el hombre, relacionado directamente con los actos y gestos involucrados en toda actividad de éste. Se relacionan con el medio de trabajo del hombre, expuesto a situaciones frecuentemente rutinarias de sobre esfuerzos, las cuales generan con el pasar del tiempo deformaciones o desgastes de ciertas partes del cuerpo del trabajador.

Ciertas características del ambiente de trabajo se han asociado con lesiones, estas características se le llaman factores de riesgo de trabajo

Riesgos Mecánicos: “El riesgo mecánico es el conjunto de factores físicos que dan lugar a una lesión por la acción mecánica de elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar o materiales proyectados, sólidos o fluidos”.

El peligro de contacto y lesiones con partes móviles surge de la falta de controles tales como defensas, resguardos, barreras, protecciones, alarmas de aproximación.

Las prácticas aceptadas incluyen una breve reunión previa para advertir sobre los riesgos o peligros de la tarea y notificar las recomendaciones de prevención.

Factores de Riesgo Psicosocial: Los factores de riesgo psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

Acoso Laboral

Según Salvador (2018) la definición de acoso laboral o mobbing que más se acerca a una comprensión en el ámbito científico y académico es la siguiente: “una situación en la que se ejerce una violencia psicológica, de forma sistemática y prolongada sobre otra persona en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que éstas personas acaben abandonando el lugar de trabajo” (p. 7).

Al ser el acoso una forma de violencia psicológica resulta complicado el poder medir o identificar puesto que las estrategias utilizadas por los acosadores son silenciosas y generalmente no dejan rastro, el acoso laboral pretende humillar al colaborador desmereciendo sus competencias personales y profesionales.

Para Rojo (2017) la palabra mobbing es utilizada por primera vez por Leymann en los años 80, en nuestro país de igual manera por cuestiones culturales se utilizan diferentes términos entre los principales “acoso laboral”, “acoso psicológico”, “acoso organizacional”, “acoso moral”, “psicoterror”, “acoso psicológico en el trabajo”, si recurrimos a la revisión de la literatura encontramos un sinnúmero de definiciones en su mayoría algunas que se describen

de manera muy general y en otras que se encuentran una serie de características de manera exhaustiva sus elementos determinantes. Es así que a través del paso de los años diversos autores así como desde el punto de vista jurídico se han ido introduciendo a las definiciones factores característicos que permitan tener un concepto claro.

Para Hirigoyen (2015) el acoso laboral es “cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente los comportamientos, palabras, gestos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, dignidad o la integridad física o psíquica del individuo, poniendo en peligro su empleo o denigrar el clima de trabajo” (p. 17).

Según Cervera (2017) existen muchos organismos internacionales que han realizado aportes a la literatura buscando un acercamiento a una definición aceptada, así podemos mencionar a la Comisión Europea, que manifiesta que el Mobbing o Acoso Laboral son incidentes de abuso con amenazas o circunstancias que impliquen una situación implícita de a la seguridad, bienestar o salud del colaborador.

Para la Unión Europea comportamientos negativos entre compañeros o superiores e inferiores jerárquicos a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas con el objetivo de aislarle laboral y socialmente; para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), es la acción psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por las que una persona vulnera a otra en su lugar de trabajo, la humilla, ofende o atemoriza.

Origen del Mobbing o Acoso Laboral

Según Vicente (2018), para analizar los orígenes del acoso laboral se deben realizar desde dos puntos de vista el social y el individual; es así que analizando el punto de vista social el acoso laboral ha existido siempre siendo lo que se debe recalcar el reconocimiento y aceptación de que se produce en las organizaciones así como en nuestro país el reconocimiento jurídico como parte de los riesgos psicosociales que son aquellos que están presentes en toda situación laboral y afectan al trabajador tanto en su salud física, psicológica y mental.

En una organización se debe a que la víctima es un profesional reconocido por su labor o a su vez es diferente al acosador, quién lo mira como su competencia generando sentimientos de envidia, el hostigamiento aparece además porque a la víctima se lo ve como una persona débil, sentimental entre otras cualidades; sin dejar de lado además a las razones que provienen de términos como la discriminación por raza, género, religión, opiniones políticas entre otras.

Para Vives (2016), el acoso laboral además tiene su origen en organizaciones con más de 50 colaboradores en donde principalmente existe una gestión desorganizada, no existe una estructura organizacional definida o poco clara, muchos mandos medios, abuso de poder, manipulación por parte de los acosadores, escasa capacidad para resolver conflictos principalmente.

Tipología del Acosador y la Víctima

Si bien es cierto todos podemos ser víctimas de acoso laboral, la autora Ausdelfer (2016) afirma que no hay un perfil psicológico claro de la víctima. Al contrario de lo que alguna gente se piensa, la persona acosada no suele serlo por presentar deficiencias a nivel personal o profesional que le hagan ser rechazado.

Es decir, cuando alguien acosa a una persona no lo hace porque ésta sea incompetente o haga mal su trabajo o porque no sepa trabajar en equipo y cree un mal clima laboral. Esas son las excusas que suelen utilizar los acosadores pero la realidad es muy diferente.

Las personas que sufren acoso laboral suelen ser envidiadas, ya sea por sus características físicas, psicológicas o sociales.

Suelen ser personas con valores éticos elevados, con una elevada capacidad de empatía y sensibilidad ante el sufrimiento ajeno.

Según Piñuel (2014) el perfil del acosador presenta rasgos narcisistas como el egocentrismo, necesidad de consideración, admiración, intolerancia a las críticas; utilizando estas técnicas el acosador destruye a la víctima sin sentir culpa pues no demuestran empatía con sus compañeros, no experimentan sensaciones de tristeza, cuando los demás los defraudan o

decepcionan o les hacen daño desde su punto de vista reaccionan con deseos de venganza y por lo general se enojan. En tanto al perfil del acosado o víctima son personas con éxito social, carismático, de buena apariencia física, es decir una persona muy capaz y valorada por su creatividad, popular, eficiente en la realización de sus funciones y el cumplimiento de objetivos; son especialmente las características mencionadas las que hacen que el acosador lo vea como una amenaza por celo profesional.

Finalmente, la tipología de las víctimas y acosadores, es solo un punto de partida, puesto que independientemente de las características de los mismos todos absolutamente en cualquier momento pueden ser objeto de acoso laboral.

Clases de mobbing laboral

El estudio del mobbing se lo ha clasificado en tres clases: ascendente, horizontal y descendente, las cuales se describen a continuación:

Ascendente

La exclusión social, ataques personales son algunas de las actitudes que conforman el acoso laboral de los empleados hacia el nuevo directivo que no aceptan.

Según Robbins (2017), Cuando un directivo se incorpora a su puesto de trabajo y tiene a su cargo a un grupo de subordinados, se expone a críticas y a juicios de valor de los empleados que ahora están bajo su responsabilidad. Podría traer nuevos métodos que no aceptan los trabajadores, puede ser un puesto deseado por colaboradores, o la arrogancia son algunos de los motivos que llevan a los nuevos jefes a sentir el mobbing ascendente, que ocurre cuando una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios subalternos.

Algunas de las actitudes del mobbing ascendente son el aislamiento social, la evaluación negativa del trabajo, ocasionando sensación ataques contra la persona. En muchos casos la víctima inconscientemente colabora debido a su estrés, resultando pobre capacidad de liderazgo y falta de control de las situaciones que se presentan. La falta de comunicación empática es uno de los signos de presencia de mobbing.

Sobre la empresa, este tipo de acoso produce repercusiones en la productividad además de ambientes de trabajo hostiles, el fenómeno tiene efectos negativos sobre la salud física y mental de la víctima, quien experimentará sentimientos de estrés, tensión y ansiedad, sentimientos de humillación y pérdida de autoestima, y apatía. La persona puede tener problemas de concentración, relaciones tensas, sentimientos irracionales de culpabilidad, pérdida de confianza, e incluso actitud frustrada. Esto puede llevar a depresiones y trastornos psicológicos en diferentes niveles.

Horizontal:

En mobbing horizontal, un **grupo de empleados** actúan como uno solo con el fin de conseguir su objetivo. En este caso un trabajador siente el acoso por un compañero con su mismo nivel en jerarquía.

El ataque se puede dar por **problemas personales** o porque algunos de los miembros del grupo sencillamente no aceptan las normas de funcionamiento acatadas por los demás.

Otro factor que se presta a la presencia de este comportamiento es la existencia de personas físicas o psíquicamente débiles, y estas diferencias son aprovechadas por los compañeros sencillamente para acabar con el aburrimiento.

Descendente:

Un empleado de jerarquía inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la empresa.

Hirigoyen (2014) manifiesta que “se ha afirmado que puede tratarse de superior que realiza conductas de acoso por miedo a perder el control o puede obedecer a la necesidad de un superior perverso que necesita maltratar al subordinado para destacar” (p.28).

Este tipo de acoso que tiene consecuencias graves para la salud, puede dividirse en acoso perverso en donde el objetivo es dañar al colaborador, acoso estratégico, que consiste en ocasionar que el trabajador renuncie voluntariamente, así la organización evita el proceso

de despido intempestivo con la liquidación que esto significa; acoso institucional utilizado como instrumento de gestión del conjunto de colaboradores.

Piñuel (2015) “Se ha observado que el acoso laboral descendente puede darse formando parte de una estrategia empresarial para conseguir que el trabajador acosado abandone la empresa” (p.63).

En tal sentido el *mobbing* descendente resulta del superior hostigando a un subordinado con la finalidad de aislarle y de reducir su valía personal, misma que pudiera ejercer en su entorno. Es el tipo de *mobbing* más frecuente: Leymann (1996) lo cifraba en “el 47% del *mobbing* Piñuel y Zabala (2001) en el 43% y el informe Randstad (2003) en un 75%”.

Katz y Kahn (Citado en ZARCO, 2017) distinguieron cinco tipos de comunicación descendente en función de su contenido, así:

- Instrucciones sobre la tarea que establecen cómo llevar a cabo las actividades específicas.
- Información que permita una mejor comprensión de la tarea y su relación con otras tareas organizacionales, lo cual justifica el trabajo.
- Informes sobre procedimientos y prácticas organizacionales. Definen las características formales de la organización, así como otras obligaciones y privilegios de los empleados. Pueden incluir manuales, descripciones de puestos y organigramas
- Retroalimentación del empleado sobre su rendimiento y ejecución. Esta comunicación permite evaluar, corregir el desempeño y ofrecer información a los individuos respecto a la calidad en el desarrollo de sus acciones.

En tal sentido el *mobbing* descendente resulta del superior hostigando a un subordinado con la finalidad de aislarle y de reducir su valía personal, misma que pudiera ejercer en su entorno.

Sobre el acoso descendente también Zabala (2014) indica que “se ha observado que el acoso laboral descendente puede darse formando parte de una estrategia empresarial para conseguir que el trabajador acosado abandone la empresa” (p.98).

Gestión de Talento Humano

En definiciones anteriores se usaba el término de Recurso Humano a la concepción de un hombre como una máquina, en contraposición a una concepción de Talento Humano, en el cual se consideran a las destrezas, habilidades, experiencia, personalidad como elementos necesarios para lograr el éxito de una organización.

Para Chiavenato (2018) el término Recurso Humano se catalogaba a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización.

La gestión de talento humano se le interpreta como la capacidad con la que cuentan las personas para resolver problemas inteligentemente, aplicando todas sus habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y aptitudes, comprometidos hacia el progreso de la organización. De aquí a que toda organización debe primordial atención a su personal (Talento Humano). En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.

Evaluación del desempeño

Según Alles (2015), toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres como evaluación de desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc.

La evaluación de desempeño representa una técnica de administración imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la empresa o al puesto que ocupa, así como

discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación.

Beneficios de la Evaluación del desempeño

Alles (2015), considera una serie de beneficios tanto para la organización, para la gerencia, para el colaborador y finalmente los usuarios o clientes externos.

Para el gerente, como administrador de personas:

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, sobre todo, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas para mejorar el estándar del desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.

Para la persona:

- Conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos del comportamiento y desempeño de los trabajadores que la empresa los considera.
- Conocer las expectativas de su líder en cuanto a su desempeño y, según su evaluación, sus puntos fuertes y débiles.
- Conocer las medidas que el líder toma para mejorar su desempeño (programas de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe realizar por cuenta propia (aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo, cursos, etc.).
- Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

Para la Organización:

- Evaluar su potencial humano de corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado.
- Identificar a los empleados que necesitan rotarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y seleccionar a quienes están listos para un ascenso o transferencia.
- Dinamizar su política de recursos humanos mediante oportunidades a los empleados (ascensos, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo de la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

Desempeño Laboral

Toda persona ocupa un puesto de trabajo dentro de la institución, en una entrevista laboral por ejemplo si queremos conocer de la experiencia del candidato lo primero que le pregunta es: ¿Qué puesto de trabajo ocupó en su anterior empleo?, de la respuesta de esta pregunta el entrevistador puede tener una idea de la importancia de sus tareas y del nivel jerárquico que ocupa, es por esta razón que para la institución el puesto significa las tareas del colaborador y para el trabajador la fuente de motivación debido a sus expectativas que generan.

Por lo tanto al definir puesto según Dolan (2014) hace referencia a un “conjunto de tareas, obligaciones las mismas que se realizan dentro de una estructura organizativa (nivel jerárquico) y este a su vez interactúa con los demás” (p.172).

Para diseñar un puesto de trabajo se deben cumplir cuatro condiciones básicas: listado de tareas, actividades, funciones que desempeña la persona que ocupa el puesto, cuáles son los métodos y maneras de realizar el trabajo, es decir cómo se efectúan las actividades, funciones u obligaciones, a quién reporta el puesto de trabajo y finalmente a quién supervisa.

La descripción de puestos permite conocer el contenido del puesto, es un documento en donde se detallan las actividades, tareas y responsabilidades, la frecuencia con que se realiza, los métodos utilizados y los objetivos a alcanzarse.

Una vez culminada la descripción continúa el análisis de puestos que en resumen se trata de los requisitos que el ocupante necesita, responsabilidades y condiciones que se exigen para

un correcto desempeño. Según Aguillón (2015), para el análisis de puestos existen cuatro condiciones aplicables a todos los puestos que son:

Los requisitos intelectuales (educación, experiencia, iniciativa y aptitudes necesarias), requisitos físicos (esfuerzo físico, concentración visual, complejidad física necesaria), responsabilidades adquiridas (supervisión de personal, materiales, equipos, dinero documentos, información), condiciones de trabajo (ambiente y riesgos de trabajo).

En cuanto a los métodos para llevar a cabo este proceso entre los más comunes para Uribe (2014), están “la observación directa el cuestionario, la entrevista y el de métodos mixtos” (p.25).

Destacando que el método de observación directa es el más común utilizado por su eficiencia, debido a que consiste en registrar en una hoja de “análisis” los puntos clave de observación en el ejercicio mismo del ocupante del puesto; para complementar éste método se realiza la entrevista y así evitar errores de sesgo del observador y por lo tanto limitar la información.

En el método de cuestionario el ocupante se encarga de llenar una hoja de registro; cada uno de los métodos mencionados con anterioridad tienen sus pro y sus contra es por tal razón que el método mixto sería el más eficaz a la hora de llevar a cabo el proceso debido a que consiste en combinar todos los métodos nombrados.

Con los antecedentes analizados se cuentan ya con las bases para avanzar al desempeño laboral, que no es más la manera en como una persona ocupante de un puesto de trabajo se desempeña en el mismo, así como su potencial de desarrollo.

En otras palabras la evaluación del desempeño es un proceso sistemático que permite juzgar el valor de las cualidades de una persona con respecto a su trabajo y específicamente a lo establecido en el diseño, análisis y descripción de puestos de trabajo.

Para Carvajal (2014), la evaluación del desempeño permite “detectar, personas con potencial para ocupar diferentes puestos de nivel jerárquico superior, problemas de motivación, detectar necesidades de capacitación, problemas de supervisión” (p.105).

La responsabilidad del desempeño depende de a quién se le atribuye la misma como parte de la política de talento humano, así generalmente en nuestro país comúnmente la

realizan los departamentos de talento humano, en las universidades a las autoridades de cada facultad, decanos, subdecanos, coordinadores.

Chiavenato (2018), manifiesta que existen diferentes métodos de evaluación del desempeño como son los clásicos entre los que se encuentran: el método de escalas gráficas, método de selección forzada, método de investigación de campo, método de incidentes críticos, métodos mixtos.

El método de escalas gráficas es el más utilizado por su facilidad, este método consta de factores ya definidos y ponderados, consiste en un cuestionario en el cual se encuentran de forma horizontal los factores a evaluarse y en forma vertical los grados de calificación, a los cuales el evaluador selecciona para definir sus cualidades, se debe tener cuidado de eliminar prejuicios y aspectos subjetivos del evaluador para obtener resultados óptimos.

Para Romero y Urdaneta (2015) el desempeño laboral debe considerar a los resultados alcanzados y actitudes del colaborador. El más utilizado basado en las características sirven para promover el desarrollo personal del colaborador al estar enfocados a la acción; dicho método es conocido además como evaluación por competencias.

Otro de los métodos conocidos son aquellos que se centran en los objetivos alcanzados por el trabajador en base a las funciones que realiza y a su vez orientados a la consecución de la misión y visión organizacional.

Mientras tanto que para Sanín y Soria (2014), la evaluación por competencias permite medir el nivel en que la persona evaluada posee ciertas características indispensables para la realización de su tarea en el puesto de trabajo, a manera de ejemplo se pueden mencionar a competencias genéricas como: liderazgo, trabajo en equipo, empatía, destreza matemática, escritura; estas competencias son fijadas por la organización en base al diseño, análisis y descripción de puestos de trabajo.

Cárdenas, Velasco y Fabela (2015) al método anterior proponen asignar una escala gráfica en la que el evaluador debe ir seleccionando en la medida que el evaluado posee dichas competencias, es decir aparece un método mixto al combinar competencias con escalas, los parámetros podrían fijarse por medio de una escala Likert que permita más adelante obtener los resultados de manera cuantitativa que es una puntuación objetiva).

Al referirse al método de elección forzada mientras tanto el evaluador obligatoriamente debe decidirse por una de las alternativas de evaluación en un formato preestablecido, este método consta de un formulario de doble entrada en el cual se encuentran en igual número en pares las características favorables y desfavorables, los resultados de este método son poco objetivos y no se recomienda en la actualidad su utilización (Ilaja & Reyes, 2016).

Según Mora (2014), El método basado en narraciones sin embargo es considerado como un método poco convencional, puesto que el evaluador a manera de ensayo debe describir al colaborador, basado en su desempeño con características y aspectos que no aportan valor al desempeño como por ejemplo vestimenta, actitud, respeto, entre otros, en pocas palabras este método únicamente permite conocer la opinión del jefe inmediato superior quién es el encargado de realizar la descripción, el principal problema con este método es el sesgo del evaluador así como los resultados subjetivos que se pueden obtener.

Todos los métodos analizados en los párrafos anteriores corresponden a los llamados métodos basados en características se procede a la revisión de la literatura de aquellos basados en comportamientos que nos muestran una perspectiva global de los factores positivos y negativos del evaluado con respecto de sus funciones ejecutadas.

En cuanto a la confiabilidad de los resultados es más objetiva al ser diseñado por cada cargo en una serie de escalas verticales con diferentes dimensiones del desempeño del colaborador (Perone, Mendoza, & Clasing, 2015), dicha escala debe permitir el registro de comportamientos junto a la frecuencia de aparición de una conducta (Gore & Vázquez, 2013).

Se deben considerar dentro de la evaluación del desempeño a la satisfacción laboral que no es más que la percepción del colaborador con respecto a las condiciones de la interacción con su entorno laboral o a su vez las actitudes hacia el trabajo basado en sus valores; para ellos interfieren diversos factores como la personalidad del evaluado, es decir su forma de pensar, de sentir y actuar, aspectos laborales, relaciones sociales con sus compañeros, valores organizacionales, condiciones de trabajo, remuneración recibida, aspectos motivacionales, entre otras (Hannoun, 2014).

El antónimo de lo mencionado con anterioridad es la insatisfacción laboral que consiste en una evaluación negativa con respecto de las funciones, relaciones, condiciones, remuneración, motivación por parte del colaborador.

Con una evaluación se podría conocer el estado de ánimo del trabajador, mismas que se relacionan directamente con el sentido de pertenencia hacia la organización, el compromiso con los objetivos laborales, puesto que también incluyen a las variables de desarrollo y crecimiento personal y profesional; es lo que en psicología organizacional se conoce como el contrato psicológico que comprende un componente afectivo siendo su medición y valoración de manera departamental o institucional.

La motivación es el motor esencial para impulsar al colaborador hacia su satisfacción en el trabajo; sin embargo la motivación no solo depende de la organización sino también de aspectos intrínsecos del trabajador, así se encuentran aspectos como las expectativas, la libertad de realizar las tareas, flexibilidad en asuntos familiares delicados.

Si se tratan de aspectos motivacionales que la empresa puede ofrecer se hacen referencia a cuestiones extrínsecas en la cual los gerentes o departamentos de talento humano pueden considerar diversas actividades como la participación y el compromiso con la satisfacción de los trabajadores y la organización con situaciones y espacios para para el desarrollo creativo, incentivos monetarios y no monetarios, elogiar en público por el trabajo bien hecho, reconociendo ante sus compañeros reforzando su motivación y por lo tanto la eficacia y eficiencia.

Para Robbins (2015), el clima laboral es otro punto importante que se debe analizar al ser el medio para propiciar oportunidades y desafíos para los colaboradores, siempre con una adecuada gestión de liderazgo gestionando que el medio ambiente de trabajo sea el lugar oportuno para que el trabajador se supere día a día; con una adecuada gestión no solo se ganará la confianza de la gente sino que se verá reflejada en resultados en un desempeño laboral importante en beneficio de las instituciones.

No se puede dejar de lado, sin embargo, que para el logro de este desempeño laboral la capacidad que el empleado tenga juega un papel primordial, por lo que tanto las habilidades como las capacidades que haya adquirido y su experiencia también es fundamental.

El fortalecer mediante capacitaciones a los empleados es una buena y rápida forma de lograr mayor eficiencia. Sin embargo, como se mencionó anteriormente la capacidad y experiencia no es suficiente, se necesita del impulso y la motivación tanto interna del empleado, así como de la administración de la empresa para potenciarla mediante el reforzamiento positivo, además del sentido de pertenencia del empleado para que se conforme un buen desempeño laboral (Mozariega & Monica, 2015).

Lo anteriormente expuesto considera diversos indicadores, el cual es el clima organizacional. Tanto la satisfacción laboral como la motivación son procesos que, a pesar de que se pueden dar de forma grupal, no son claros hasta que analizamos el clima organizacional ya que se puede percibir la cohesión grupal consecuencia de la satisfacción laboral y también de la motivación.

Y es que ésta, es medible cuando ya los procesos anteriores analizados han cumplido su objetivo o han llegado a una mayor eficiencia.

El clima organizacional es un aspecto que tiene múltiples dimensiones entre las cuales pueden considerarse las que tienen que ver con la organización en sí (estructura, tamaño), las que tienen que ver con la dirección (liderazgo) y las que tiene que ver con la comunicación entre pares.

Esto permite apreciar que el comportamiento de un trabajador no es un resultado de sus propias características sino que está influido por el contexto en el que se desempeña y además por las percepciones que él mismo tiene acerca de este contexto y los factores que lo conforman (Quintero, Africano, & Faría, 2008).

Como base la perspectiva de la escuela funcionalista, el clima organizacional va enfocado a lograr un equilibrio entre las interacciones sociales y su repercusión en los individuos atendiendo a las particularidades de cada uno.

Sin embargo, desde el enfoque humanista, los procesos e interacciones que se originan son vistos de forma general, creando un clima conformado por los comportamientos y las percepciones de los individuos en un todo (De la Cruz Ortiz, Ruiz, & Alejandro, 2016).

En este sentido analizaremos el clima organizacional desde este último enfoque, puesto que se pretende comprender la relación entre el clima organizacional y el desempeño

laboral desde las percepciones que cada individuo posea con la empresa que por tanto refleje el clima, la atmósfera en la empresa.

Partimos en definir el clima organizacional tenemos “El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.) (De la Cruz Ortiz, Ruiz, & Alejandro, 2016).

“Es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el buen desempeño de la organización” (EcuRed, 2018).

El clima organizacional por tanto va a reflejar el comportamiento de cada individuo y en el medio que se crea, a la misma vez que influye en la motivación de los trabajadores (De la Cruz Ortiz, Ruiz, & Alejandro, 2016). Para lograr un clima organizacional además de tener un equilibrio motivacional, emocional del sujeto con el trabajo, desde el aspecto laboral también se necesita que la empresa fomente las condiciones necesarias.

La orientación sobre los objetivos y metas hacia donde se dirige la empresa, cohesión de los diferentes canales de información y comunicación, la participación de los empleados en alguna toma de decisiones de la empresa permite incrementar el sentido de pertenencia en los empleados, las condiciones físicas del puesto de trabajo, lo que se refiere a la comodidad, seguridad, iluminación, todos orientados hacia una misma dirección en la consecución de las metas de la empresa.

De forma tal que se sientan como un equipo, la no diferencia personal entre gerentes o directores de la empresa con los empleados para que no existe un margen o espacio que deje una ineficiente integración del personal y un sentimiento de desvalorización.

El liderazgo, también es esencial ya que permite guiar, pero también resolver los problemas o necesidades de los empleados, ya que estos pueden saber que están siendo representados y que sus problemas son escuchados. El consenso a través de la escucha activa, de la comprensión y empatía de los integrantes de la empresa, el disfrutar de las labores que se les asignan a los trabajadores, sin imposiciones y que les permita crecer profesionalmente

contribuirá a un clima organizacional positivo (Palomino Bossio, Leguia, & Guillermo, 2016).

El clima organizacional brinda información del estado de la empresa, de su funcionamiento desde los empleados hacia la empresa, a través de su motivación y satisfacción laboral y viceversa desde los gestores, administradores con la eficiencia de las estrategias tomadas, la comunicación, los consensos en la toma de decisiones.

Bossio, Leguia y Guillermo (2016) manifiestan que “el clima organizacional resulta ser un medio en el cual se manifiestan las habilidades o los problemas que los empleados tienen al interior de la empresa (p.38).

De esta forma, el desempeño laboral no solo se refiere a resultados productivos visibles sino que va más allá, depende de la satisfacción laboral que aunque posee características inherentes a cada persona de acuerdo a sus necesidades, vivencias, también el lugar de trabajo es un foco de percepciones, energía y de procesos en constante dinámica, que son capaces de lograr la satisfacción laboral, mediante el reforzamiento positivo de los gerentes de la empresa con retribuciones, compensaciones, reconocimientos.

Por lo que no solamente las compensaciones salariales son necesarias sino además el reconocimiento social. La motivación por tanto es el motor que permite el desarrollo constante y activo en el logro consecutivo de las metas y al que la empresa debe ponerle mucha atención, si se tiene en cuenta que las investigaciones arrojan correlaciones entre la motivación, satisfacción social, y por ende con el desempeño laboral.

Los procesos de gestión son fundamentales para lograr avanzar en las estrategias con el propósito de lograr un mejor desempeño laboral. Lo cual ayuda a la competitividad de la empresa, local, nacional como globales. “En síntesis, el desempeño de la organización será función directa de la gestión de la estructura y la estrategia” (Carlos & Vargas, 2009).

Lograr un buen desempeño laboral es un gran desafío para las empresas, más aún cuando se tienen que integrar cada vez más nuevos métodos de evaluación, de medición, nuevas particularidades propias de los flujos del mercado de nuestra época, así como la toma de decisiones en la estrategia para lograr la satisfacción laboral, la motivación, el clima organizacional en fin la estructura interna que se evidencia a través de la retroalimentación y las percepciones de sus trabajadores.

Es de esta forma que mediante un modelo de gestión eficiente se garantiza el rendimiento, la productividad y el desempeño laboral. Sin embargo, dentro de esta gestión no puede olvidarse plantearse estrategias de capacitación, estudio del mercado y sobre todo de las nuevas tecnologías, eficiencia empresarial y de capital humano.

“Así mismo podríamos decir que algunos de los factores que conllevan a un aumento en la productividad está relacionada a la implementación de nueva tecnología, al aumento de capital físico, aumento de capital humano, mejora en la gestión de recursos humanos, la formación de trabajadores y a la implementación de sistemas de gestión de calidad” (Coello & Rocio, 2013-2014).

Todas estas consideraciones permiten visualizar que el desempeño laboral es un campo de alta complejidad y que comprende dimensiones que varían desde el espacio subjetivo y que incluso puede abarcar dimensiones políticas, sociales o económicas.

Así han de considerarse todos estos aspectos al momento de realizar mediciones o aproximaciones en un contexto organizacional específico, teniendo en cuenta además cómo esta variable se relaciona e interactúa con otras variables y procesos como la satisfacción laboral, el clima organizacional, el liderazgo, la comunicación o incluso con elementos de otro orden como la estructura de la organización o la efectividad de los procesos organizacionales.

4.5. Metodología

La presente investigación está enmarcada dentro del enfoque cuantitativa (Sampieri, 2006) en donde se da por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado.

Este enfoque utiliza la recolección de datos para señalar; con un enfoque cuantitativo se emplean experimentaciones y análisis de causa-efecto, también se debe resaltar que este tipo de investigación conlleva a un proceso secuencial y deductivo. Al término de la

investigación se debe lograr una generalización de resultados, predicciones, control de fenómenos y la posibilidad de elaborar réplicas con dicha investigación. (P.3-26)

Modalidad

Para el trabajo investigativo, se tomó en cuenta las siguientes modalidades:

Bibliográfica:- Los procesos de investigación requiere de la modalidad bibliográfica o documental, ya que se requirió de la consulta bibliográfica en fuentes convencionales y electrónicas para construir el marco teórico, bibliotecas físicas como virtuales.

De campo: Esta modalidad de investigación permitió representar en forma de cuadros y gráficos estadísticos los resultados de los instrumentos de investigación aplicados en el lugar de los hechos y de éstos resultados se elaboró análisis cuantitativo y la interpretación cualitativa, y de la interpretación obtener las conclusiones.

Nivel

Los tipos de investigación aplicados en la investigación fueron:

Tipo descriptiva.- permitió determinar cómo es y cómo está el contexto de la evaluación del desempeño y el acoso laboral en el personal docente y administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Tipo exploratoria.- se aplicó la investigación exploratoria para conocer los detalles más relevantes de la problemática del Acoso Laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, mediante la fase de exploración se realizaron diálogos y observaciones preliminares que culminaron en el establecimiento de un problema que se puede resolver organizadamente.

Población muestra

El presente trabajo se lo realizara en la Universidad Técnica de Ambato, específicamente en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación con el personal docente y administrativo

de la misma. Se trabajara con la totalidad de la población que se encuentra distribuida acorde a la siguiente tabla:

Tabla 1 Población y muestra

Descripción	Hombres	Mujeres	Total
Docente	42	58	100
Administrativo	18	24	34
TOTAL	60	82	142

Fuente: Viviana L. Zaldumbide.

Autor: Viviana L. Zaldumbide.

Técnicas e instrumentos

El instrumento psicométrico a utilizarse es el LIPT-60 que determina las maniobras principales utilizadas para el Acoso Laboral, encaminadas a la destrucción de un excelente profesional. Las cuales se describen a continuación: Limitar su comunicación, negarle al acosado la posibilidad de hablar o dar su opinión, imponiendo además por parte de su jefe inmediato aquello que puede expresarse o no. Limitar su contacto social, aislándolo a la víctima sin dirigirle la palabra, además ocasionando que nadie más lo haga. Desprestigiar su capacidad profesional y laboral, asignándole actividades, tareas y funciones degradantes para su formación profesional o a su vez tareas muy superiores a la capacidad del colaborador o simplemente no asignarle funciones, juzgando el mínimo error desprestigiando su labor y sus habilidades profesionales. Desprestigiar su persona ante sus compañeros, realizando gestos de burlas, sobre el acosado respecto de múltiples aspectos como son sus orígenes, etnia, familia, antecedentes. Comprometer su salud, incitando al acosado a realizar labores, funciones y actividades que pongan en riesgo la salud del colaborador.

Dentro de las subescalas analizadas por el instrumento psicométrico utilizado se encuentran las siguientes: Desprestigio Laboral, distorsionando la comunicación con chismes, rumores, cuentos o calumnias orientados a la minimización o a la ocultación de los logros del acosado. Entorpecimiento del progreso, un aislamiento que va en incremento de a poco, con la asignación de tareas inadecuadas en cuanto al contenido la forma acorde a las destrezas y habilidades del acosado. Bloqueo de la comunicación, tanto como de la comunicación

interna con sus compañeros, clientes; así como la comunicación externa, como proveedores, usuarios externos entre otros. Intimidación encubierta, son los daños referidos al acosado de manera oculta o sin dejar huella, lo que hace que sea imposible la determinación de responsabilidades. La intimidación manifiesta, referente a la que se realiza de manera directa, en muchas ocasiones inclusive en público poniendo al acosado en ridículo al frente de sus compañeros, clientes, con gritos, insultos degradantes. Desprestigio personal, afectando directamente a la víctima en relación a su vida particular o privada, mediante burlas y críticas acerca de su forma de pensar, actuar y ser.

Tabla 2 Formas de calificación

1.- Desprestigio laboral (DL)	Sumatorio ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60 / 14
2.- Entorpecimiento del progreso (EP)	Sumatorio ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35, 37/ 7
3.- Bloqueo de la Comunicación (BC)	Sumatorio ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53 / 9
4.- Intimidación encubierta (IE)	Sumatorio ítems 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48 /7
5.- Intimidación manifiesta (IM)	Sumatorio ítems 1, 2, 4, 8, 19, 29 /6
6.- Desprestigio personal (DP)	Sumatorio ítems 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31 /7

Acorde a las puntuaciones se obtienen los niveles alto, medio bajo en cada una de las dimensiones de acoso laboral.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Evaluación Docente y Administrativa

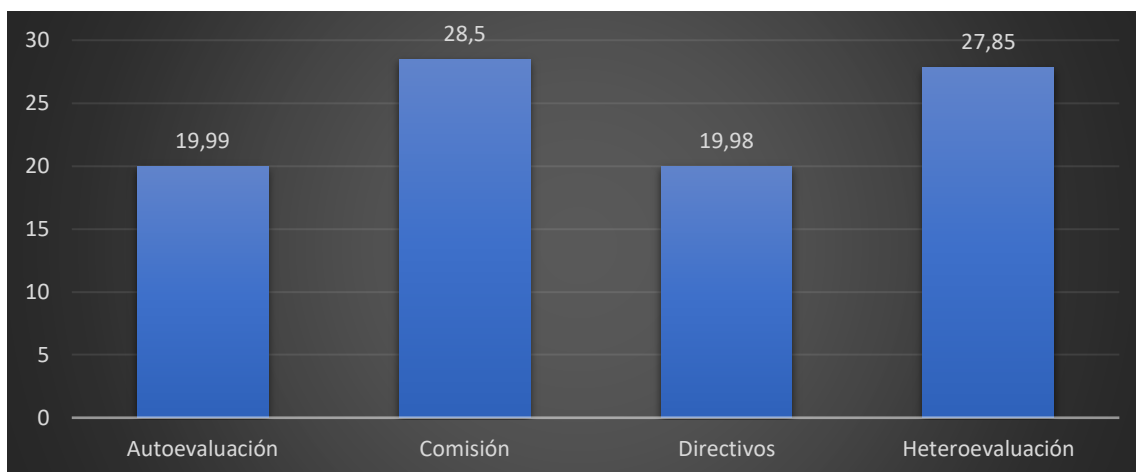
Tabla 3 Promedio de los resultados de evaluación de docentes de la facultad

Autoevaluación	Comisión	Directivos	Heteroevaluación	Promedio
19.99/20	28.50/30	19.98/20	27.85/30	96.32

Fuente: Reporte consolidado de evaluación integral de docentes.

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Gráfico 1 Evaluación de Docentes de la Facultad



Fuente: Reporte consolidado de evaluación integral de docentes.

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Análisis e interpretación de resultados:

En la autoevaluación los docentes alcanzaron un resultado de 19.99 sobre 20, en donde se evaluaron las funciones en las cuales se centra la labor docente, es decir la gestión vinculación, docencia e investigación; en cuanto a la evaluación realizada por la comisión obtuvieron un puntaje de 28.5 sobre 30 puntos; en la evaluación realizada por los directivos un puntaje de 19.98/ 20 y en la heteroevaluación un puntaje de 27.85/30.

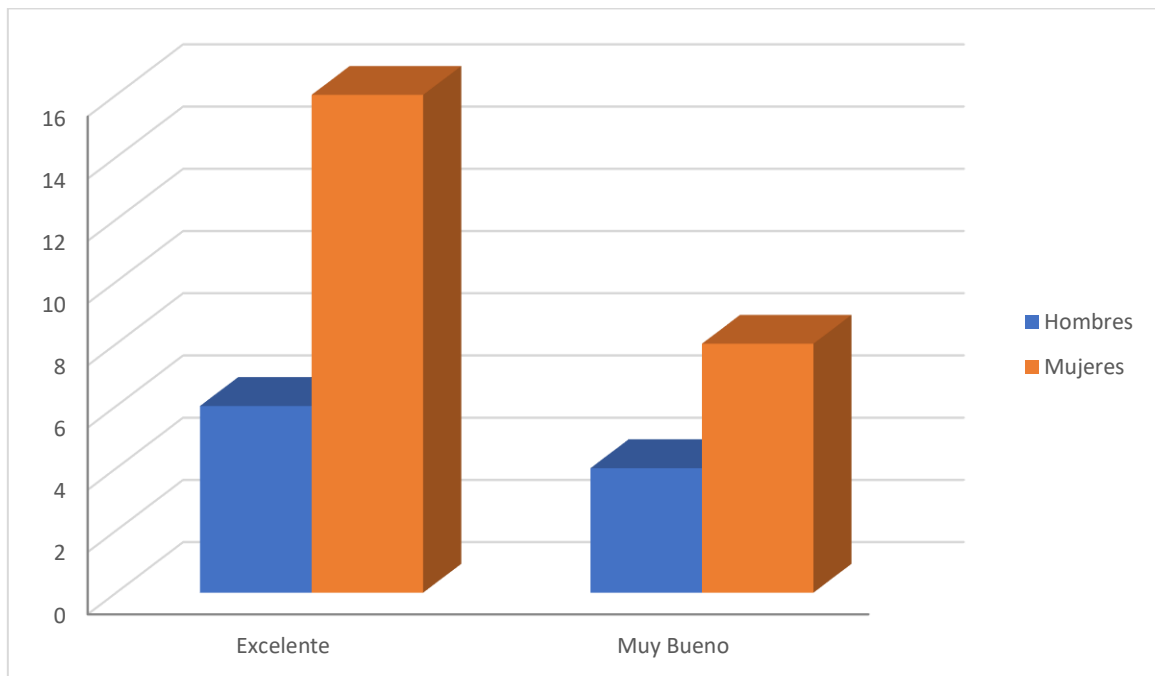
Tabla 4 Promedio de los resultados de evaluación de administrativos de la facultad

	Excelente	Muy bueno	Bajo	Total
Hombres	6	4	0	10
Mujeres	16	8	0	24
Total	22	12	0	34

Fuente: Evaluación del Desempeño personal administrativo.

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Gráfico 2 Evaluación del desempeño del personal administrativo



Fuente: Evaluación del Desempeño personal administrativo.

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Análisis e interpretación de resultados:

En el reporte consolidado de evaluación integral de administrativos en donde se evalúa competencias tales como la toma de decisiones, organización, redactar, archivar y revisar documentos y procesar y registrar información mediante la actualización de bases de datos o archivos informáticos, obtuvieron un 90 por ciento niveles altos de desempeño mientras que un 10 por ciento obtuvieron puntuaciones de nivel medio.

Promedio de los resultados de evaluación del test LIPT – 60 a los docentes y administrativos de la facultad

1. Índice de desprestigio laboral (DL)

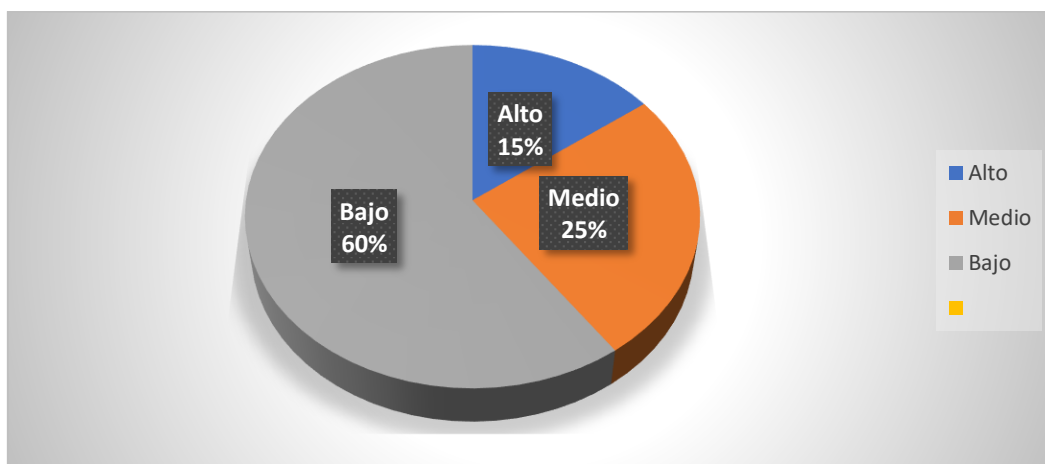
Tabla 5 Índice de desprestigio laboral

Alto	Medio	Bajo	Total
21	36	85	142

Fuente: Test LIPT-60 aplicado

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Gráfico 3 Desprestigio Laboral



Fuente: Test LIPT-60 aplicado

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Análisis e interpretación de resultados:

En la subescala de desprestigio laboral en donde se evalúa acciones de acoso en donde se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, mediante rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, los resultados fueron un 15% obtuvieron niveles altos en esta área, mientras que un 25% niveles medios y por último un 60% niveles altos.

Promedio de los resultados de evaluación del test LIPT – 60 a los docentes y administrativos de la facultad

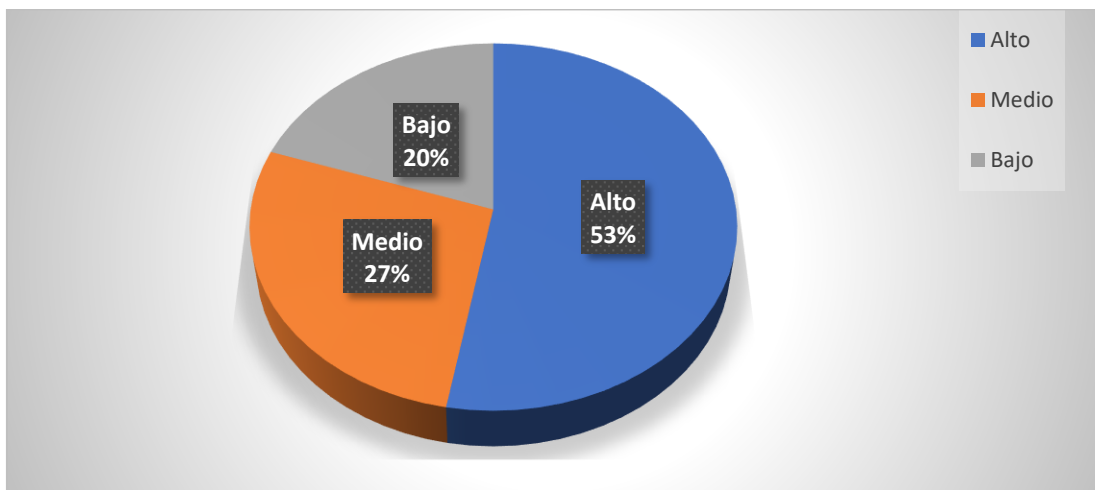
Tabla 6 Entorpecimiento del progreso (EP)

Alto	Medio	Bajo	Total
75	39	28	142

Fuente: Test LIPT-60 aplicado

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Gráfico 4 Entorpecimiento del progreso



Fuente: Test LIPT-60 aplicado

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Análisis e interpretación de resultados:

Sobre el entorpecimiento del progreso se refiere a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias, en donde un 53% manifiestan que es alto el índice de entorpecimiento al progreso, así también un 27% que es medio y por último un 20% que es bajo los niveles

Tabla 8.

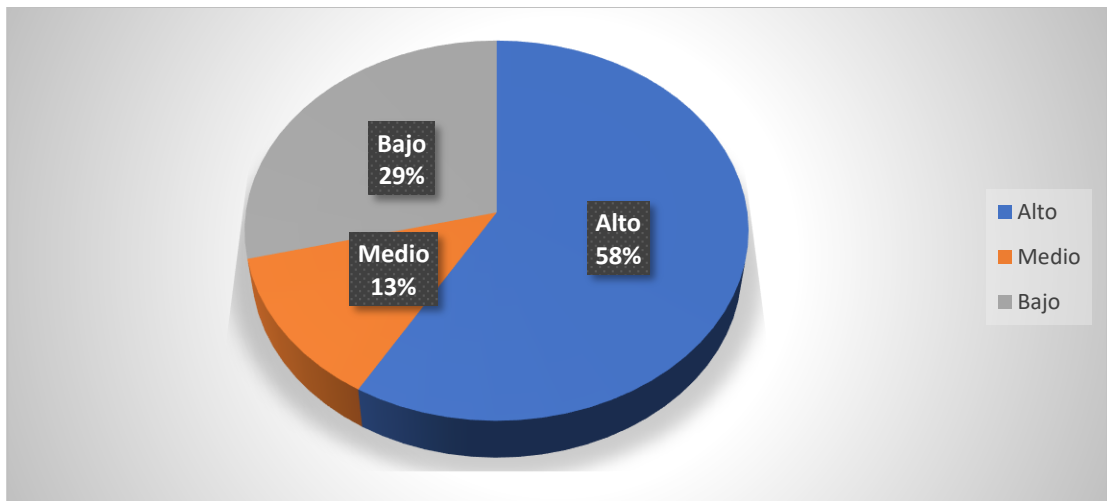
Promedio de los resultados de evaluación del test LIPT – 60 a los docentes y administrativos de la facultad

Tabla 7 Índice de incomunicación (BC)

Alto	Medio	Bajo	Total
83	18	41	142

Fuente: Test LIPT-60 aplicado
Autor: Viviana L. Zaldumbide

Gráfico 5 Índice de incomunicación



Fuente: Test LIPT-60 aplicado
Autor: Viviana L. Zaldumbide

Análisis e interpretación de resultados:

En este segmento se mide los índices de comunicación que corresponde un bloqueo de la comunicación intraorganizacional y extraorganizacional, los docentes y administrativos manifiestan el 58% con índices altos, mientras que un 13% medio y finalmente el 29% restante bajo.

Promedio de los resultados de evaluación del test LIPT – 60 a los docentes y administrativos de la facultad

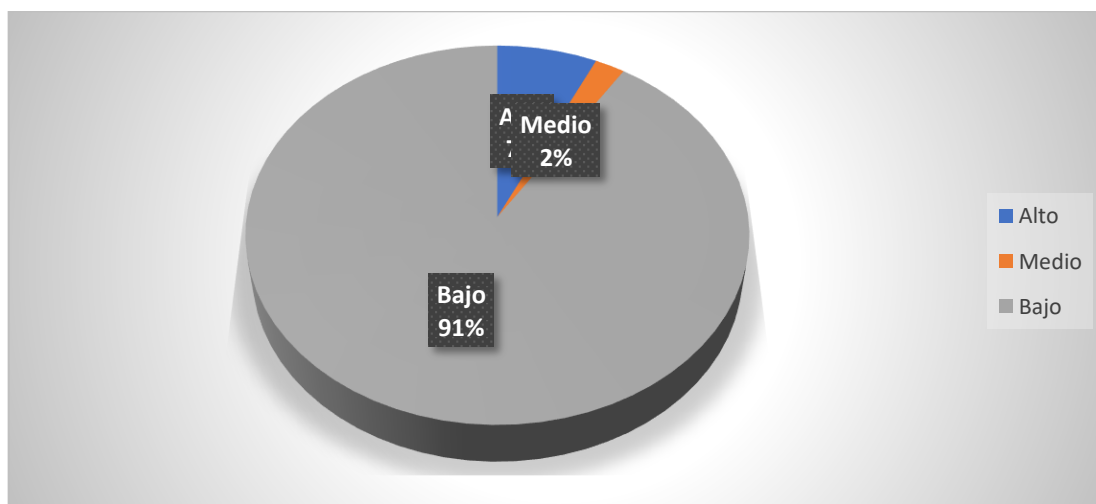
Tabla 8 Índice de intimidación encubierta (IE)

Alto	Medio	Bajo	Total
10	3	129	142

Fuente: Test LIPT-60 aplicado

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Gráfico 6 Índice de intimidación encubierta (IE)



Fuente: Test LIPT-60 aplicado

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Análisis e interpretación de resultados:

El índice de intimidación encubierta constituye preguntas referidos a amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia”, sin que se puedan delimitar responsables específicos, es así que un 91% manifiestan que son bajos los niveles de este tipo de acoso, un 7% mencionan un nivel medio y solamente en 2% que son índices altos.

Promedio de los resultados de evaluación del test LIPT – 60 a los docentes y administrativos de la facultad

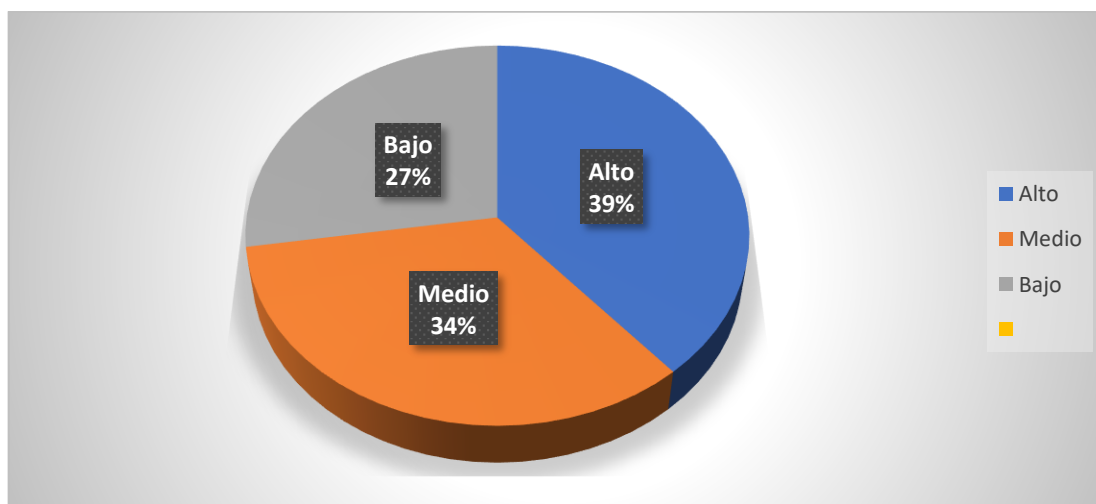
Tabla 9 Índice de intimidación manifiesta (IM)

Alto	Medio	Bajo	Total
55	48	39	142

Fuente: Test LIPT-60 aplicado

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Gráfico 7 Índice de intimidación manifiesta (IM)



Fuente: Test LIPT-60 aplicado

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Análisis e interpretación de resultados:

En esta subárea se evaluaron ítems referidos a amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo; un 39% mencionan que son niveles altos de este tipo de acciones, mientras que el 34% se acogen a un nivel medio, y un 27% un nivel bajo

Promedio de los resultados de evaluación del test LIPT – 60 a los docentes y administrativos de la facultad

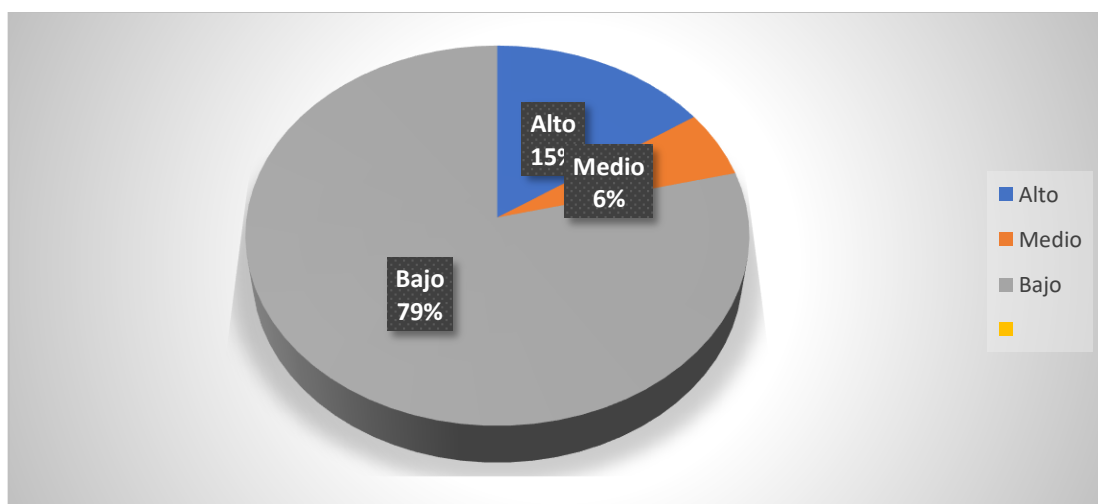
Tabla 10 Índice de desprestigio personal (DP)

Alto	Medio	Bajo	Total
22	8	112	142

Fuente: Test LIPT-60 aplicado

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Gráfico 8 Índice de desprestigio personal (DP)



Fuente: Test LIPT-60 aplicado

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Análisis e interpretación de resultados:

En esta última parte las preguntas están referidas a un descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y denuesto de su forma de ser, vivir y pensar; el personal manifiesta que un 79% son niveles bajos de este tipo de acoso, mientras que únicamente el 6% nivel medio y por último el 15% se sienten afectados con niveles altos

6. CONCLUSIONES

- Se concluye en cuanto al índice de acoso laboral del personal docente y administrativo fue bajo en todas las dimensiones de acoso laboral evaluadas por el instrumento psicométrico, aunque existe dos dimensiones afectadas de manera mínima que son las de entorpecimiento del progreso y la de incomunicación, en cuanto a la primera que se refiere a que existe la percepción por parte de los colaboradores que no tienen o se les ponen trabas al momento de crecer y desarrollarse tanto profesional como personalmente; en cuanto a la incomunicación, referida a que la información recibida no es clara o no es precisa, por lo tanto dificulta la manera de realizar sus funciones.
- En cuanto a los resultados de la evaluación del desempeño del personal docente, los mismos alcanzan resultados positivos tanto en la autoevaluación, comisión, directivos y la heteroevaluación con un promedio general de 96.32%; mientras tanto que en la evaluación del desempeño del personal administrativo obtienen un desempeño excelente un el 65% de colaboradores y un 35% obtuvieron un promedio de muy bueno en la escala cualitativa, resultados que evidencian niveles de cumplimientos favorables acorde a los parámetros evaluados en la Universidad Técnica de Ambato.
- Es necesario el realizar intervenciones en las dimensiones afectadas de acoso laboral, así como se debe reforzar el desempeño laboral para mantener niveles óptimos de calidad, beneficiando de esta manera a toda la comunidad universitaria.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades universitarias en base a los resultados obtenidos en la presente investigación tomar acciones que orienten a la erradicación frente a las dimensiones del acoso laboral que se encuentran afectadas en el personal docente y administrativo de los colaboradores de la Universidad Técnica de Ambato.
- La recomendación referente al desempeño laboral consiste en adoptar planes de desarrollo y crecimiento personal y profesional, con un diseño del plan de carrera, reconocimiento al trabajo bien hecho entre otras, ya que de esta manera el colaborador mantendrá su desempeño laboral adecuado al percibir que su esfuerzo vale la pena con miras a un futuro en el que pueda crecer tanto personal como profesionalmente.
- Socializar los resultados de la presente investigación con el objetivo de que los colaboradores conozcan acerca de la temática de acoso laboral así como realizar la retroalimentación acerca de su desempeño laboral.

8. REFERENCIAS CITADAS

Acosta-Fernández, M., Parra-Osorio, L., Restrepo-García, J., Pozos-Radillo, B., María delos Ángeles Aguilera-Velasco, & Torres-López, T. M. (2017). Condiciones psicosociales, violencia y salud mental en docentes de medicina y enfermería. *Salud Uninorte*, 33(3) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1984765584?accountid=38658>

Acosta Pérez, Paúl. (2014). El Acoso Psicológico en las Organizaciones del Sector Industrial y Manufacturero de la Ciudad de Ambato en el año 2014. *Revista Cienciamérica*.

Alles, M. (2014) *Comportamiento Organizacional*. Argentina: Ed Prentice Hall.

Cárdenas Lucía, Velasco Cleotilde y Fabela Marlen (2015). DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA: UNA VISIÓN DE GÉNERO. Recuperado de <http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol4/DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL.pdf>

Carrillo-García, César, Ríos-Rísquez, María Isabel, Fernández-Cánovas, María Luisa, Celdrán-Gil, Francisc, Vivo-Molina, María del Carmen, & Martínez-Roche, María Emilia. (2015). La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. *Enfermería Global*, 14(40), 266-275. Recuperado en 31 de julio de 2019, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000400011&lng=es&tlng=es

Charaja Incacutipa, Yesenia Milagros, & Mamani Gamarra, Javier. (2014). SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - PUNO - PERÚ, 2013. *Comunicación*, 5(1), 05-13. Recuperado en 31 de julio de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es.

Comisión asuntos laborales analiza legislación prohibir acoso laboral P.rico: PUERTO RICO ACOSO LABORAL. (2017, Dec 13). EFE News Service Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1976036079?accountid=36765>

Flores H, Corina, Díaz M, León, Luz, Verónica, Rodríguez S, Pascual, & Páramo, Daniel. (2015). Evaluación cuantitativa de la satisfacción laboral en personal directivo y operativo

de empresas de calzado y cuero usuarios del IMSS, como modelo de atención. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 202-206. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300008>

Gómez-Gómez, F., López-Cano, A., & María del, P. M. (2016). Riesgos psicosociales en una universidad de Ecuador: Mediante técnicas de lógica difusa. *Revista Lusófona De Educação*, 34(34) Retrieved from:

<https://search.proquest.com/docview/1904473668?accountid=38658>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

Betsy Ilaja, M.S, Carlos Reyes, M.S. (2016) BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN PROFESORES. *Psicología desde el Caribe*, Vol. 33 No. 1. Recuperado de:

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/6862/8375>

Leymann H. Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral (“Mobbing”) en el trabajo. *European Journal of work and organizational psychology*. 1996, 5 (2): 165-184. Marie France Hirigoyen (2015). “El Acoso Moral. Maltrato Psicológico en la vida cotidiana”. Editorial Paidós

Piñuel, I. et al. (2014). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, volumen 67. Editorial Sal Terrae

Piñuel, I. et al. (2016). *Mobbing: manual de autoayuda: claves para reconocer y superar el acoso en el trabajo*. Madrid: Aguilar

Rojo, José Vicente, Cervera, Ana María (2005) “El mobbing o acoso laboral” Madrid, Editorial Tébar.

Salvador, C. R. (2018). *Análisis jurisprudencial acerca del acoso psicológico laboral*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Sampieri, Roberto. *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. Cuarta edición. 2006. p.3-26.

Sánchez-Sellero, María Carmen, Sánchez-Sellero, Pedro, Cruz-González, María Monserrat, & Sánchez-Sellero, Francisco Javier. (2018). *Relación entre sobre cualificación y*

satisfacción laboral durante la crisis española de 2008. *Contaduría y administración*, 63(2)
<https://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1273>

Sanín, J. A. & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento Psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1). doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp

Sastoque, Marlon Javier Méndez. (2015). Satisfacción con el empleo de extensionista rural: un estudio cualitativo en Caldas, Colombia. *Revista Ceres*, 62(3), 241-250.
<https://dx.doi.org/10.1590/0034-737X201562030003>

SENESCYT (2011) Manual del usuario SNIESE, recuperado de
<https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/PISP/PISP-areas-subareas-conocimeinto-UNESCO-manuel-SNIESE-SENESCYT.pdf>

Universidad Técnica de Ambato (2018) Resolución de Consejo Académico de la facultad de Ciencias Administrativas.

Vicente, R. J. (2009). Mobbing o acoso laboral. Retrieved from
<https://ebookcentral.proquest.com>

9. ANEXOS

INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMANN

(Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (LIPT-60)

(González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003).

González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60

(Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*, 2, 2, 59-66.

(Versión modificada por J. L. González de Rivera)

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ("1") si la ha experimentado un poco

El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres ("3") si la ha experimentado bastante y

El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extraordinariamente:

1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2	Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5	Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6	Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4
8	Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9	9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10	No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	0	1	2	3	4
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4

20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27	Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31	Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40	Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.	0	1	2	3	4
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	1	2	3	4
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	1	2	3	4
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	3	4
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	0	1	2	3	4
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53	Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	0	1	2	3	4

54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	2	3	4
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56	Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59	Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	3	4
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

CORRECCIÓN DE LA PRUEBA

Para la corrección del Inventario se han establecido tres parámetros globales: el número total de estrategias de acoso psicológico (NEAP), el índice global de acoso psicológico (IGAP) y el índice medio de acoso psicológico (IMAP). El cálculo de estos parámetros globales se efectúa de la manera siguiente: NEAP: Se obtiene sumando todas las respuestas distintas de cero. Esta medida es conceptualmente la misma que el LIPT total calculado con el cuestionario dicotómico, aunque presenta diferencias de orden metodológico que después discutiremos. IGAP: Se obtiene sumando los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico y dividiendo esta suma entre el número total de estrategias consideradas en el cuestionario, es decir, entre 60. IMAP: Se obtiene dividiendo la suma de los valores asignados a cada estrategia entre el número total de respuestas positivas. Este número es variable, y viene determinado por el NEAP. Es la suma de los valores asignados a cada estrategia / NEAP.

La administración de la versión escalar del LIPT-60, además de informar sobre la presencia e intensidad de cada conducta de acoso, permite establecer tres índices globales que cuantifican distintos aspectos complementarios de la situación. Si se suma el total de diferentes estrategias de acoso sufridas, único parámetro global medido por el LIPT dicotómico, se obtiene en el LIPT-60 el NEAP (Número de Estrategias de Acoso Psicológico). De la intensidad asignada a las diferentes estrategias de acoso se deriva el IGAP (Índice Global de Acoso Psicológico), que estima el efecto que las estrategias de acoso tienen sobre la víctima de ellas. Por ejemplo, dos personas diferentes pueden sufrir el mismo número de conductas de acoso, digamos que ambas tiene un NEAP = 10. Esta es una cifra relativamente baja, que puede tanto corresponder a una persona que sufre acoso como a una

que no. Sin embargo, si uno de estos sujetos presenta un IGAP alto, superior a 1,2, nos inclinaremos en sentido contrario. El IMAP (Índice Medio de Acoso Psicológico), cuantifica el valor medio asignado a las respuestas positivas, es decir, a la intensidad y frecuencia de las conductas de acoso sufridas. Naturalmente, su valor es siempre más alto que el IGAP; pero se aproxima a él cuanto mayor sea el NEAP, o sea, el número de estrategias de acoso experimentadas. Diferencias muy notables entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso, pero que éstas son muy intensas. Un trabajador, por ejemplo, a quien su jefe le grita continuamente y no le deja nunca hablar ni explicarse puede marcar en el LIPT solamente estas dos conductas, es decir, su NEAP sería de 3, un valor muy bajo. Su IGAP sería igualmente bajo, puesto que $2/60 = 0,03$. Sin embargo, su IMAP tendría probablemente un valor bastante alto, digamos 3,5 si valora los dos únicos ítems que se le aplican, el 1) el 4), con un cuatro y un tres respectivamente. Este tipo de discrepancias orientaría hacia la existencia de conflictos o “mal encuentros” en el trabajo, pero es poco indicativo de una situación de acoso psicológico propiamente dicho. Notemos que los sujetos no acosados de nuestro estudio, cuyas medias en el NEAP y el IGAP son apropiadamente bajas (NEAP = 4,2; IGAP = 0,09) presentan un IMAP relativamente importante (IMAP = 1,23), lo cual sugiere que, si bien no están en una situación de acoso, no están por ello exentos de conflictos y tensiones en su trabajo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acoso.- El acoso laboral o el acoso moral en el trabajo, también conocido como mobbing, es la situación en la que un trabajador o grupo de trabajadores realizan una serie de acciones violentas psicológicas de forma sistemática (al menos una vez a la semana) durante un tiempo determinado (más de seis meses), sobre una persona en el lugar de trabajo.

CINE.- Clasificación Internacional Normalizada de la Educación.

Desprestigio. - Sustantivo masculino. Este vocabulario hace referencia como la acción y resultado de desprestigiar o desprestigiarse, en desacreditar, ultrajar, denigrar, deshorrar y difamar, la falta o carencia de reputación, prestigio, fama, renombre, celebridad, honra, fama, consideración o respeto de alguien o de alguna persona.

DIRCETUR.- Dirección de Turismo

Entorpecimiento. – Acción de entorpecer o la palabra proviene del verbo entorpecer

Insatisfacción.- La insatisfacción es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas. La insatisfacción muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado.

Intimidación. – Intimidación es la acción y efecto de intimidar. Este verbo refiere a causar o infundir miedo. Una intimidación, por lo tanto, es un acto que intenta generar miedo en otra persona para que ésta haga lo que uno desea. (Pérez, Gardey: 2011)

Mobbing.- El mobbing es una forma de estrés laboral que se caracteriza porque no ocurre por causas relacionadas directamente con el desempeño del trabajo o con su organización. Tiene su origen en las relaciones entre las personas que se generan entre las personas.

OMS.- Organización mundial de la salud

Satisfacción.- La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental.

SENESCYT.- Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

SNIESE.- Sistema Nacional de Información de Educación Superior de Ecuador.

UNESCO.- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)

EL DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: CASO UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

THE TEACHING WORK PERFORMANCE IN THE INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION: CASE UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Viviana Zaldumbide, Universidad Técnica de Ambato, vivizaldumbide@hotmail.com

Jorge Jordán, Universidad Técnica de Ambato, jejordan1977@yahoo.com

Resumen

El desarrollo del potencial del ser humano en el ámbito laboral de las instituciones de educación superior es cada vez más importante por lo tanto se debe considerar a la evaluación del desempeño como una herramienta primordial para su potencialización.

La investigación plantea características del enfoque cuantitativo porque permite obtener datos objetivos, cuantificables y cualitativos porque permitió el análisis crítico del contexto en el que se aplica la evaluación. En este segmento se mide los índices de comunicación que corresponde a un bloqueo de la comunicación intra-organizacional de la institución.

Abstrac

The development of the potential of the human being in the workplace of higher education institutions is increasingly important, therefore, performance evaluation should be considered as a primary tool for its potentialization.

The research raises characteristics of the quantitative approach because it allows to obtain objective, quantifiable and qualitative data because it allowed the critical analysis of the context in which the evaluation is applied. In this segment, the communication indices corresponding to a block of intra-organizational communication of the institution are measured.

Palabras claves

Desempeño, Laboral, Motivación, Talento, Humano

Keywords

Performance, Labor, Motivation, Talent, Human

1. Introducción

Toda persona ocupa un puesto de trabajo dentro de la institución y las tareas que realiza significan para el trabajador la fuente de motivación. Por lo tanto al definir un puesto según (Dolan, 2014, pp.172) hace referencia a un “conjunto de tareas, obligaciones las mismas que se realizan dentro de una estructura organizativa (nivel jerárquico) y este a su vez interactúa con los demás”.

El desempeño laboral, es la manera en como una persona ocupante de un puesto de trabajo se desempeña en el mismo, así como su potencial desarrollo. En otras palabras la evaluación del desempeño es un proceso sistemático que permite juzgar el valor de las cualidades de una persona con respecto a su trabajo y específicamente a lo establecido en el diseño, análisis y descripción de puestos de trabajo.

Para (Carvajal 2014, pp. 105), la evaluación del desempeño permite “detectar, personas con potencial para ocupar diferentes puestos de nivel jerárquico superior, problemas de motivación, detectar necesidades de capacitación, problemas de supervisión”. La responsabilidad del desempeño depende de a quién se le atribuye la misma como parte de la política de talento humano, así generalmente en el país comúnmente la realizan los departamentos de talento humano de las universidades.

Para el logro de este desempeño laboral la capacidad que el empleado tenga juega un papel primordial, por lo que las habilidades y capacidades que haya adquirido y su experiencia son fundamentales. El fortalecer mediante capacitaciones a los empleados es una buena y rápida forma de lograr mayor eficiencia. Sin embargo, como se mencionó anteriormente la capacidad y experiencia no es suficiente, se necesita del impulso y la motivación tanto interna del empleado, así como de la administración de la IES para potenciarla mediante el reforzamiento positivo, además del sentido de pertenencia del empleado para que se conforme un buen desempeño laboral (Mozariega & Monica, 2015).

Se deben considerar dentro de la evaluación del desempeño a la satisfacción laboral que no es más que la percepción del colaborador con respecto a las condiciones de la interacción con su entorno laboral o a su vez las actitudes hacia el trabajo basado en sus valores (Hannoun, 2014). La motivación es el motor esencial para impulsar al colaborador hacia su satisfacción en el trabajo; sin embargo la motivación no solo depende de la organización sino también de aspectos intrínsecos del trabajador como las expectativas, la libertad de realizar las tareas, flexibilidad en asuntos familiares delicados.

El director del departamento de talento humano pueden considerar diversas actividades como la participación y el compromiso con la satisfacción de los trabajadores y la organización con situaciones y espacios para el desarrollo creativo, incentivos monetarios y no monetarios, elogiar en público por el trabajo bien hecho, reconociendo ante sus compañeros reforzando su motivación y por lo tanto la eficacia y eficiencia.

El trabajo de investigación se orientó a partir del enfoque cuantitativo y cualitativo de manera que el proceso fue sistemático, empírico y crítico, que implicó la recolección y el análisis de datos cuantitativos con cifras y porcentajes que permitieron definir la situación objetiva y algunas directrices que necesarias para realizar un análisis cualitativo de los resultados para determinar cómo es y cómo está el contexto de la evaluación del desempeño el personal docente de la Universidad Técnica de Ambato específicamente en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Se contó con cien unidades de investigación que correspondió al personal docente, las técnicas utilizadas la observación del sistema de evaluación docentes implementado por la Universidad Técnica de Ambato, mismo que consta de tres tipos de evaluación (auto-evaluación, co-evaluación, y hetero-evaluación), y la entrevista estructurada a través de un guión de entrevista con 3 interrogantes sobre la comunicación intra-institucional, información necesaria para el análisis del contexto de la evaluación del desempeño.

Tabla 1 Universo investigado

Descripción	Hombres	Mujeres	Total
Docente	42	58	100
TOTAL	42	58	100

Autor: Viviana L. Zaldumbide

2. Resultados y discusión

Aplicar el instrumento plasmado en un cuestionario en el cual se encuentran de forma horizontal los factores a evaluarse y en forma vertical los grados de calificación, permite que el evaluador sean directivos, estudiantes, comisión evalúen en el tiempo que corresponda, en base a indicadores planteados y aprobados en un manual y una base legal creada para el efecto por el Honorable Consejo Universitario.

Para evitar la subjetividad el evaluador debe responder y evaluar a través de indicadores precisos sobre las diferentes funciones que cada uno cumple.

Gráfico 1

Parámetro	Responsable/Curso	Función/Asignatura	Instrumento	Promedios
			El Profesor: Promueve el uso del material de la biblioteca virtual y/o física.	4,00
			El Profesor: Utiliza eficientemente el tiempo asignado para dictar clase.	3,97
			El Profesor: Utiliza instrumentos de evaluación conforme al contenido y a la planificación del sílabo para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.	3,97
			El Profesor: Utiliza los resultados de aprendizaje para la retroalimentación con el estudiante.	4,00
			El Profesor: Utiliza TICS y el aula virtual en el desarrollo del sílabo	3,97

Fuente: Reporte consolidado de evaluación integral de docentes.

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Gráfico 2

Parámetro	Responsable/Curso	Función/Asignatura	Instrumento	Promedios
Autoevaluación			Usted: Describe las generalidades (reglas de comportamiento, estrategias del proceso enseñanza aprendizaje, sistemas de evaluación, entre otras).	4,00
			Usted: Analiza los resultados de aprendizaje para la retroalimentación con el estudiante.	4,00
			Usted: Aprobo cursos de actualización y/o perfeccionamiento afín al área y/o pedagogía especializada. (Cargar los certificados de aprobación de cursos mínimo de 32 horas y máximo 12 meses de antigüedad).	4,00
			Usted: Cumple con las actividades planificadas	4,00
			Usted: Cumple con las tareas asignadas a su cargo	4,00
			Usted: Desarrolla su labor docente con apego a los contenidos programáticos de las materias a su cargo, a fin de conseguir los resultados de aprendizaje por parte de los alumnos.	4,00
			Usted: Elabora informes periódicos de las actividades realizadas en su área (Cargar la Resolución y/o oficio de recepción y el informe de actividades de la gestión realizada, del semestre anterior concluido y/o del primer parcial del semestre en curso)	4,00
			Usted: Establece bibliografía actualizada (de preferencia hasta 10 años atrás), la que debe **= constar en el catálogo de libros físicos y virtuales existentes en la biblioteca de la carrera o de la Universidad.	4,00
			Usted: Explica el objetivo a desarrollar, la metodología y los resultados de aprendizaje de las temáticas que el sílabo considera.	4,00
			Usted: Planifica y actualiza semestralmente el sílabo en concordancia al plan de estudios y el perfil de egreso.	4,00
			Usted: Pone en consideración del área académica el sílabo para su análisis.	4,00
			Usted: Presenta informes de la Tutoría grupal (curso).	4,00
			Usted: Presenta los informes de Tutoría Académica.	4,00

Fuente: Reporte consolidado de evaluación integral de docentes.

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Gráfico 3

Parámetro	Responsable/Curso	Función/Asignatura	Instrumento	Promedios			
			Usted: Presenta los programas de las asignaturas en los plazos establecidos. (Cargar el silabo solo en caso de centros, en caso de facultades la información será tomada del sistema del silabo)	4,00			
			Usted: Promueve el trabajo en equipo orientado al desarrollo de la investigación para el aprendizaje y al despliegue de experiencias colectivas en temáticas que apoyen al desarrollo del perfil profesional.	4,00			
			Usted: Promueve el uso del material de la biblioteca virtual y/o física.	4,00			
			Usted: Resuelve inquietudes académicas en las horas designadas para tutorías académicas.	4,00			
			Usted: Sugiere soluciones a los problemas planteados relacionados a su área.	4,00			
			Usted: Utiliza eficientemente el tiempo asignado para dictar clase	4,00			
			Usted: Utiliza TICS y el aula virtual en el desarrollo del silabo.	4,00			
			Coevaluación de Directivo	Consejo Directivo de Facultad	Profesores miembros de las Comisiones designadas por Consejo Directivo	El Profesor: Elabora informes periódicos de las actividades realizadas en su área.	4,00
						El Profesor: Sugiere soluciones a los problemas planteados relacionados a su área.	4,00
						El Profesor: Cumple con las tareas asignadas a su cargo	4,00
	Coordinadores de Carrera	Profesores de Carrera	Aprobó cursos de actualización o perfeccionamiento afin al área y/o pedagogía especializada.	4,00			
			El Profesor: Desarrolla su labor docente con apego a los contenidos programáticos de las materias a su cargo, a fin de conseguir los resultados de aprendizaje por parte de los estudiantes.	4,00			
			El Profesor: Establece bibliografía actualizada (de preferencia hasta 10 años atrás), la que consta en el catálogo de libros físicos y virtuales existentes en la biblioteca de la carrera o de la Universidad.	4,00			
			El Profesor: Planifica y actualiza semestralmente el silabo en concordancia al plan de estudios y el perfil de egreso.	4,00			
			El Profesor: Pone en consideración del área académica el silabo para su análisis.	4,00			
			El Profesor: Presenta en el plazo establecido por las Autoridades los programas de las asignaturas a su cargo.	4,00			
							4,00

Fuente: Reporte consolidado de evaluación integral de docentes.

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Gráfico 4

Parámetro	Responsable/Curso	Función/Asignatura	Instrumento	Promedios
Coevaluación de Pares	Consejo Directivo de Facultad	Profesores de Carrera	El Profesor: Recupera las clases no dictadas	4,00
			El Profesor: Utiliza como una herramienta de apoyo el aula virtual.	4,00
			El Profesor: Aprobó cursos de actualización o perfeccionamiento afin al área y/o pedagogía especializada.	4,00
			El Profesor: Planificó el silabo en base a contenidos pertinentes y actualizados.	4,00
			El Profesor: Utilizó bibliografía básica y complementaria pertinente a los contenidos cognoscitivos del silabo.	4,00
			El Profesor: Cumplió con las tareas asignadas a su cargo	4,00
Heteroevaluación	Estudiante Tutoría Académica	Profesor con Tutoría de Curso NOVENO A	El Profesor: Elaboró informes periódicos de las actividades realizadas en su área.	4,00
			El Profesor: Resuelve inquietudes académicas en las horas designadas para tutorías académicas.	3,97
			El Profesor: Cumple con las actividades planificadas.	4,00
			El Profesor: Desarrolla su labor de docente con apego a los contenidos programáticos de las materias a su cargo, a fin de conseguir los resultados de aprendizaje por parte de los alumnos.	4,00
			El Profesor: Describe las generalidades (reglas de comportamiento, estrategias del proceso enseñanza aprendizaje, sistemas de evaluación, entre otras).	4,00
			El Profesor: Explica y presenta la estructura del silabo	4,00
			El Profesor: Promueve el trabajo en equipo orientadas al desarrollo de la investigación para el aprendizaje y al despliegue de experiencias colectivas en proyectos referendos a temáticas específicas de la profesión.	4,00

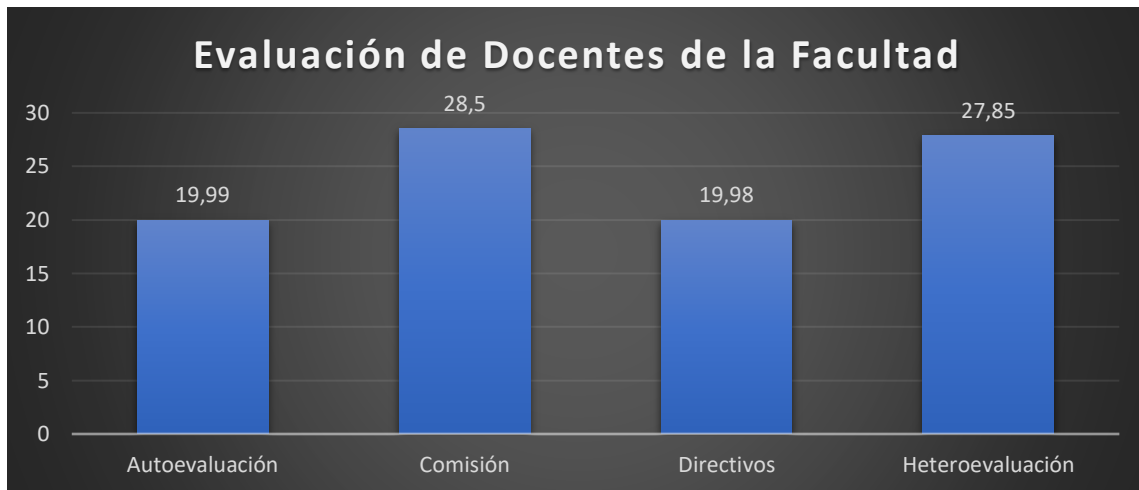
Tabla 2 Promedio de los resultados de evaluación de docentes de la facultad

Autoevaluación	Comisión	Directivos	Heteroevaluación	Promedio
19.99/20	28.50/30	19.98/20	27.85/30	96.32

Fuente: Reporte consolidado de evaluación integral de docentes.

Autor: Viviana L. Zaldumbide

Gráfico N° 1 Promedio de los resultados de evaluación de docentes de la facultad



Fuente: Reporte consolidado de evaluación integral de docentes.

Autor: Viviana L. Zaldumbide

2. Análisis e interpretación de resultados

En la autoevaluación los docentes alcanzaron un resultado de 19.99 sobre 20, en donde se evaluaron las funciones donde cada uno centra su labor docente, es decir la gestión vinculación, docencia e investigación; en cuanto a la evaluación realizada por la comisión obtuvieron un puntaje de 28.5 sobre 30 puntos; en la evaluación realizada por los directivos un puntaje de 19.98/ 20 y en la heteroevaluación un puntaje de 27.85/30.

Todas estas consideraciones permiten visualizar que el desempeño laboral es un campo de alta complejidad y que comprende dimensiones que varían desde el espacio objetivo y subjetivo, que incluso puede abarcar dimensiones políticas, sociales o económicas. Así han de considerarse todos estos aspectos al momento de realizar mediciones o aproximaciones en un contexto organizacional específico, teniendo en cuenta además cómo esta variable se relaciona e interactúa con otras variables y procesos como la, la comunicación.

3. Conclusiones

Lograr un buen desempeño laboral es un gran desafío para las instituciones de educación Superior, más aún cuando se tienen que integrar cada vez más, nuevos métodos de

evaluación, de medición, nuevas particularidades que se evidencia a través de la retroalimentación y las percepciones de sus trabajadores.

La comunicación por tanto es el motor que permite el desarrollo constante y activo en el logro consecutivo de las metas y al que la empresa debe ponerle mucha atención, si se tiene en cuenta que las investigaciones arrojan correlaciones entre la motivación, satisfacción social, y por ende con el desempeño laboral.

4. Agradecimientos

Un agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, de manera especial a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación por las facilidades prestadas.

5. Bibliografía

Ramón Valle Cabrera, Randall S. Schuler, Simon L. Dolan y Susan E. Jackson, LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, CÓMO ATRAER, RETENER Y DESARROLLAR CON ÉXITO EL CAPITAL HUMANO EN TIEMPOS DE TRANSFORMACIÓN, 2014.

José Carvajal, La evaluación del desempeño, 2014.

Mozariega & Monica, Riesgos Psicosociales, 2015.