

ISSN 1390-7778 (Versión Impresa)

ISSN 2528-8148 (Versión electrónica)

Vol. 6 / No. 1 / Enero-Junio 2017

INDEXADA EN LATINDEX

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA



Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

Indexada en:



ojs.yachana.edu.ec

<http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana>



Insafianza
nd.

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 6, Número 1, Enero-Junio 2017

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 6, Número 1, Enero-Junio 2017



Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil



YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 6, Número 1, Enero-Junio 2017

Consejo de Publicaciones

Ph.D. Aimara Rodríguez Fernández

Rectora

Presidenta Honoraria

Ph.D. Sonia Guerra Iglesias

Vicerrectora Académica

Vicepresidenta Honoraria

Ph.D. Washington Villavicencio Santillán

Vicerrector Administrativo

Director Ejecutivo

Dra. Susana Hinojosa de Aguilar, MSc.

Promotora Institucional

Presidenta Ejecutiva

MIBE. Mónica Molina Barzola

Editora Responsable

Alfredo Aguilar Hinojosa

Director

Econ. Patricia Navarrete Zavala, Dipl.

Coordinadora Editorial

Ph.D. Adrián Camacho Domínguez

Responsable Científico

MTEFL. Janeth Mora Zapeter

Revisión de traducciones

Ing. Claudia Morán Barco

Diseño y Diagramación

Lcda. Karen Mosquera Galarza

Asistente de Investigación Científica, Tecnológica e Innovación

Datos Técnicos

YACHANA, Revista Científica

Vol. 6, No. 1, enero-junio 2017

ISSN No. 1390-7778

Latindex Folio No. 23240

Tiraje impreso: 1000 ejemplares

Edición

Editorial ULVR

Impresión

EP Medios Públicos

El objetivo de YACHANA, Revista Científica es divulgar los resultados de la investigación científica, mediante la presentación de artículos científicos, revisiones, ensayos, notas científicas, opiniones y cartas al editor; contribuyendo al desarrollo académico y científico de la sociedad contemporánea.

YACHANA, Revista Científica es una publicación de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, con estilo multidisciplinario en áreas temáticas relacionadas con las Ciencias del Diseño y la Construcción, Ciencias Económicas, Ciencias Sociales y Humanas, Ciencias de la Educación, Ciencias de la Comunicación, Ciencias de la Vida y Biodiversidad y Ciencias Administrativas.

YACHANA, Revista Científica se encuentra alojada en el Sistema Regional de Información en línea para Revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (Latindex), MIAR y Google Scholar.

La revista se publica semestralmente en junio y diciembre; su versión impresa es distribuida gratuitamente, como una contribución a la divulgación y desarrollo de la ciencia, a nivel nacional e internacional mediante suscripción directa o convenios interinstitucionales. Su versión digital se encuentra disponible en la página web www.ulvr.edu.ec

<http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana>

Suscripciones, comentarios y sugerencias dirigirse a:

YACHANA, Revista Científica de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
Avenida de las Américas No. 70, frente al Cuartel Modelo, Teléfono (593-4) 2596500, Apartado postal 11-33,
Guayaquil-Ecuador
yachana@ulvr.edu.ec
www.ulvr.edu.ec

Copyright

Esta obra está licenciada bajo la Licencia Creative Commons Atribución 3.0 Ecuador. Para ver una copia de esta licencia, visite <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/ec/> o envíe una carta a Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

Todos los artículos incluidos en YACHANA, Revista Científica se encuentran protegidos por derechos de autor, por tal motivo se prohíbe la reproducción total o parcial de los mismos por medios mecánicos o electrónicos, sin el permiso del Consejo de Publicaciones. Los textos de los artículos son de acceso abierto, pueden ser reproducidos citando la fuente. Las opiniones expresadas en los artículos publicados son de exclusiva responsabilidad de sus autores y no necesariamente coinciden con las del Consejo de Publicaciones ni las de las autoridades o representantes de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

YACHANA, quiere decir APRENDER en la lengua *Quichua*, autóctona del Ecuador

Consejo Editorial Interno

Ph.D. Margarita León García
Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
mleong@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Ph.D. Adalberto Menéndez Padrón
Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
amenendezp@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Mtefl. Janeth Mora Zapater
Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
jmoraz@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Ph.D. Mario Martínez Hernández
Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
mmartinezh@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Ph.D. Adriam Camacho Domínguez
Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
acamachod@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Econ. Patricia Navarrete Zavala, Dipl.
Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
lnavarretez@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Biol. Luis Amador Oyola
Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
lamadoro@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Ph.D. Sonia Guerra Iglesias
Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
sguerrai@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Lcda. Alexandra Yépez Vera
Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
ayepezv@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Tcnlga. Judith Garay Cárdenas
Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
jgarayc@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Ph.D. Ida Hernández Ciriano
Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
ihernandezc@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Ph.D. Roberto Arango Hoyos
Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil
rarangoh@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Lcda. Karen Mosquera Galarza
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE
de Guayaquil
kmosquerag@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

MSc. Dunia Barreiro Moreira
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE
de Guayaquil
dbarreirom@ulvr.edu.ec
Guayaquil, Ecuador

Consejo Editorial Externo

Ing. Julio Barzola Montes, MSc.
Máster en Eficiencia Energética
y fuentes Energéticas Renovables
Máster en Tecnologías de
la Información y de la
Comunicación Aplicadas a la
Educación
Universidad Estatal de
Guayaquil
j.barzola.ec@ieee.org
Guayaquil, Ecuador

Ing. Jorge Flores Herrera, MSc
flojorge@gmail.com
Guayaquil, Ecuador

Ing. Fabián Velásquez Clavijo
Magíster en Matemática
Aplicada
Universidad de los Llanos
fvelasquez@unillanos.edu.co
Villavicencio, Colombia

Ph.D. Álvaro Chaparro Sainz
Centro Universitario adscrito
a la Universidad de Murcia
(ISEN)
alvaro.chaparro@um.es
Murcia, España

Dr. C. Paul Torres Fernández
Instituto de Ciencias Pedagógicas
de Cuba
paul@rimed.cu
Cuba

MSc. José Rivas Barzola
Master universitario en el
análisis geográfico en la
ordenación del territorio,
tecnologías de la información
geográfica
jrivas007@hotmail.com
Universidad Católica Santiago
de Guayaquil
Guayaquil, Ecuador

Ph.D. Alfredo Rosado
Especialista en Sistemas de
Automatización Industrial
Ingeniería Electrónica y Física
alfredo.rosado@uv.es
Universitat de València
Valencia, España

Ph.D. Eleder Piñeiro Aguiar
Doctor en Antropología
Mgs. en Migraciones
Lic. en Sociología
elederpa1983@gmail.com
Vicerrectoría Investigación,
Gestión del Conocimiento y
Posgrados. Universidad de
Guayaquil
Director Revista San Gregorio
Codirector Revista Latina de
Sociología

**Ph.D. Lcda. Elmina Matilde
Rivadeneira Rodríguez**
Doctora en Orientación y
Formación en Competencias
Universidad Técnica de
Machala
elminar@hotmail.com
Machala, Ecuador

**Ph.D. Raquel Bermúdez
Morris** Universidad de
Ciencias Pedagógicas Héctor
Alfredo Pineda Zaldívar
raquel@rimed.cu
La Habana, Cuba

Ph.D. Diego Páez Rosas
Doctor en Ciencias Marinas
Universidad San Francisco de
Quito
M.Sc. en Manejo de Recursos
Marinos. Instituto Politécnico
Nacional, Baja California,
México
dpaez@usfq.edu.ec
Quito, Ecuador

**Ph.D. Margarita de las Nieves
Lamas González**
Doctorado Ciencias Pedagógicas
Maestría Educación Avanzada
Diplomado en Gestión y
Desarrollo Educativo
mlamas49@gmail.com
Universidad Estatal Península de
Santa Elena
Santa Elena, Ecuador

Ph.D. Rafael Bell Rodríguez
Doctor en Ciencias Pedagógicas
Master of Arts in Education
Instituto Superior Tecnológico
de Formación Profesional,
Administrativa y Comercial
Guayaquil, Ecuador

**Mgs. Gladis Adelaida Alarcón
Valencia**, Superintendencia de
Compañías, Valores y Seguros,
Ecuador
gladisarconvale@yahoo.com
Ecuador

**MSc. Mayken Espinoza
Andaluz**
Department of Energy Sciences
Mayken.espinoza_andaluz@
energy.lth.se Lund University
Lund, Suecia

**Ph.D. Enrique Cecilio Cejas
Yanes**
Doctor en Ciencias Pedagógicas
enriqueccy@ucpejv.edu.cu
Director de Investigaciones
de la Universidad Pedagógica
Enrique José Varona
La Habana, Cuba

ÍNDICE

Área Ciencias de la Comunicación

Impacto del contenido de revistas de orientación en la solución de conflictos familiares. Caso Revista Vive 13-21

Katherine Calero Cedeño, María Elena Godoy Zúñiga y María José Tinoco

Área Ciencias de la Vida y Biodiversidad

Percepción de la salud por parte de los agricultores en zonas de producción agrícolas dedicadas al monocultivo de maíz duro. Caso Cantón Ventanas, Provincia de Los Rios - Ecuador 25-36

Juan Alberto Gaibor Chávez, Elizabeth Bravo Velásquez y María José Fierro Bósquez

Área Ciencias de la Educación

La evaluación docente como arma para el acoso laboral y causante del síndrome quemado y estrés en los docentes universitarios del Ecuador..... 39-46

Mélida Rocío Campoverde Méndez

La Autoevaluación de Instituciones de Educación Superior utilizando el modelo

EFQM: Un estudio en la Universidad Católica de Cuenca, extensión Cañar..... 47-59

Magdalena Emilia Ordóñez Gavilanes.

Cultura Inclusiva: Filosofía de Calidad en la Educación Superior 60-67

Kléver Alfredo Delgado Reyes y Jorge Rosendo Flores Herrera

Área Ciencias Sociales y Humanas

Desempeño del profesional contable laico en el mercado laboral de la zona 8..... 71-82

José Torres Miranda, Rosa Ordoñez Vivero y David Reyes Andrade

Challenges on the telephone interpreting in the healthcare setting..... 83-98

Juan Tigrero Vaca y Jorge Willian Tigrero Vaca

EDITORIAL

Estimadas y estimados lectores:

En el contexto de media centuria de conmemoración de la creación de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, unos de sus íconos distintivos, YACHANA Revista Científica, presenta un nuevo número a la comunidad académica internacional y ecuatoriana.

El trabajo realizado por el equipo del Departamento de Investigación Científica, Tecnológica e Innovación ha permitido, de manera paulatina, mejorar los estándares de calidad de los resultados científicos y posicionarlos con una mayor visibilidad en aras de ubicar la revista en mayores niveles de impacto académico, aportando con ello a una contribución decisiva al desarrollo de la nación.

En este número se realizó una selección minuciosa de una veintena de trabajos que, pasado el proceso de revisión por pares ciegos (blind peer review), dieron como resultado la elección de ocho publicaciones que se ubican en áreas como las de las ciencias económicas, ciencias de la educación y las ciencias de la comunicación, con una perspectiva de imbricación de problemáticas que relacionan la ciencia, tecnología y sociedad.

En el ámbito económico encontramos la investigación el *Desempeño del profesional contable laico en el mercado laboral de la zona 8*, e en el cual se profundiza en el desempeño del profesional contable laico en el mercado laboral de Guayaquil, permitiendo entender las relaciones que se expresen entre la institución académica, los sectores productivos y las condiciones sociales representados en los profesionales de las Ciencias Contables. En esta misma línea podemos analizar el trabajo titulado *Percepción de la salud por parte de los agricultores en zonas de producción agrícolas dedicadas al monocultivo de maíz duro. Caso Cantón Ventanas, Provincia de Los Ríos-Ecuador*. Este texto aborda un aspecto fundamental en el plano de la producción agrícola, resaltando las principales enfermedades percibidas por parte de los pequeños agricultores dedicados al monocultivo del maíz duro que sufren en muchos casos de afecciones de salud física y mental.

En el plano educacional se combinan varios abordajes interesantes como el título *La evaluación docente como arma para el acoso laboral y causante del síndrome quemado y estrés en los docentes universitarios del Ecuador*. En esta investigación de componentes psicológicos se analizan los cambios de salud mental en el ser humano, sobre todo en el contexto universitario donde existen dinámicas de exigencias académicas, docentes y burocráticas. A esta perspectiva de estudio educacional se une el trabajo *Tendencias más comunes de los estereotipos en los roles de género. Estudio en la Facultad de Educación de la Universidad Laica de Guayaquil* donde se resaltan las tendencias más comunes de los estereotipos en los roles de género que se direccionan a la intervención formativa que procura la modificación de patrones sexistas causantes de discriminación y violencia de género en los entornos universitarios. Muy cercano a este enfoque de estudio inclusivo también se une la investigación con el título *Cultura Inclusiva: Filosofía de Calidad en la Educación Superior* en el que se determinan las percepciones que tienen los participantes de una universidad pública del Ecuador para propiciar las condiciones reflexivas necesarias desde el interior de la comunidad universitaria, mediante el fomento de una cultura inclusiva como medio de cohesión, unidad para la calidad y calidez de la Educación Superior. Por último, desde las ciencias de la educación nos llega el trabajo titulado *La Autoevaluación de Instituciones de Educación Superior utilizando el modelo EFQM: Un estudio en la Universidad Católica de Cuenca, extensión Cañar* que presenta una autoevaluación de los procesos que se desarrollan a nivel universitario sobre la base del Modelo de la Fundación Europea

para la Gestión de la Calidad (EFQM) que permitieron conocer la situación actual de la institución con la finalidad de impulsarla por el camino de la excelencia en la administración de sus procesos internos.

Por último desde la perspectiva de las ciencias de la comunicación se presentan dos trabajos valiosos. El primero de ellos, con el título *Desafíos de la interpretación telefónica en el ámbito médico*, donde analizan el fenómeno comunicacional derivado de los desafíos generados por la interpretación telefónica en el plano de la salud. Este proceso provoca diversos problemas producto de las interacciones generadas entre el intérprete con los doctores y pacientes por medio de las cuales se analizaron e identificaron dificultades inherentes de la comprensión de muchos mensajes asociados a dictámenes médicos. Finalmente encontramos el trabajo *Impacto del contenido de revistas de orientación en la solución de conflictos familiares. Caso Revista Vive* en el que se resalta la relación entre los temas desarrollados en este medio comunicativo y los cambios conductuales que su contenido genera en las familias de sus seguidores, demostrando que el periodismo de servicio es una estrategia que contribuye en el mejoramiento conductual de aquellos hogares que constituyen su público objetivo.

Con modestia, claridad, y compromiso entregamos este nuevo número con el deseo que siga cubriendo las expectativas de la comunidad académica en general, a la que invitamos no sólo a su lectura y análisis, sino a seguir cultivando este proceso enriquecedor de hacer ciencia, investigación e innovación para seguir divulgándolo desde nuestras páginas.

PhD Adriam Camacho Domínguez
Consejo Editorial YACHANA Revista Científica

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 6, Número 1, Enero-Junio 2017

ÁREA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Impacto del contenido de revistas de orientación en la solución de conflictos familiares. Caso Revista Vive

Katherine Calero Cedeño¹, María Godoy Zúñiga² y María Tinoco³

Fecha de recepción:

16 de junio, 2017

Fecha de aprobación:

6 de julio, 2017

Resumen

Con la incorporación del periodismo de servicio en Ecuador, varias revistas atienden las inquietudes familiares de sus seguidores impactando en los hogares ecuatorianos. Por este motivo, el presente estudio tiene como objetivo analizar los aspectos de la Revista Vive, como medio de comunicación de impacto en la solución de conflictos familiares. A través de una revisión bibliográfica y con la aplicación de una encuesta a los suscriptores y lectores de la revista, se determinó que hay una relación entre los temas desarrollados en este medio comunicativo y los cambios conductuales que su contenido genera en las familias de sus seguidores. Esta metodología permitió concluir que el periodismo de servicio es una estrategia que contribuye en el mejoramiento conductual de aquellos hogares que constituyen su público objetivo.

Palabras claves: periodismo de servicio, revista, influencia, familia, Ecuador, lectores, conflictos.

Abstract

With the addition of service journalism in Ecuador, several magazines address the concerns relative to his followers impacting Ecuadorian households. For this reason, this study aims to analyze aspects of Vive magazine as a means of communication impact on the resolution of family disputes. Through a literature review and the implementation of a survey to subscribers and readers of this magazine, it was determined that there is a relationship between the topics covered in this communication media and the behavioral changes that the content of the magazine generated in the families of its followers. This allows us to conclude that service journalism is a strategy that assists the improvement of behavioral households that constitute the magazine's target audience.

Key words: Service journalism, magazine, influence, family, Ecuador, readers, conflicts.

¹Facultad de Comunicación, Profesora adjunta al Centro de investigaciones-Universidad de Especialidades Espíritu Santo-Samborondón-Ecuador. kcalero@uees.edu.ec

²Facultad de Comunicación-Profesora adjunta al Centro de investigaciones-Universidad de Especialidades Espíritu Santo-Samborondón-Ecuador. mariaegodoy@uees.edu.ec

³Facultad de Comunicación-Universidad de Especialidades Espíritu Santo-Samborondón-Ecuador. majotinoco93@gmail.com

Introducción

El Periodismo de Servicio se desarrolló en medio de la crisis periodística que se vivía por la economía de la década del 90, pero logró cautivar a la audiencia con escritos que atendían sus necesidades con ideas didácticas y sencillas (Salazar, 2003, p. 12). Además, Diezhandino (1994) manifiesta que este tuvo su auge entre los años 70 y 80, pues este tuvo sus inicios en las revistas del siglo XIX que dedicaron sus esfuerzos a las familias. Tal es el caso de Estados Unidos, cuya revista, *Ladies Home Journal*, se convirtió en el referente de las amas de casa norteamericanas, ya que la revista ofrecía consejos para atender cualquier conflicto como la orientación sobre el cuidado y educación de los hijos (Armentia, s. f.).

En lo que respecta a Ecuador, este trabajo de orientación de los ciudadanos se ha desarrollado desde hace décadas. Los primeros pasos de este periodismo se vieron reflejados en los inicios de Revista Hogar en 1964. Ecuador tenía un espacio femenino que no había sido ocupado por ninguna empresa, de esta manera apareció la revista Hogar, que le dedicaba temas de interés a la mujer de los 60'. Si bien la lectora era una mujer dedicada a la crianza de sus hijos y a las labores domésticas, a su vez le preocupaba también tener una buena relación con su pareja en el matrimonio; cuestionamientos que este medio de comunicación atendió en sus primeras ediciones (Gálvez, 2006).

Más adelante, con la aparición de la Revista Ser Familia, en 1982, se le abrieron las puertas al periodismo de servicio en Ecuador. Bajo un enfoque de orientación familiar, basado en la Doctrina Social de la Iglesia Católica, esta revista se introdujo en los hogares con una distribución gratuita de sus ejemplares en varias ciudades del

país. Actualmente continúa en circulación por medio de suscripción y está a cargo de la editorial Don Bosco, dirigida por la comunidad salesiana.

En este sentido, uno de los medios periodísticos que muestra un alto interés por satisfacer a su público, en cuanto a la lectura de temas que involucren la orientación familiar, es Revista Vive, que se ha constituido como un medio de comunicación que presenta un contenido de reflexión encaminado a exponer consejos hacia su audiencia. Dicho esto, el análisis de la propuesta editorial de Revista Vive, y su relación en la solución de conflictos familiares, ha permitido un cambio de comportamiento en sus lectores.

La relevancia de esta investigación es que en la actualidad no existen estudios que examinen la influencia que ejercen los contenidos de este trabajo periodístico en la prensa ecuatoriana. Por eso, el objetivo de este estudio es analizar los temas de Revista Vive, como medio de periodismo de servicio, con la finalidad de determinar el impacto de su contenido en la solución de conflictos familiares de sus lectores. El resultado de esta investigación servirá como un aporte al análisis del periodismo de servicio en Ecuador y como una evaluación al trabajo que esta revista realiza desde hace 14 años en el país.

La especialización periodística

El periodismo de servicio, se ha preocupado por entender los sistemas familiares, que se construyen y se reconstruyen basados en sus propias interacciones, en este sentido, Suárez citado en Villarreal, 2007 manifiesta que los cambios permiten el crecimiento y desarrollo del sistema familiar, mientras que las confrontaciones ponen en riesgo cada uno de los subsistemas. Lo que ha generado que las familias busquen ayuda profesional.

El periodismo de servicio no se mantiene al margen de la denuncia, sino que se involucra en la búsqueda de la solución. Este rasgo permite que este periodismo construya un vínculo con su audiencia, despertando emociones y demostrando interés por atender los malestares de su público, por lo que, cuando el lector descubre que el medio ejerce esta labor para el bienestar del público, se desarrolla una relación de confianza; abriendo paso al proceso de persuasión de éste hacia su audiencia (Muñoz-Agudelo, 2015, p. 28).

Sobre la persuasión a la audiencia con base en las emociones, Aristóteles identificó tres formas de lograr este efecto en el público y que actualmente se pueden identificar en el periodismo de servicio. El *Ethos*, que es la autoridad, experiencia o credibilidad, se lo encuentra en la figura del reportero que con sus experiencias vividas y conocimiento en el tema produce confianza en quienes lo leen. *Pathos*, que son las emociones, es el efecto o la acción que el autor despierta en la mente de la persona a través de su narración que, complementándola con *Logos* -evidencia o hechos- hacen que las personas acepten algo como real. Éste último representa las estadísticas o detalles que se comparten para apoyar a los argumentos que se exponen en el artículo (Fonseca y Prieto de Alizo, 2010).

Los medios de comunicación, influyen de distintas formas a través de sus escenarios, estereotipos, imágenes, argumentos, etc. Todos estos elementos influyen sobre “cómo la persona desarrolla la empatía, manejan las situaciones conflictivas, cómo intentan negociar y comprometerse, cómo es su sensibilidad hacia otros” (Benoit, 2006, p. 1).

En el ejercicio del Periodismo de Servicio, el reportero debe lograr un acercamiento a los problemas de su público para estar al tanto

de los cambios sociales del entorno y poder orientarlo sobre una determinada situación. “Al hombre le interesa lo que le ayuda a vivir, de una manera u otra; lo que significa que su interés está abierto a infinitas posibilidades” (Muñoz-Torres, 1997, p. 171).

El periodista social es responsable con la información que maneja y actúa con profesionalismo para ganarse la confianza de su público. Este reportero “ya no es un mero notario que levanta acta de los hechos, sino que su tarea se asemeja más a la del médico que analiza al paciente, diagnostica sus problemas de salud y propone vías de solución a los mismos” (Camacho, 2010, p. 13).

Hasta el día de hoy varios medios de comunicación continúan trabajando bajo este enfoque de servicio en sus salas de redacción (Gálvez, 2016). Con la evolución del pensamiento, se han originado nuevas necesidades, inquietudes, conflictos que las revistas especializadas responden para el lector del siglo XXI y sus familias. Diezhandino (1994) cree que el periodismo de servicio es un instrumento válido para lograr informar adecuadamente en medio del desconcierto que se vive en el mundo.

Caso Revista Vive

La misión de la revista Vive es orientar e informar a la sociedad sobre los distintos temas que aportan a la construcción de la familia natural, con base en la Doctrina Social de la Iglesia Católica (DSI). Ser una herramienta educativa, orientadora y de información familiar que una lazos entre los miembros de la familia y afiance las relaciones interpersonales entre quienes conforman la sociedad, sin distinción de género, raza, pensamientos o religiones.

Por otro lado, el objetivo que se planteó Vive

desde su fundación en 2002, fue contribuir a la construcción de una sociedad más humana porque se educa desde su esencia, su núcleo básico que es la familia, la idea de sacar un proyecto editorial que atienda con mayor amplitud las inquietudes de las personas fue la motivación para dar vida a este medio de comunicación, característica propia de quienes se dedican al periodismo de servicio.

En ese sentido, fue así como surgió *Vive*, bajo el lema “Tu mejor orientación”, con el fin de ayudar a los padres en su tarea como educadores, tomándolos de la mano y decirles hacia qué camino deben ir; lo que permitiría mejorar las relaciones interpersonales en el hogar y aprovechar intensamente la vida en familia. Desde entonces, este medio de comunicación ha mantenido la línea del periodismo de servicio en el marco del ejercicio periodístico (Código Deontológico Revista VIVE, 2013).

“En sus artículos se demuestran que no hay familia perfecta, pero que sí hay familias donde un hombre y una mujer se comprometen a luchar por formar de la mejor manera a los hijos” (Vásquez, 2016). Con un alcance de 16 mil personas mensualmente, eso es lo que revista *Vive* plasma en sus páginas desde hace 14 años, a través del periodismo de servicio compartiendo testimonios de padres, esposos y temas educativos. Ofrece ideas, experiencias, historias que abren las posibilidades de contrastar, profundizar, aprender de los demás, de la vida y que permiten a sus lectores crecer como personas para construir una relación más armónica entre quienes integran la familia. Entre sus secciones destacan: Jóvenes, En familia, Niños, En pareja, Educación, Ser padres, Vivencias, Cosas de la vida, Tecnología, Entretenimiento, Tercera edad, Prevención de adicciones.

Las historias de superación, de la sección *Vivencia y Cosas de la vida*, son las más prometedoras en cada edición. Los lectores se sorprenden, se conmueven, se identifican y descubren con estos ejemplos que los problemas de su familia sí tienen solución. Esta persuasión se da a través de la influencia que ejercen las emociones sobre los individuos. Todas las personas son sensibles a las reacciones emocionales de otros y les interesa conocerlas.

La revista apunta a los hogares de estrato A y B de Guayaquil y Quito. Entre sus lectores existen un determinado grupo de suscriptores. Para quienes no la reciben en sus hogares bajo forma de pago, sus lectores acceden a ella en puntos de venta de la ciudad o en la página web de este medio de comunicación. En sus primeros años en circulación se entregaban fascículos informativos sobre algún tipo de conducta, virtud o etapa de la vida para trabajar en la familia. Actualmente, ya no circulan, porque se los transformó en especiales mensuales que permiten encaminar todas las secciones hacia un mismo tema.

Material y métodos

El presente estudio posee un enfoque empírico-analítico, ya que presenta el cambio de conducta de los lectores a partir de los temas propuestos por la Revista *Vive*. El diseño de la investigación es no experimental, pues los datos se describen como fueron obtenidos y no se manipuló ninguna variable. El método aplicado es el cualitativo, de carácter descriptivo, cuyo tipo de investigación es correlacional, ya que se determinó la relación entre los temas desarrollados en Revista *Vive* y la solución de problemas en sus lectores y familias suscriptoras.

En cuanto al instrumento de evaluación, se

aplicó una encuesta con 13 preguntas cerradas a 42 suscriptores y 329 lectores de la revista *Vive*. Las preguntas fueron basadas bajo los enfoques de Suares (citado en Villarreal, 2007) y Muñoz (2011). Además se realizó una entrevista a profesionales idóneos del tema abordado en esta investigación, como: Inés Vásconez; Rosa Inés Vásconez, editora de revista *Ser familia*, fundadora y primera directora de *Revista Vive* y Gabriela Gálvez, directora de revista *Hogar*.

Para la recopilación de información, se utilizó referencias bibliográficas de profesionales que han realizado análisis sobre este tema, cuyas ponencias invitan al lector a seguir rumbos de orientación familiar a la luz de las teorías expuestas.

Definición de la población y muestra

La población que se ha tomado en consideración para esta investigación constituyen dos grupos: los suscriptores de *Revista Vive*, que son personas que pagan por recibir en sus hogares los contenidos mensuales de circulación; y el otro grupo representa a los lectores de *Vive*, que consumen con regularidad sus artículos de orientación.

Los suscriptores de la revista representan un total de 42 personas. Mientras que los lectores de *Vive* constituyen un número de 2275, cuya muestra representativa fue de 329 personas. En este sentido, para establecer la cantidad de encuestas que se debían realizar, se trabajó con ecuación 1 para calcular el tamaño de la muestra que se obtendrá del grupo de los lectores de *Vive*.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times P \times Q} \quad \text{Ecuación 1}$$

Los parámetros a analizar son:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño del universo

z = Nivel de confianza. Valor Z

e = Grado de error

p = Proporción de la variable en la población

$q = 1 - P$

Según la Tabla Z , el valor asociado a un nivel de confianza del 95% es de 1,96. El margen de error máximo en esta investigación será de 5% y la proporción de la variable en la población corresponde a 0,5.

Reemplazando estos datos en la fórmula se obtienen los siguientes resultados:

$N = 2275$

$z = 1,96$

$e = 0,05$

$p = 0,5$

$q = 0,5$

$$n = \frac{(1,96^2) \times 0,5 \times 0,5 \times 2275}{(0,05^2)(2275 - 1) + (1,96^2) \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{2184,91}{6,6454} = 328,7$$

Esta fórmula da como resultado 328,7. Es por eso que el número total de encuestas que se deben realizar para la muestra equivale a 329. A través de este método, se garantiza que los resultados que se obtengan sean representativos de la población.

Resultados

En la figura 1, se observa que los artículos de la sección Jóvenes son los que mayor

impacto han tenido en lectores (29,5%) y suscriptores (33,3%). El 28,6% de lectores y el 26,2% de suscriptores determinó que Vivencias también ha tenido un alto nivel de influencia. Además, el 18,2% de los lectores manifiesta que los temas de Padres han generado una reacción en sus familias; mientras que solo para el 4,8% de los suscriptores ha sido de gran ayuda. Le siguen los temas de Pareja y Niños con un 11,6% y 9,4% respectivamente de acuerdo a los resultados reflejados en lectores; mientras que los suscriptores evidencian un impacto del 14,3% en ambos temas.

De acuerdo a la figura 2, se puede observar que el 88,1% de los suscriptores, mejoraron sus relaciones interpersonales, mientras que el 67% de los lectores, pudieron solucionar conflictos en el hogar.

De los encuestados que respondieron afirmativamente en la figura 3, sobre el mejoramiento de las relaciones interpersonales en la familia con el contenido de Revista Vive, demuestran que los principales integrantes con quienes hubo cambios positivos fue con los hijos. Así lo confirman el 58,1% de los lectores y el 50% de los suscriptores.

De los encuestados que respondieron afirmativamente en la figura 4, sobre la solución de conflictos en la familia, se observa que las publicaciones de Vive han atendido principalmente la falta de comunicación en el hogar. El 59% de lectores y el 46,7% de suscriptores lo afirman de esta manera. Asimismo, el segundo problema resuelto en mayor escala fue el abordaje de problemas con adolescentes.

Tal como lo evidencia la figura 5, los grupos encuestados consideran que sí existe un aporte, con respecto al contenido de Revista Vive, en la solución de conflictos de sus

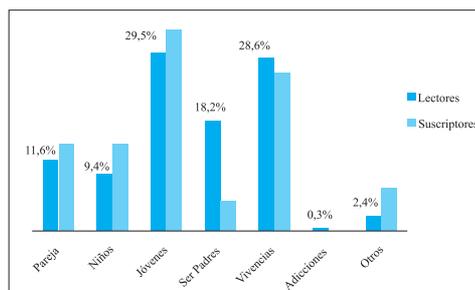


Figura 1. Nivel de impacto de las secciones de Revista Vive.

Fuente: Revista Vive.

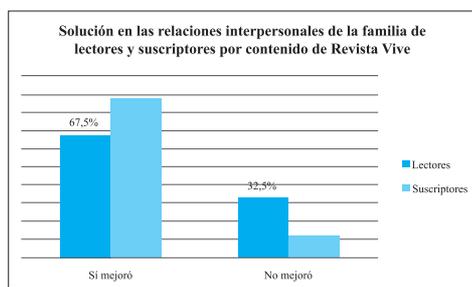


Figura 2. Solución de conflictos en la familia

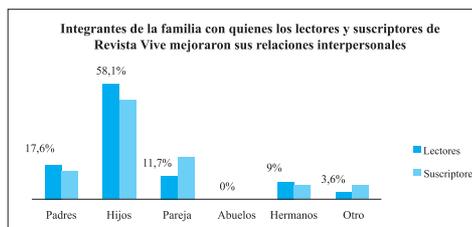


Figura 3. Mejoramiento de relaciones interpersonales de lectores y suscriptores con integrantes de la familia.

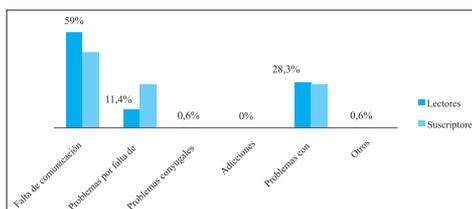


Figura 4. Tipos de conflictos que el contenido de Revista Vive atendió en las familias de sus lectores y suscriptores.

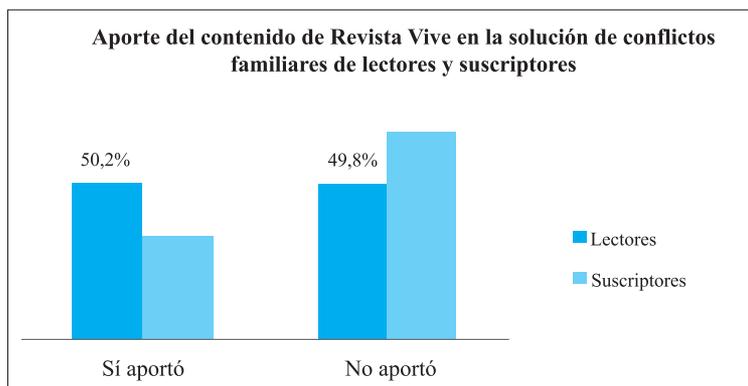


Figura 5. Aporte del contenido de Revista Vive en la solución de conflictos familiares de sus lectores y suscriptores.

familias. La mitad de los lectores, el 50,2% específicamente, reconoce una relación entre los artículos de Vive y la solución de conflictos en sus hogares.

De esta manera, los medios de comunicación que centran su interés por ofrecer un periodismo de servicio, coadyuvan a que los usuarios encuentren temas novedosos, coyunturales y relevantes sobre orientación, enriqueciendo el conocimiento del lector. Las cifras mostradas arrojan un resultado positivo para las revistas. En este sentido, cuando el lector descubre que el medio ejerce esta labor para el bienestar del público, se desarrolla una relación de confianza; abriendo paso al proceso de persuasión de éste hacia su audiencia.

Conclusiones

En Ecuador, el periodismo de servicio desarrolla temas que ayuden a orientar a la familia sobre problemáticas que competen a jóvenes y aspectos que conciernen a su vez a sus hogares. En este sentido, se puede evidenciar que el contenido de Revista Vive ha generado un impacto en las familias

de sus lectores y suscriptores, ejerciendo un cambio positivo. Lo que significa que hay una notable preocupación porque sus lectores encuentren una voz motivadora en la solución de problemas. Sin embargo, este impacto se ejerce en mayor grado en el grupo de los lectores, ya que la mayoría de los suscriptores de Vive aseguran mantener buenas relaciones en sus familias.

Asimismo, el estudio permite determinar que las revistas sí ejercen un poder persuasivo en los individuos. Los lectores se identifican, se conmueven y generan una opinión para llevar este conocimiento a la acción. En el caso Revista Vive las secciones que más han generado un cambio conductual en sus seguidores son las publicaciones de las secciones Jóvenes y Vivencias.

Otro aspectos relevante es que los lectores de la revista Vive están satisfechos con el trabajo que realiza este medio hasta la actualidad. Sus seguidores han encontrado en el contenido respuestas a varios de sus conflictos familiares. Mediante el resultado de las encuestas se pudo concluir que existen aspectos comunes entre las necesidades

de suscriptores y lectores. Ambos grupos resolvieron, principalmente, la falta de comunicación en sus hogares y el abordaje de problemas con aquellos familiares que estaban distanciados, lo que permitió estrechar vínculos. Esto podría indicar que los artículos de la revista están dirigidos, mayormente, a atender las necesidades de sus lectores y suscriptores en su rol de padres.

La pertinencia del método hizo posible comprobar que el principal problema intrafamiliar resuelto en las familias que reciben Revista Vive es la falta de comunicación. La mitad de suscriptores y lectores encuestados lo aseguraron de la misma forma. Al atender esa necesidad en los hogares se evitó, en cierto nivel, que se deriven otros problemas, pues éste suele ser el causante de otros conflictos.

El contenido de la revista ha ejercido un mayor impacto en las familias de los lectores y en menor escala en las familias de los suscriptores, ya que este último asegura mantener buenas relaciones en sus familias, ya que la Revista Vive ha combinado estratégicamente su orientación con elementos periodísticos en los artículos, permitiendo entregar entrevistas con especialistas para profundizar temas de actualidad sobre la familia y la educación en el hogar.

En definitiva, la prensa ecuatoriana ha encontrado un espacio pertinente para los hogares que han necesitado de una voz que se interese por mejorar las relaciones intrafamiliares de los ciudadanos y, por consiguiente, ofrecer una guía de orientación ante los problemas coyunturales que viven las sociedades que buscan un derrotero para ampliar sus vínculos afectivos; sin embargo, el camino del periodismo de servicio, debe

aún consolidarse como un género relevante frente a la prensa fragmentada y de poco valor ético.

Referencias

- Armentia, J. (s. f.). *El Diario de Servicios: Un modelo para un nuevo siglo* [Curso de Doctorado en línea]. Recuperado de <http://www.ehu.eus/jiarmentia/doctorado/doctorado2005/contenidos.html>
- Benoit, M. (2006). El impacto de la televisión y otros medios en el desarrollo de las niñas y los niños. En *Holística*. Recuperado de http://www.holistika.net/infancia/infancia/el_impacto_de_la_television_y_otros_medios_en_el_desarrollo_de_las_ninas_y_los_ninos.asp
- Camacho, I. (2010). *La especialización en el periodismo: formarse para informar* (vol. 32). Sevilla, España: Comunicación Social S.C.
- Código Deontológico Revista Vive (25 de junio de 2013). *Misión y visión de la Revista VIVE*. Recuperado de <http://revistavive.com/wp-content/uploads/2016/10/C%C3%B3digo-deontol%C3%B3gico-VIVE-2016.pdf>
- Diezhandino, M. (1994). *Periodismo de servicio*. Barcelona, España: Bosch.
- Fonseca, R. y Prieto de Alizo, L. (2010). Las emociones en la comunicación persuasiva: desde la retórica afectiva de Aristóteles. *Quórum Académico*, 7(1), 78-94. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199014952005>
- Gálvez, M. (2006). *Las revistas, rasgos que las caracterizan*. Guayaquil, Ecuador: Autor.
- Gálvez, M. (2016). *Comunicación Oral*. Guayaquil, Ecuador: Autor.

Muñoz-Torres, J. (1997). Aproximación al concepto de información periodística. En F. Esteve (Coord.), *Estudios sobre información periodística especializada* (pp. 25-41). Valencia, España: Fundación Universitaria San Pablo.

Muñoz-Agudelo, J. (2015). *Periodismo social, desde la gente, para la gente* (Tesis de Grado, Corporación Universitaria Lasallista, Caldas, Colombia). Recuperada de <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/272/1/PERIODISMO%20SOCIAL%2C%20DESDE%20LA%20GENTE%2C%20>

[PARA%20LA%20GENTE.pdf](#)

Salazar, R. (2003). Hacia un periodismo ágil y creativo: la experiencia de la revista de transporte Señales (1996-1998). (Tesis de Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperada de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Salazar_HR/salazar_hr.htm

Villarreal, C. (2007). La orientación familiar: una experiencia de intervención. *Revista Educación*, 31(2), 79-94. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44031206.pdf>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Calero, K., Godoy, M., y Tinoco, M. (enero-junio de 2017). Impacto del contenido de revistas de orientación en la solución de conflictos familiares. Caso Revista Vive. *YACHANA, Revista Científica*, 6(1), 13-21.

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 6, Número 1, Enero-Junio 2017

**ÁREA CIENCIAS DE LA
VIDA Y BIODIVERSIDAD**

Percepción de la salud por parte de los agricultores en zonas de producción agrícolas dedicadas al monocultivo de maíz duro. Caso Cantón Ventanas, Provincia de Los Ríos-Ecuador

Juan Gaibor Chávez¹, Elizabeth Bravo Velásquez² y María Fierro Bósquez³

Fecha de recepción:

5 de junio, 2017

Fecha de aprobación:

6 de julio, 2017

Resumen

La percepción sobre la salud de trabajadores agrícolas es importante para la Salud Pública en Ecuador. El objetivo del estudio fue identificar las principales enfermedades percibidas por parte de los pequeños agricultores dedicados al monocultivo del maíz duro en la zona del Cantón Ventanas – Ecuador. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal en seis recintos considerados importantes en la producción agrícola de la gramínea. Para la recolección de la información se utilizó una entrevista estructurada y observación in situ de las zonas en estudio. Se indagó sobre las principales afecciones de salud física y mental. Los datos recibieron tratamiento estadístico mediante la aplicación de pruebas no paramétricas. Se concluyó que la percepción de la salud por parte de los agricultores y sus familiares está determinada por el modo de producción en los cuales se encuentran insertos de una manera directa e indirecta, realidad que en forma constante se ven expuestos o impuestos a procesos destructores para su salud.

Palabras claves: Salud, enfermedad, trabajador, modos de vida, procesos destructivos.

Abstract

The perception of the health of agricultural workers is important for Public Health in Ecuador. The objective of the study was to identify the main diseases perceived by small farmers dedicated to the monoculture of hard corn in Canton Ventanas - Ecuador. A cross - sectional descriptive study was carried out in six areas considered important in the agricultural production of the grass. A structured interview and in situ observation of the areas under study were used to collect the information. The main physical and mental health conditions were investigated. Data were statistically treated using non-parametric tests. The main diseases perceived by farmers and families were the muscular and bone diseases of the blood and immune system, cardiac and respiratory, organs of the senses (eyes and ears), blood and genitourinary system, skin and digestive; visual, auditory and motor impairment. It was concluded that farmers and their families present health conditions, a moderate level of stress and mental suffering resulting from the mode of production in which they participate and inserted in a direct and indirect way.

Keywords: Health, disease, worker, ways of life, destructive processes.

¹Universidad Andina Simón Bolívar. Av. Toledo y Ladrón de Guevara. Quito – Ecuador. juanelogaibor@gmail.com

²Universidad Estatal de Bolívar. Centro de Estudios del Ambiente. Guaranda – Ecuador.

³Universidad Politécnica Salesiana. Ave. Doce de Octubre y Wilson. Carrera de Desarrollo Local. Quito-Ecuador.

Introducción

El trabajo agrícola se asocia con una mayor probabilidad de presentar problemas de salud, debido a que el ambiente de trabajo está expuesto a elementos físicos asociados al clima, terreno, uso de materiales y maquinaria específica; elementos químicos asociados a la utilización de sustancias para combatir plagas y uso de fertilizantes; y, elementos biológicos que incluyen la exposición a polvo sean de naturaleza orgánico e inorgánicos, y alérgenos, como también contactos con plantas, animales e insectos; sumado a esto problemas ergonómicos y psicosociales.

En este contexto se desenvuelve la agricultura moderna, con su abuso intensivo de químicos industriales que impacta de manera negativa sobre el ambiente y la salud humana (Bartra, 2006); sin embargo esta actividad agrícola es un elemento importante en la reproducción vital del campesino en la costa ecuatoriana. A través de esta actividad se desarrollan las relaciones sociales de producción que determinan los modos de vida familiares y estilos de vida individuales. El modo de producción agrícola campesino no se encuentra aislado, está subordinado al modo de producción agrícola capitalista, establecido a nivel mundial por los intereses de grandes empresas transnacionales, que mediante mecanismos de diversa naturaleza, determinan el funcionamiento de las unidades agrícolas grandes, pequeñas, medianas; y en donde el sistema de acumulación económica es el que opera como la gran lógica que determina los modos de vida colectivos en distintas poblaciones y estilos de vida individuales (Breilh, 2013).

La salud como fenómeno social, eco-biológico (Breilh, 2011), se ve afectada por esta lógica de acumulación, aspecto que aún no ha sido analizado a profundidad; el concepto salud, ha sido concebido y,

hasta ciertos casos tergiversado acorde a la realidad económica, social, política de una etapa histórica determinada; en Ecuador se distingue la especialización agrícola productiva de territorios para la consecución de materias primas tanto para el sector agroindustrial como para exportación (Houtart 2014).

Los sistemas de producción se han convertido en un mecanismo intocable y desmedido, donde la producción mercantilista ha generado grandes conflictos en los modos de vida del campesino, agricultor y especialmente en el ambiente. La región Costa se ha transformado con el transcurso de los años, en una zona de explotación agraria de monocultivos, eliminando paulatinamente la diversidad de productos, y por ende, el huerto familiar campesino. Estos cambios producidos por la lógica de acumulación del capital, trajeron consigo profundas transformaciones en la vida de las familias campesinas dedicadas al cultivo del maíz duro, y alteración de los ecosistemas donde se desenvuelve la actividad productiva los cuales están drásticamente alterados.

La alteración del entorno social, biológico, y ambiental, determinan finalmente la aparición de procesos insalubres que tienen una implicación directa en la salud individual y social de los individuos. Estos patrones modifican la vida social, cultural, económica de poblaciones, y por ende en la salud humana y ecosistémica, se pone énfasis en considerar a la salud como un derecho, en como un estado de bienestar y aprovechamiento plenos de las potencialidades para una vida dignificante, que permita el desarrollo y armonía física y mental, y el perfeccionamiento de los genotipos y fenotipos humanos, en un ambiente natural saludable (Breilh, 2004). La situación agraria en el Ecuador, es

resultado de todo un proceso histórico caracterizado por la influencia directa de las grandes empresas agroexportadoras, cuyas acciones se han centrado en la mecanización, especialización de la producción con el surgimiento de monocultivos a gran escala, agresivo uso de agroquímicos y la apropiación de las mejores tierras cultivables (Houtart, 2014; Landim, 2006), y por tanto existe un verdadero potencial para llevar a cabo intervenciones agrícolas eficaces que promuevan la salud, respaldadas por políticas adecuadas, y para que el sector de salud tome medidas conducentes a una mayor productividad agrícola y un aumento en la demanda de productos agrícolas, todo lo cual aumentaría la capacidad nacional y local para promover una buena salud (Hawkes y Ruel, 2009).

El objetivo de este estudio fue determinar las principales enfermedades que presentan los pequeños agricultores y sus familias, en los lugares donde tiene lugar el monocultivo del maíz amarillo, para de esta manera contribuir a un análisis profundo sobre la situación sanitaria de la población en estudio, y buscar alternativas que permitan contrarrestar los procesos destructivos alrededor de esta actividad.

Metodología

Se realizó un estudio descriptivo analítico de corte transversal, en el Cantón Ventanas de la Provincia de Los Ríos-Ecuador, en el periodo 2016. Se efectuó un análisis estadístico descriptivo de las variables de interés. Para cada variable se obtuvieron las prevalencias para la muestra total por tipo de enfermedad, los resultados se expresaron como porcentajes. Las principales zonas de producción de maíz duro del Cantón Ventanas tomadas en cuenta para el estudio fueron: Aguas Frías, La Yolanda, El Jobo, Lechugalito, Chacarita y Los Ángeles (Tabla 1); se ubican en Unidades Productivas Agropecuarias (UPA), concepto acuñado a inicios de la década de los años 70's por el Ministerio de Agricultura del Ecuador, que se entiende como el organismo que reúne las fuerzas necesarias para el ejercicio de las actividades productivas, menores a 5 hectáreas. Se elaboró material cartográfico (Figura 1) tomando como base las producciones históricas de maíz duro disponibles, registradas por el Ministerio de Agricultura y Ganadería del Ecuador (MAGAP), a través de los datos proporcionados por la Encuesta de Superficie y Producción Agropecuaria Continua (ESPAC).

Tabla 1. Lugares de estudio.

Ítem	Recinto/comunidad	No. Familias	No. Familias con UPA < 5 has.
1	Aguas Frías	280	81
2	La Yolanda	250	90
3	Los Angeles	150	42
4	Chacarita	95	39
5	Lechugalito	85	28
6	El Jobo	60	40
Total		434	320

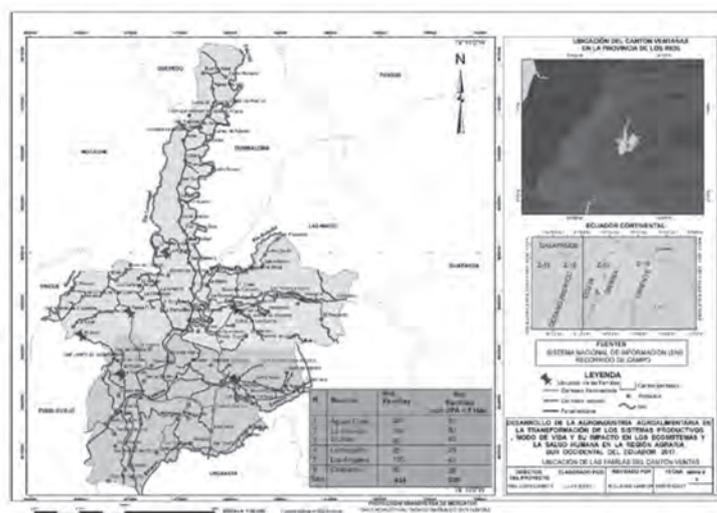


Figura 1. Localización de las zonas de estudio en el Cantón Ventanas (Mancomunidad de Municipalidades para el Manejo Sostenible del Humedal Abras de Mantequilla, 2012).

Se seleccionó las zonas de estudio tomando en consideración que en la Provincia de los Ríos existen 41.712 has de cultivo de maíz amarillo, de los cuales en el Cantón Ventanas la superficie sembrada es de 21.863,11 has, que representa el 20% de la superficie total cultivada a nivel provincial y que constituye el 41,20% de la superficie total del Cantón (Mancomunidad de Municipalidades para el Manejo Sostenible del Humedal Abras de Mantequilla, 2012). La población objetivo del estudio corresponde a los pequeños agricultores, en las zonas con mayor presencia del cultivo de maíz amarillo que es considerado un monocultivo destinado a abastecer al sector empresarial para su posterior transformación en alimento animal. Los criterios para seleccionar solamente a agricultores de 1 a 5 has se debió a su lugar en el aparato productivo, relaciones de propiedad y relaciones de distribución.

El Universo lo constituyen las 320 familias menores a 5 has. Para la selección de la muestra, se aplicó una metodología

bietápica, donde en una primera instancia se enlistó a las comunidades o zonas agrícolas del Cantón Ventanas; luego en una segunda etapa se escogió las zonas o comunidades donde se cultiva el maíz duro amarillo, y sobre el número total de UPA menores a 5 hectáreas, se aplicó la ecuación 1 para el tamaño de la muestra.

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 Z^2} \quad \text{Ecuación 1}$$

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como

más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que se lo determinó de acuerdo a las características del estudio.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que se aplicó del 5%.

La muestra que se utilizó fueron las 175 familias de los recintos y comunidades escogidas menores a 5 has, que cultivan maíz duro amarillo. Se aplicó una encuesta estructurada acerca de la percepción de la salud de los agricultores en los lugares de vivienda o producción. Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 24 para la realización de los análisis estadísticos.

Resultados

La percepción de la salud por parte de los agricultores en la zona de producción agrícola del monocultivo del maíz amarillo del Cantón Ventanas Ecuador está determinada por el modo de producción imperante impuesto por el sistema capitalista; las manifestaciones de salud corresponden a las distintas enfermedades que presentan a nivel

colectivo e individual (Tabla 2).

Los campesinos dedicados a la actividad agrícola señalan que regularmente suelen presentar enfermedades relacionadas con la sangre y el sistema inmunológico, el sistema endocrino, los órganos de los sentidos, de carácter respiratorio, con el sistema digestivo, con el sistema genitorinario, de tipo cardíaca y muscular u ósea. Cabe destacar que las afecciones musculares u óseas han afectado a 85 agricultores. En relación a las enfermedades presentadas por los familiares de los productores, mediante la encuesta aplicada, se pudo reconocer que suelen presentar las mismas que los agricultores, además han evidenciado enfermedades de la piel.

Los familiares de los agricultores han presentado un número de enfermedades importantes; éstas no concuerdan con las enfermedades que presentan los agricultores por lo que se logra interpretar que no encuentran su origen en afecciones virales. Estos resultados permiten reconocer que no existe relación en el origen de las enfermedades que afectan a los agricultores y a sus familiares (Tabla 3).

Tabla 2. Principales enfermedades que presentan los agricultores

Ítem	Enfermedades	Total agricultores	Porcentaje
1	E. Musculares u óseas	85	48,57
2	E. Cardíacas	27	15,43
3	E. Sangre y sistema inmunológico	20	11,43
4	E. Respiratorias	18	10,28
5	E. Sistema digestivo	10	5,71
6	E. Sistema genitourinario	7	4,00
7	E. Órganos de los sentidos	6	3,43
8	E. Endocrinas	2	1,14
9	E. Piel	0	0,00
Total		175	100

Tabla 3. Enfermedades que presentan los miembros de la familia de los agricultores

Ítem	Enfermedades	Total agricultores	Porcentaje
1	E. Órganos de los sentidos	71	40,00
2	E. Sangre y sistema inmunológico	28	16,00
3	E. Endocrinas	18	10,00
4	E. Respiratorias	18	10,00
5	E. Sistema genitourinario	15	9,00
6	E. Sistema digestivo	10	6,00
7	E. Musculares y óseas	7	4,00
8	E. Cardiacas	5	2,00
9	E. Piel	3	3,00
Total		175	100

Los productores agrarios señalan que estando en sus lugares de trabajo han adquirido algunas enfermedades, fundamentalmente están relacionadas con afecciones musculares y/o óseas; enfermedades respiratorias; relacionadas con los órganos de los sentidos, con el sistema digestivo y con el sistema genitourinario. Estas enfermedades relacionadas en ocasiones con afecciones congénitas y accidentes laborales, han contribuido con un aumento de la frecuencia de discapacidades, sin que ello signifique abandono de la actividad laboral por parte del agricultor por considerar que su modo de

vida está subyugado por la actividad agraria (Tabla 4).

La actividad agraria es una actividad bastante compleja que requiere de la implementación de un esfuerzo físico superior al utilizado en otras actividades laborales, esto genera en el productor un desgaste mayor que se incrementa con las condiciones climatológicas cambiantes y los factores congénitos de los sujetos, esta tríada estimula cada vez más la presencia de enfermedades degenerativas que en un alto nivel progresivo, obliga al sujeto a perder

Tabla 4. Enfermedades relacionadas con el trabajo

Item	Enfermedades	Total de agricultores	Porcentaje
1	E. Musculares y óseas	85	48,57
2	E. Respiratorias	48	27,43
3	E. Órganos de los sentidos	33	18,86
4	E. Sistema digestivo	7	4,00
5	E. Sistema genitourinario	2	1,14
Total		175	100

las condiciones físicas ideales para realizar sus labores cotidianas. Particularmente, en este estudio 60 de los 175 productores encuestados manifestaron estar expuestos a una condición que en algunos casos los ha llevado a la discapacidad, y en otros al deterioro progresivo. Entre las discapacidades que actualmente se reconocen se encuentran: la visual, que se percibe en 56 productores representada por un 93% de los sujetos con discapacidad, seguida de dos personas con deficiencias auditivas y dos más con dificultades motrices (Tabla 5).

Los propios agricultores aceptan que han adquirido un número importante de enfermedades debido a la exposición directa e indirecta de agrotóxicos; es inestimable el hecho que 140 agricultores de los 175 que conforman la muestra de esta investigación han adquirido algún tipo de enfermedad debido a la exposición de agrotóxicos, sólo 35 agricultores se han liberado de estas eventualidades, especialmente porque son los que guardan más distancia entre sembradíos. Los agricultores perciben que el 33% de las enfermedades adquiridas debido a los agrotóxicos son de carácter respiratorio, el 24% son musculares u óseas, el 14% han afectado el sistema digestivo, un 12% a la piel, un 11% a los órganos de los sentidos y un 6% al sistema genitourinario. En algunos casos, especialmente cuando son

respiratorias o musculares la recuperación ante la enfermedad ha sido bastante lenta, lo que trae como consecuencia una baja en la productividad y una disminución en el ingreso familiar debido a un menor desempeño en la ejecución de sus labores. Como se observa, a pesar de los avances económicos, políticos, culturales y/o legales, han facilitado el uso de estas sustancias para el desarrollo de la producción agraria, éstas suelen ser detonantes en el deterioro progresivo de la calidad de vida de los agricultores y sus familias que se ven sumamente afectados debido a la exposición que pueden evidenciar (Tabla 6).

Como se detalla en el cuadro, las circunstancias o motivos que generan tensión en los agricultores suelen estar relacionados generalmente con la ausencia de seres queridos, situaciones de hogar, enfermedad, alimentación y especialmente situaciones económicas y el cultivo. Como se observa, su mayor interés está relacionado con la práctica agraria, lo cual se puede afirmar con toda convicción porque 102 de los agricultores señalaron que el cultivo es el motivo que más le causa preocupación porque de este depende toda su compleja realidad, siendo muy evidente la vinculación de ésta dimensión que los otras, porque es su actividad la que le garantiza su ingreso diario, es partir del cultivo donde se logran

Tabla 5. Tipo de discapacidad.

Ítem	Discapacidad	Total Agricultores
1	Visual	56
2	Auditiva	2
3	Motriz	2
Total		60

Tabla 6. Enfermedades por contacto directo e indirecto con agrotóxicos.

Ítem	Enfermedades	Total Agricultores	Porcentaje
1	E. Respiratorias	47	33,57
2	E. Musculares y óseas	33	23,57
3	E. Sistema digestivo	20	14,29
4	E. Piel	17	12,14
5	E. Órganos de los sentidos	15	10,71
6	E. Sistema genitourinario	8	5,71
Total		140	100,00

subsanan situaciones relacionadas con la alimentación, el vestido, el calzado, la presencia o ausencia de familiares en el hogar, entre otros (Tabla 7).

En relación a las enfermedades evidenciadas tomando en consideración el estado de ánimo de los agricultores, sólo 26 de ellos admitieron presentar enfermedades por esta situación; de esos agricultores 13 señalan que las enfermedades son de carácter digestivo, 6 expresan que se manifiestan a través de la piel, 5 reseñan que perjudican los órganos de los sentidos y 2 que atacan el sistema

genitourinario. Esto representa que para estos sujetos el 50% de las enfermedades se somatizan en el estómago, el 23% con alteraciones en la piel, 19% con la vista, el olfato y el gusto, el 8% con incontinencia (Tabla 8).

Al respecto Cano-Vindel y Miguel-Tobal señalan que:

Las emociones influyen sobre la salud-enfermedad a través de su relación con diversos sistemas fisiológicos que forman el proceso “salud-enfermedad”,

Tabla 7. Principales motivos de preocupación de los agricultores.

Ítem	Motivos	Total Agricultores
1	Económicas	87
2	Ausencia de un ser querido	23
3	Situaciones de hogar	10
4	Enfermedad	25
5	Alimentación	45
6	Cultivo	102
7	Otros	77

Tabla 8. Tipos de enfermedades presentadas por el estado de ánimo

Ítem	Enfermedades	Total Agricultores
1	E. Órganos de los sentidos	5
2	E. Respiratorias	0
3	E. Sistema digestivo	13
4	E. Sistema genitourinario	2
5	E. Piel	6
6	E. Musculares y óseas	0

en especial cuando se convierten en trastornos clínicos, así como por medio de sus propiedades motivacionales para modificar las conductas “saludables” (ejercicio físico moderado, dieta equilibrada, descanso, ocio, etc.) y “no saludables” (abuso de alcohol, tabaco, sedentarismo) (citados en Piqueras, Ramos, Martínez y Oblitas, 2009, p. 95).

Situaciones que se presentan en las zonas de estudio.

Discusión

La percepción de la salud por parte de los agricultores está determinada por el modelo de acumulación de capital y caracterizado por la influencia directa de la actividad agrícola subordinada al capital (Rubio, 2009), y de las grandes empresas agroexportadoras, cuyas acciones se han centrado en diversas formas en el sistema productivo condicionado por el mercado mundial. Esta situación establece la presencia de una realidad constante de afectación en la dinámica socio – productiva de la agricultura campesina, se establece las condiciones para el apareamiento de procesos destructivos, y en la medida e intensidad que se presente, se verán afectados la salud humana y la del medio donde se realiza su actividad productiva,

situación que lo ratifica Breilh (2004) al mencionar que en el marco de esa profunda redefinición productiva, social y cultural, que ha modificado los ritmos, los contenidos y velocidad de transformación de la naturaleza, se han transformado aceleradamente tanto los procesos determinantes de la salud y sustentabilidad del ecosistema, como las formas de exposición humana a procesos destructivos para la salud.

El agricultor en Ventanas necesita medios considerados materiales para garantizar su existencia, y esto a su vez determina un modo de producción específico; para esto necesita entrar en contacto con el ambiente que lo rodea, con la naturaleza, entra en relación con ella, por tanto el agricultor en determinadas fases de desarrollo de la producción, del comercio, del consumo, en todo momento se verá expuesto de forma directa o indirecta a elementos que tendrán una incidencia directa en su salud individual y de sus familias. En la zona de estudio, prevalece el cultivo a gran escala del maíz duro, que es considerado un monocultivo, pero estos utilizan una gran cantidad de productos químicos para aumentar su productividad, con consecuencias inmediatas negativas sobre la contaminación de los suelos y del agua y sobre la salud de los trabajadores y

de la población, además de tener efectos a mediano plazo como el agotamiento de las tierras (Houtart, 2014).

Los resultados presentados evidencian la prevalencia de enfermedades relacionadas con el modo de producción en el cual de acuerdo a los lineamientos estatales planteados en el Plan Nacional del Buen Vivir (Senplades, 2013), esta propuesta dista mucho de relacionarse con el estudio de las necesidades concretas de los pobladores y/o agricultores que siguen inmersas en un sistema de control social, político y económico mercantilista que se encuentra por encima de la condición humana y el desarrollo evolutivo del hombre en relación con su medio.

Los motivos de preocupación y el estado de ánimo, establecen una presencia constante de stress por diversas fuentes que originan (Hernández, s. f.), la principal fuente de estrés de los agricultores son sus cultivos y sus rebaños de ganado, después están la logística para conseguir insumos que permitan la supervivencia en el campo, las preocupaciones del mercado de los productos agrícolas y de la colocación de la cosecha; el estudio evidencio que las actividades agrarias han representado un esfuerzo cada vez mayor, debido a que se dedican a rosar, remover la tierra, a la siembra, a la cosecha y al riego, que el vivir en zonas rurales limita en gran medida la garantía de mantener el equilibrio y la pasividad necesaria en la vida cotidiana, puesto que suelen presentarse un número importante de limitaciones como trámites bancarios, acceso a créditos o capital, la asistencia a instituciones educativas cercanas, el acceso a la salud preventiva.

Las concepciones de que la agricultura promueve el desarrollo, la integración, la gestión de sus propios negocios, resulta

que estas consideraciones no son más que meros artificios ideológicos, que finalmente expresan una determinada concepción de clases de grupos dominantes sobre el campo y los trabajadores rurales (Landim, 2006); similar situación se presenta en las zonas agrícolas productoras de maíz duro, donde la producción está direccionada al abastecimiento de esta gramínea a las empresas agroindustriales, por lo que el proceso de construcción de la imagen del agronegocio oculta su carácter concentrador, predador, expropiatorio y excluyente para dar relevancia solamente al carácter productivista, destacando el aumento de la producción, de la riqueza y de las nuevas tecnologías (Mançano, 2014). Las percepciones de salud mencionadas por los pequeños agricultores es válida por el hecho de estar inserta en un modo de producción subordinados al capitalismo dominante las cuales no son más que relaciones socioeconómicas (formas de producción o circulación, relaciones jurídicas, políticas o ideológicas, etcétera) atípicas, es decir, en sí mismas no capitalistas, que sin embargo se reproducen por la operación del modo de producción capitalista (Borrel, s. f.).

Conclusión

La actividad agraria es una actividad bastante compleja que requiere de la implementación de un esfuerzo físico superior al utilizado en otras actividades laborales, esto genera en el productor un desgaste mayor que sumado a las condiciones climatológicas cambiantes y los factores congénitos de los sujetos, establece las condiciones para el apareamiento de procesos destructivos que inciden directamente en la salud de los agricultores de esta zona de estudio. La prevalencia de enfermedades percibidas por los pequeños agricultores en diferentes condiciones y realidades está determinada

por el modo de producción capitalista al que se encuentran insertos, el cual establece el apareamiento de procesos destructores. No se avizoran cambios en el corto plazo enfocados en la disminución de la exposición a factores externos, tales como el uso de agrotóxicos; por el contrario, los agronegocios imponen la utilización de paquetes tecnológicos con la finalidad de aumentar los rendimientos, sin importar el efecto directo o indirecto al agricultor, a sus familias y a los ecosistemas donde tienen lugar sus procesos productivos.

Referencias

- Bartra A. (2006). *El capital en su laberinto. De la renta de la tierra a la renta de la vida*. Recuperado www.elsarbresdefahrenheit.net/documentos/obras/.../el_capital_en_su_laberinto.pdf
- Borrell, C. (s. f.). Epidemiología social: la persona, la población y los determinantes sociales de la salud. *Cuadernos de la Fundación Dr. Antonio Esteve*, 32, 33-37. Recuperado de <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2017/04/Epidemiologia-social-la-persona-la-poblacion.pdf>
- Breilh, J. (septiembre de 2004). *Despojo, ecosistemas y salud*. Ponencia presentada en el 3^a Seminario Nacional del Brasil sobre Ambiente y Salud, Río de Janeiro, Brasil. Recuperado de <http://repositorionew.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3540/1/Breilh,%20J-CON-157-Despojo.pdf>
- Breilh, J. (octubre de 2011). *Una perspectiva emancipadora de la investigación e incidencia basada en la determinación social de la salud*. Ponencia presentada en la Conferencia Mundial sobre Determinantes Sociales de la Salud, Río de Janeiro, Brasil. Handle: <http://hdl.handle.net/10644/3404>
- Breilh, J. (2013). La determinación social de la salud como herramienta de transformación hacia una nueva salud pública (salud colectiva). *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 31(1), 13-27. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/120/12028727002.pdf>
- Hawkes, C. y Ruel, M. (Eds.) (2009). *Hacia una comprensión de los vínculos entre la agricultura y la salud* [Resumen]. Recuperado de <http://ebrary.ifpri.org/cdm/ref/collection/p15738coll2/id/23175>
- Hernández, F. (s. f.). Los agricultores y el estrés. En *Agrotecnología Tropical*. Recuperado de <http://www.agrotecnologia-tropical.com/estres.php>
- Houtart, F. (2014). El desafío de la agricultura campesina para el Ecuador. En J. Cuví (Ed.), *La restauración conservadora del correísmo* (pp. 167-177). Recuperado de http://biblioteca.hegoa.ehu.es/system/ebooks/19968/original/La_restauraci_n_conservadora_del_Correismo.pdf?1433168330#page=164
- Landim, B. (mayo de 2006). *Agronegócio: O despontar de um novo Príncipe?* [Resumen]. Trabajo presentado en el 5^o Workshop Empresa, Empresarios e Sociedade. O mundo empresarial e a questão social, Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, Puerto Alegre, Brasil. Recuperado de <http://www.fee.rs.gov.br/5workshop/>
- Mançano, B. (2014). Cuando la agricultura familiar es campesina. En F. Hidalgo, F. Houtart y P. Lizárraga (Eds.), *Agriculturas campesinas en Latinoamérica. Propuestas y desafíos* (pp. 19-34). Recuperado de <http://www.google.com/url?sa=t&ret=j&q=8esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwilocqp047WahWkhVQKHwvkCpoQEg1M>

AA&url=http%3A%2F%2Feditorial.iaen.edu.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F06%2FAgriculturas-campesinas-propuestas-y-desafi%25CC%2581os-web-1.pdf&usg=AFQjCNHfb5PuH06vZJ-31pbLyHfvpi0prw

Mancomunidad de Municipalidades para el Manejo Sostenible del Humedal Abras de Mantequilla. (febrero de 2012). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Ventanas 2012-2020*. Recuperado de <http://suia.ambiente.gob.ec/documents/783967/890768/Plan+de+desarrollo+y+ordenamiento+territorial+del+Cant%C3%B3n+Ventanas.pdf/91145f9e-c40a-40a8-9051-3966b0875d60>

Piqueras, J., Ramos, V., Martínez, A. y Oblitas, L. (diciembre de 2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica*, 16(2), 85-112. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1342/134213131007.pdf>

Rubio, B. (2009). *Explotados y excluidos. Los campesinos latinoamericanos en la fase agroexportadora neoliberal*. Tercera edición. México: Plaza y Valdez; 32 -33.

Senplades. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito, Ecuador: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Gaibor, J., Bravo, E., y Fierro, M. (enero-junio de 2017). Percepción de la salud por parte de los agricultores en zonas de producción agrícolas dedicadas al monocultivo de maíz duro. Caso Cantón Ventanas, Provincia de Los Ríos-Ecuador. *YACHANA, Revista Científica*, 6(1), 25-36.

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 6, Número 1, Enero-Junio 2017

ÁREA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

La evaluación docente como arma para el acoso laboral y causante del síndrome quemado y estrés en los docentes universitarios del Ecuador.

Mélida Rocío Campoverde Méndez

Fecha de recepción:

16 de mayo, 2017

Fecha de aprobación:

6 de julio, 2017

Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad reflexionar sobre los principales problemas psicológicos que afectan a los docentes ecuatorianos causados por las evaluaciones docentes. Se hace un análisis del momento de evaluación, en el cual hay que considerar los cambios de salud mental en el ser humano. Se describe como psicológico todo lo que es conocido como trauma, que se genera en un individuo a causa del entorno social que lo rodea. Se consideran también las leyes, reglamentos, criterios, etc. que sirven para evaluar. Todo esto se fusiona en la evaluación y se debe cumplir, pero no se puede dejar a un lado la verdadera calidad del ser humano. Salazar, 2013, realizó un estudio en la Universidad Central del Ecuador y evaluó a 187 docentes universitarios, quienes un 87,2 manifestó haber tenido violencia psicológica. También demostró que el 41,7% se sentían estresados a causa de la observación (evaluación). Vilaret y Ortiz, 2013 se hace referencia el estudio realizado en la Universidad Tecnológica Equinoccial de Quito, en el año 2013, la cual demostró que el síndrome del burnout a causa de las demandas cognitivas y complejidad de la tarea que se realiza como docente dio un resultado de 26,06% de personas agotadas emocionalmente.

Palabras clave: Evaluación, acoso laboral, quemado, estrés.

Abstract

This work aims the reflexion about main psychological problems that affect Ecuadorian teachers caused by teachers' assessments. It makes an analysis at the assessment moment, in which it is considered the changes of mental health in the human being. It describes as psychological everything that is known as trauma, which is generated in an individual because of the surrounding social environment. The laws, regulations, criteria, etc. are considered too. Which serve to evaluate. Everything is based on evaluation and must be fulfilled, but the true quality of being human can not be ignored. (Salazar, 2013), He did a study at the Central University of Ecuador, 187 university teachers were evaluated, 87.2 of whom reported having had psychological violence. It also showed that 41.7% were stressed because of the observation (assessment). (Vilaret y Ortiz, 2013) It makes a reference of the study carried out at Universidad Equinoccial de Quito in 2013, which showed that burnout syndrome is a cause of the cognitive demands and complexity of the task being done as a teacher and this gave a result of 26.06% of people emotionally depleted.

Keywords: Assessment, mobbing, bournout, stress.

Docente de la Facultad de Educación de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.
rcampoverdem@ulvr.edu.ec

Introducción

La evaluación como parte de la educación es muy importante, desde el punto de vista psicológico y legal encierra características que no son tomadas en cuenta. La evaluación es en la mayoría de los casos motivo de preocupación y angustia para los docentes por no saber el qué, cómo y cuándo. La evaluación ha existido desde hace muchos años y se la realizaba mediante la observación; en la actualidad existen formatos de evaluación que sirven como evidencia, con el pasar del tiempo la evaluación se hace cada vez más necesaria y más dañina para la tranquilidad del docente debido a la sobrecarga de trabajo que a veces ni siquiera es relevante para su cátedra.

De cierta manera se dice que la evaluación es una revolución de la educación en la que todos están inmersos, es decir, autoridades gubernamentales, autoridades, docentes y estudiantes. Esto hace que los docentes se sientan estresados y con temor porque en muchos casos las evaluaciones no son justas o se desconoce lo que se va a evaluar, también existe incertidumbre cuando solo se rigen por un solo formato en un solo día, en una hora específica sin tomar en cuenta el día a día. Es muy importante que la evaluación y su respectiva retroalimentación sean claras y justas para que los docentes sientan que el objetivo sea el de mejorar y no el de preocupar o sancionar.

Países como Suecia, Estados Unidos y Austria han realizado estudios sobre el burnout y han podido evidenciar los altos niveles de este síndrome, es por eso que saben que la motivación y un buen ambiente laboral mejora el estado de ánimo de los docentes y por ende la calidad de enseñanza que imparten. Cuando la manera de evaluar es la adecuada y los evaluadores gozan de buenas relaciones interpersonales con un

alto grado de profesionalismo hacen que todo sea más fácil sin afectar a los docentes evaluados.

El presente trabajo tiene como finalidad reflexionar sobre los principales problemas psicológicos que afectan a los docentes ecuatorianos causados por las evaluaciones docentes.

Desarrollo

La evaluación docente desde el punto de vista psicológico

Entre los que son más comunes se tiene el mobbing o acoso laboral, ansiedad, estrés y el burnout (quemado). La mayoría de los casos son derivados de un mal ambiente laboral, que presiona, exige y atemoriza a los docentes con las evaluaciones. Casos como estos se dan muy a menudo en todo ambiente laboral y con personal de cualquier grado jerárquico porque utilizan la evaluación como una arma para atemorizar y no para mejorar como lo dispone el reglamento del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES).

El mobbing o acoso laboral

Lara y Pando (2014), publicaron en su artículo “El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público” se evaluó a 187 docentes principales de la Universidad Central del Ecuador para lo cual se aplicó el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), el Inventario de Síntomas de Estrés (ISE) y la encuesta de Factores Sociodemográficos Laborales (ESOLA). Los resultados determinaron que un 87,2% de los investigados (163 docentes) manifiesta presencia de violencia psicológica.

De acuerdo a Ávila (2014) es necesario que

los trabajadores en el Ecuador conozcan sus derechos para lo que se requiere campañas de información masiva.

Según el Ministerio de Relaciones Laborales (2013): La globalización económica y el desarrollo de la ciencia y tecnología ha generado cambios en la estructura del empleo y en las condiciones de trabajo, que a su vez ha influido en el surgimiento de nuevos factores de riesgo psicosocial considerados como peligrosos.

La afectividad entre los seres humanos se pierde cada vez que pasa el tiempo, y esto sucede porque se deja que pase como si fuese algo sin importancia. Lo afectivo se debe dar desde todos los puestos de trabajo sin tomar en cuenta las jerarquías, desde la persona que hace el aseo hasta la más alta autoridad de una institución. Pareciera sin sentido mencionar que saludar de manera verbal es algo muy satisfactorio para todos los que nos rodean, sonreír cuando se saluda lo hace aún más interesante, solidarizarse con alguna situación de un compañero de trabajo y entender que el buen desempeño de un empleado requiere de no solo de la motivación intrínseca sino también extrínseca. Marulanda (2007) afirma:

El trabajo no es sólo un derecho fundamental del hombre como fuente de ingresos y manutención, sino que cumple un propósito social y personal como medio de desarrollo intelectual, emocional y físico. Sin embargo, el trabajo posee condiciones y características que deben ser controladas y evaluadas para evitar que la salud del trabajador se vea afectada de forma negativa. (p. 16)

El estrés

Estas son causas comunes de una evaluación para cualquier docente, las personas desean

no sentir ansiedad o estrés en lo absoluto sin tomar en cuenta que estas dos son partes de los seres humanos y que, ayudan a la creatividad y desarrollo del ser humano como tal, el problema real radica en no poder controlar estos dos estados. El estrés se refiere a la incapacidad de poder realizar un trabajo o alcanzar un objetivo requerido por un jefe.

En el ámbito laboral, los agentes estresantes son los siguientes: carga excesiva de trabajo, inexperiencia en lo que se hace, mal ambiente laboral, mobbing, ruido excesivo, sentimiento de miedo etc. como respuesta al estrés, el individuo se puede afectar de manera emocional con pérdida de energía, inquietud, pesimismo, baja autoestima y tensión; en su aspecto cognitivo, con falta de atención, bloqueo mental, incapaz de tomar decisiones. Otra respuesta al estrés en un individuo también le puede incrementar la secreción de hormonas y baja defensa. Los agentes estresantes pueden repercutir en los individuos de manera distinta según sexo, raza, edad, etc.

No existen muchas investigaciones con respecto al estrés en los docentes universitarios en el Ecuador pero un estudio realizado en el año 2013 para una tesis de maestría de la Carrera de Medicina de la Universidad Central del Ecuador y fundamentada en estudios hechos en el Reino Unido y EE UU, demostró en un 41.7% que la supervisión es la fuente de estrés docente, para la muestra se encuestó a docentes de ambos sexos.

La duración e intensidad del estado estresante, es lo que puede convertirse en un problema para el organismo. (Van-Der y Gómez, 2013).

El síndrome del quemado (Burnout)

También conocido como desgaste, es un

estrés crónico. En su mayoría lo padecen los docentes debido a que trabajan directamente con personas que generan gran carga de estrés, agotamiento emocional, insatisfacción en el trabajo, baja autoestima, insomnio, cansancio, dolores de cabeza, y en ocasiones graves, a tal punto de sentir desinterés por el trabajo. Además de agresividad con sus compañeros y familiares, todo por un ambiente laboral estresante. De acuerdo a Ayuso (2006) las personas que se dedican a trabajar dentro de lo que se ha denominado “profesiones asistenciales”, es decir, de servicio público, como los profesionales de la “enseñanza” (profesorado de todos los niveles, monitores, animadores socioculturales, etc.), pueden encontrarse fuertemente afectadas por este síndrome y verse sometidas a un gran desgaste profesional.

Lee y Ashford (1993), han establecido que el proceso del síndrome Burnout se puede entender a partir del paradigma estrés-tensión-afrontamiento, propuesto por Lazarus y Folkman (1986). De tal forma que, el cansancio emocional puede ser visto como una forma de tensión, mientras que la despersonalización sería una forma de afrontamiento.

Vilaret y Ortiz (2013) en su investigación “Carga mental y Síndrome de Burnout en docentes a tiempo completo de una universidad de Quito”, evaluó a 134 docentes a tiempo completo a través del Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes (MBI-Ed) y la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM). Para el análisis y procesamiento de datos se empleó el programa estadístico S.P.S.S 20.0 versión Windows. Dicha investigación arrojó como resultado que debido a las demandas cognitivas y complejidad de la tarea, el 26,06% de los docentes se sentían agotados emocionalmente, el 4,59% se sentía

despersonalizado y un 39,5% se sentían realizados personalmente. Mientras que el 23,8% de los docentes participantes sufren niveles preocupantes de Burnout que van entre los niveles de “bastante a extremo”.

La evaluación docente desde el punto de vista legal

Ecuador lleva un control de calidad de las instituciones de educación superior y para ello existen las leyes, reglamentos, estándares, criterios e indicadores. La necesidad de buscar la calidad educativa hace que los evaluadores con poca ética profesional se sientan poderosos y generen miedo en los docentes evaluados, haciendo que padezcan de estrés y la sensación de sentirse quemados, la evaluación da lugar a la intranquilidad de los docentes universitarios, de este modo hace que se pierda la armonía en las instituciones educativas ecuatorianas.

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES, 2014), en su criterio Academia, se evalúa la calidad docente. Este criterio tiene como finalidad evaluar el entorno laboral, desarrollo adecuado de las actividades como investigación y vinculación con la sociedad. El criterio academia se divide en los subcriterios postgrado, dedicación y carrera docente. Estos a su vez tienen indicadores como lo indica la figura 1.

Evaluación docente (heteroevaluación)

Desde el punto de vista de los directivos, un docente de calidad es aquel que tiene un gran espíritu de colaboración, es responsable e innovador, pero según los criterios de CEAACES se debe evaluar todo de manera integral. Estos criterios dejan de lado la parte humana y es responsabilidad de las autoridades tomar en

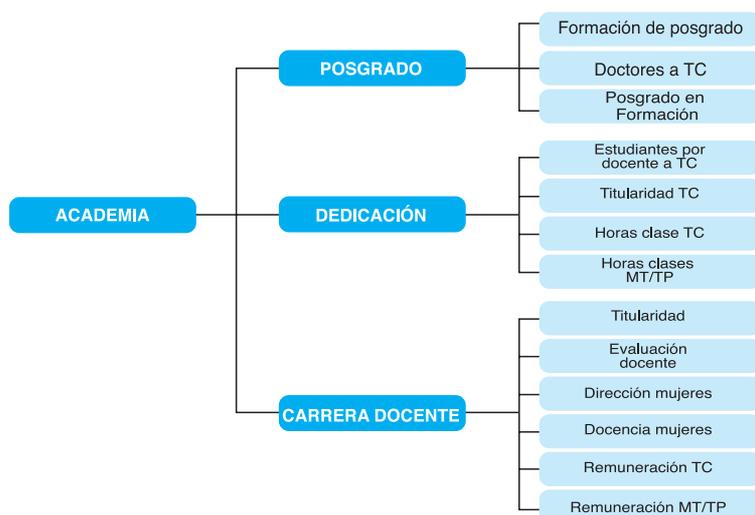


Figura 1. Descripción general del modelo.

Tomado de: CEAACES (2015)

cuenta individualidades como situaciones personales, razones o motivos que pueden influir en una baja calificación. De aquí parte la ética profesional y la justicia por lo que se debe hacer o no hacer. Cuando no se genera ese ambiente de confianza es cuando surgen todo tipo de inconvenientes que afectan el bienestar de los docentes.

Todas las personas que forman parte del staff de evaluadores se ven en la difícil tarea de evaluar y aún cuando lo hagan de la manera correcta, toda clase de evaluación siempre genera un poco de temor a los docentes evaluados. Por el contrario, si los evaluadores no son profesionales generan pánico. Los docentes son quienes deben cumplir largas jornadas, poner una sonrisa para dictar sus clases, ser perfectos y aparentar que no pasa nada para evitar ser criticados y obtener malas calificaciones en las evaluaciones. Obtener un buen puntaje en las evaluaciones es muy complicado y se necesita de mucho esfuerzo. Cumplir con todos los indicadores y alcanzar excelentes calificaciones es un tarea muy difícil tanto

como para las instituciones como para sus docentes ¿para qué generar más presión en los docentes?

Un docente es un ser humano deseoso de cumplir sus metas. Es aquel que ha estudiado como ser un buen educador y cómo impartir su cátedra, pero en muchas ocasiones no todos ven o reconocen el esfuerzo que hacen sus docentes para lograr que los estudiantes aprendan.

Además de eso se debe tomar en cuenta que un grupo de estudiantes no es igual a otro, y en muchos casos un docente puede ser ejemplar y admirado en un curso y poco satisfactorio en otro; entonces cuando se evalúa al docente es necesario tomar muestras de varios de sus cursos y no solamente de uno de ellos. Como veremos expuesto más adelante al igual que compañeros de trabajo que sabotean el trabajo de sus colegas, también existen estudiantes que quieren desquitarse por haber sacado bajas notas y es entonces cuando al evaluar al docente tratan de darle la nota más baja. Hay que concientizar a los

estudiantes sobre las evaluaciones para que cuando les toque evaluar a un docente, lo puedan hacer de manera correcta.

Evaluación docente (autoevaluación)

Aquí es donde el docente se siente libre y tranquilo porque es el mismo quien se evalúa y sabe en realidad lo que se debe mejorar, no hay miedo ni represión a la hora de poner puntajes porque lo hace de manera consciente y sincera. Es donde la mente y el espíritu fluyen y se sienten libres de expresar sus ideas y pensamientos frente a los criterios de evaluación.

Para sacar el puntaje total de la evaluación de un docente se tiene en cuenta el resultado obtenido en las pruebas que rinden sus estudiantes, tal es el caso que a gran número de estudiantes con bajo rendimiento, mayor sea la probabilidad de que su docente no sea excelente. También cabe mencionar los comentarios mal intencionados de los estudiantes cuando hacen la evaluación a sus docentes.

Evaluación docente (coevaluación)

Este tipo de evaluación es igual de traumante que la que la realizan los directivos, en algunos casos la peor, puesto que entre los colegas casi siempre existen celos y envidia que desatan en mobbing como se lo expone anteriormente. No existe mejor manera de acosar a alguien que evaluar cada detalle de esa persona, ya que de esta manera pueden darle la calificación más baja para atemorizarlo y hacerlo sentir mal.

Propuesta

Como parte del mejoramiento de la educación y tomando en cuenta que de esta manera se ayudará a la tranquilidad del docente ecuatoriano, se propone que el CEAACES en conjunto con el CES

sometan a evaluación los documentos en los que se refieran a educación, así como cuando se edita un libro y se mejora la calidad del mismo, de esta manera se evitan ambigüedades que puedan tornarse peligrosas para los docentes evaluados. En cuanto a las instituciones y sus autoridades pueden generar más comunicación y charlas sobre cómo y cuándo serán evaluados. También es muy necesario que las instituciones formen grupos de capacitación anti estrés y motivar al trabajo cooperativo, haciéndolos partícipes de campañas sobre ética y profesionalismo y de cómo evitar el acoso entre el personal docente (Gavilanes, 2015).

Conclusiones

Cómo evitar el estrés

Se recomienda hacer algún tipo de ejercicio que lo mantenga concentrado en el juego, control de respiración en un ambiente desahogado, relajación muscular, meditación, yoga, autocontrol en el manejo del estrés y evitar pensamientos negativos. Muchas personas recurren al médico y usan fármacos para sentirse mejor. También es recomendable evitar ciertos productos como cafeína, sustancias psicotrópicas, quesos, lácteos en general, etc.

Cómo evitar sentirse quemado (Burnout)

Se recomienda establecer prioridades, tomar vacaciones antes de estar totalmente agotado, dedicar tiempo para una actividad que le guste, caminar y disfrutar la naturaleza, dialogar sobre su problema y aceptar ayuda. La ayuda profesional siempre es un punto muy importante en el tratamiento de este síndrome.

Cada uno de los problemas descritos se

hacen menos graves si en el lugar de trabajo existe armonía y diálogo, desde el punto de vista psicológico no es muy probable que personas que padezcan de problemas de estrés tengan una recuperación inmediata. En estos casos es muy importante la formación de los equipos de trabajo y apoyo social en las instituciones.

En la actualidad la calidad docente se ve amenazada por el entorno social. Los directivos o evaluadores internos y externos deben reconocer todos los problemas que existen, identificar situaciones que podrían pasar desapercibidas y ser capaces de transmitir confianza para poder emitir verdaderos juicios de valor que sean exactos y justos.

Como evitar el mobbing

Para prevenir este tipo de acoso se recomienda que un jefe no compare a sus trabajadores para evitar la envidia y rechazo del resto, motivar a que sus trabajadores formen un solo equipo. Cuando el empleado note señales de acoso, debe hablar de manera profesional para tratar de solucionar el mal entendido o situaciones en la que cada uno exprese y desahogue los posibles errores que se han cometido; si eso no funciona es mejor evitar enfrentarse al acosador de manera antiética y es más recomendable solicitar la intervención de un superior antes que sea demasiado tarde, ya que este problema con el pasar del tiempo se vuelve crónico.

Es muy importante evaluar como lo estipulan las leyes educativas de un país, porque de esta manera se contará con docentes altamente capacitados, pero si se evalúa para causar malestar en el profesorado, dicha evaluación no tiene sentido y lo que es peor es causante de las enfermedades expuestas. La evaluación es parte de la mejora continua y no tiene que ser causa de enfermedades ni

motivo para acosar. Se desea la calidad de la educación y a la vez la calidad humana. El buen desempeño de todos, es decir autoridades, docentes y estudiantes hacen que un país se supere.

Referencias

- Ávila, D. (noviembre de 2014) *Propuesta de Reforma para establecer el Acoso Laboral en el Código de Trabajo* (Tesis de Grado, Universidad Central del Ecuador, Quito). Recuperada de goo.gl/scYZWJ
- Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y *Burnout*. *Revista Iberoamericana de Educación*, 39(3), pp. 1-14. Recuperado de goo.gl/Z71anC
- CEAACES. (2014). *Reglamento para los procesos de autoevaluación de las Instituciones, Carreras y Programas del Sistema de Educación Superior*. Recuperado de goo.gl/CXQsAe
- Gavilanes, P. (abril de 2015). *Diseño de una campaña gráfica para la prevención del acoso moral laboral en el personal de la PUCE*. (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito). Recuperada de goo.gl/b4JQHA
- Lara, J. y Pando, M. (enero-abril de 2014). El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), pp. 43-48. Recuperado de goo.gl/BSWD16
- Lee, R. y Ashford, B. (abril de 1993). A Longitudinal Study of Burnout among Supervisors and Managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski *et al.* (1986) Models [Abstract]. *ScienceDirect*, 54(3), 369-398. Doi: <https://doi.org/10.1006/obhd.1993.1016>

- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Marulanda, I. (2007), *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá, Colombia: Universidad de Los Andes.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de septiembre de 2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Recuperado de goo.gl/s8RjMu
- Van-Der, C. y Gómez, J. (2006). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Recuperado de goo.gl/PjnAkc
- Vilaret, A. y Ortiz, A. (diciembre de 2013). Carga mental y síndrome de Burnout en docentes a tiempo completo de una Universidad de Quito. *Revista Eídos*, 6. Recuperado de goo.gl/7CTRif
- Salazar, F. (mayo de 2013). *El Estrés Laboral en la relación de dependencia. La Prevalencia del Estrés laboral en Profesores de la Carrera de Medicina de la Universidad Central del Ecuador* (Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador, Quito). Recuperada de goo.gl/pAz5hW

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Campoverde, M. (enero-junio de 2017). La evaluación docente como arma para el acoso laboral y causante del síndrome quemado y estrés en los docentes universitarios del Ecuador. *YACHANA, Revista Científica*, 6(1), 39-46.

La Autoevaluación de Instituciones de Educación Superior utilizando el modelo EFQM: Un estudio en la Universidad Católica de Cuenca, extensión Cañar

Magdalena Emilia Ordóñez Gavilanes

Fecha de recepción:

24 de marzo, 2017

Fecha de aprobación:

6 de julio, 2017

Resumen

Este artículo presenta una autoevaluación de los procesos que se desarrollan en la Universidad Católica de Cuenca, extensión Cañar, sobre la base del Modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), que trata el enfoque basado en procesos como un concepto de excelencia. Para el desarrollo del trabajo fue necesario realizar un diagnóstico de los procesos, empleando los criterios del modelo en el análisis. En este estudio exploratorio de tipo autodiagnóstico, se utilizó técnicas de recolección de información, concretamente el cuestionario y la entrevista, en la obtención de datos que permitieron conocer la situación actual de la institución. Se identificaron fortalezas y debilidades para posteriormente establecer el escenario de intervención. La investigación propone alternativas de solución a la problemática encontrada que parten desde el punto de vista de la calidad total y la mejora continua de los procesos, con la finalidad de impulsar a la universidad por el camino de la excelencia en la administración de sus procesos internos.

Palabras clave: Universidad, Gestión de la calidad, Modelo EFQM

Abstract

This article shows a self-assessment of the processes that are developed at the Catholic University of Cuenca, extension Cañar based on the European Foundation for Quality Management Model, which treats the approach grounded in the processes as an excellence concept. In order to carry out the research, it was necessary to make a diagnosis of the processes in which the criteria from the model were applied to the analysis of data. In this exploratory study of self-diagnosis kind, data were gathered through a questionnaire and a survey. The collection of data allowed identifying the actual situation of the university. Strengths and weaknesses were recognized to establish the intervention scenario. The investigation suggests alternatives to the revealed problematic situation that go from a total quality point of view to the continuing improvement of the processes, in order to impulse the university to a successful internal processes management.

Key words: University, Quality Management, European Foundation for Quality Management Model (EFQM)

Universidad Católica de Cuenca, Facultad de Administración de Empresas. meordonez@ucacue.edu.ec

Introducción

La globalización, los continuos cambios tecnológicos y las exigencias propias de la era del conocimiento en la que vivimos, en lo que a capital humano se refiere, han originado que la educación tome nuevos rumbos en busca de la excelencia y la calidad, siguiendo los principios de la mejora continua y autoevaluándose con responsabilidad para adquirir la flexibilidad suficiente y adaptarse al entorno en donde la única certeza que se tiene es el cambio.

La universidad al ser el último eslabón en la educación formal, es la responsable directa de la efectividad del talento humano que forma desde sus aulas y los guía para responder a un contexto competitivo en donde tienen cabida únicamente aquellos que demuestren las competencias necesarias para contribuir a la mejora de los problemas del país.

La educación es un tema que inmiscuye a toda la sociedad, es el pilar fundamental que la sostiene y la moldea, razón por la cual, es motivo de preocupación de los gobernantes y organizaciones mundiales, quienes buscan desarrollarla y ponerla al alcance de todos, una sociedad educada es una sociedad que se desarrolla de forma sostenible. Por ello, tiene validez la célebre frase del ex presidente de la República del Ecuador (1981-1984) Osvlado Hurtado Larrea, cuando manifiesta “el Ecuador irá hacia donde su Universidad vaya” (1992).

Ecuador es un país que enfrenta la tarea de elevar la calidad de la educación superior y para ello utiliza la evaluación y la autoevaluación. En la actualidad se han alcanzado niveles de evolución preponderantes en temas educativos, las políticas estatales sin duda buscan su mejoramiento, nuevos procesos,

metodologías y la depuración de universidades, están al orden del día. Los acontecimientos sucedidos en los últimos años relacionados al cierre de algunas universidades y el problema que involucra a una educación superior que no satisface los estándares de calidad en sus ámbitos de docencia, investigación y vinculación con la sociedad, implica la continua evaluación de estas instituciones para solventar su acreditación y recategorización, en un proceso que todavía no ha llegado a su fin. Esto ha propiciado un ambiente de presión en el que se tiene que responder rápidamente a los cambios en los entornos sociales, debiendo velar al mismo tiempo por la calidad y pertinencia de su oferta académica.

“El término calidad de la educación se asocia a la capacidad, tanto de las instituciones educativas como de los individuos que la conforman, de satisfacer los requerimientos del desarrollo económico, político y social de la comunidad en la que interactúa” (Clemenza, Ferrer y Pelekais, 2005, p. 61).

Entonces las Instituciones de Educación Superior enfrentan el gran reto de cumplir con la normativa vigente y el requerimiento constante de demostrar procesos y resultados que den certeza del cumplimiento de los patrones de calidad, tanto a nivel nacional como global.

Bajo este contexto, es necesario administrar la calidad en forma eficiente, con un sistema de gestión que dirija los procesos y los encamine a la consecución de objetivos organizacionales a la altura de las expectativas de los clientes, tanto internos como externos.

[Es así que] los Sistemas de Gestión de Calidad se esgrimen dentro de las Instituciones de Educación Superior como una alternativa de trabajo académico, cuyos objetivos son sistematizar

los métodos y procedimientos administrativos, fomentar la cultura de servicio y capacitar al personal, en busca de la satisfacción del estudiante (Villarruel, 2010).

Una administración ordenada de cada uno de los procedimientos que constituyen un proceso, así como la documentación de los mismos, contribuye a evitar errores que perjudican la eficiencia y eficacia de cada una de las actividades.

Para ello es importante implementar una cultura de autoevaluación que asegure el cumplimiento de las acciones establecidas para la recategorización de la Universidad Católica de Cuenca y la mejora continua de los procesos de gestión con una retroalimentación que garantizará el desempeño efectivo en beneficio de los estudiantes y la sociedad en general.

Entonces “a través de los procesos educacionales se busca organizar y convenir con otros, particularmente con la nueva generación, el ser colectivo, el mundo en que se vive, las aspiraciones, los valores y la sabiduría” (Neubauer, citado en Rodríguez-Ponce, Pedraja-Rejas, Araneda-Guttiman, González-Plitt y Rodríguez-Ponce, 2011, p. 410). En este escenario, surgen en todos los países desafíos para las universidades.

La temática del presente artículo parte de necesidades que se justifican en artículos de la Constitución Política del Ecuador y la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), en los cuales se refleja fielmente el proceso de transformación que viene atravesando la educación en estos últimos años hacia la calidad y excelencia de sus procesos.

La Constitución de la República del Ecuador determina la gran responsabilidad de la educación superior y su compromiso con la sociedad en el art. 350 que cita lo siguiente:

El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo (Asamblea Constituyente, 2008).

La Ley orgánica de Educación Superior (LOES) en su art. 93, hace referencia al principio de calidad como la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente.

De igual modo, el art. 94 de esta misma ley, hace énfasis en la Evaluación de la Calidad, como un proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución. La ley expresa que la Evaluación de la Calidad es un proceso permanente y supone un seguimiento continuo.

También el art. 96 de la LOES, menciona sobre el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior y manifiesta que está constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras, programas académicos, a las instituciones de educación superior y también a los consejos u organismos evaluadores y acreditadores.

Por consiguiente, “lo manifestado en las Leyes de la República, pone en evidencia un compromiso ineludible de la Educación Superior con la sociedad, a la cual debe vincularse para conocer sus problemas, sus necesidades y aportar a la solución de los mismos” (Ordóñez, 2014, p. 13).

Uno de los objetivos de la extensión Universitaria de Cañar es formar al hombre al servicio de la sociedad e implementar una cultura de calidad que asegure la mejora continua de los procesos de gestión y que se retroalimente constantemente garantizando su desempeño efectivo en beneficio de los estudiantes y la sociedad en general. Para ello se consideraran como directrices las intenciones definidas en la misión y visión de la universidad y los compromisos asumidos en la política y objetivos de calidad.

Los procesos de gestión de calidad han ayudado a transformar negocios, actividades y superar problemas. Hoy en día, también se han transferido al campo de la educación y más aún en el caso de las Universidades, en cuya misión se refleja la formación integral de la persona y el profesional al servicio de la sociedad (Ordóñez, 2014, p. 18).

Este artículo pretende dar a conocer los resultados de la autoevaluación de la Universidad Católica de Cuenca, extensión Cañar, la misma que se realizó utilizando los criterios del Modelo de la Fundación Europea de la Gestión de la Calidad (EFQM) para posteriormente proponer acciones de mejora a partir de la problemática identificada.

El escenario de investigación es la Extensión de la Universidad Católica de Cuenca, ubicada en el cantón Cañar, ciudad que ostenta el título de Capital Arqueológica y Cultural del Ecuador. La extensión inició sus actividades

académicas el 6 de noviembre de 1989 con la Facultad de Ciencias de la Educación, posteriormente fue legalizada por el CONUEP el 24 de julio de 1996, de acuerdo a la normativa vigente en el país y con la aplicación de la autonomía universitaria. Bajo la anuencia del Consejo Universitario y del Rector Fundador Dr. César Cordero Moscoso, progresivamente se fueron creando nuevas facultades, fundamentadas en la demanda de la población y las necesidades del contexto universitario. Es importante mencionar que actualmente el claustro docente la Extensión es de 44 profesores mayoritariamente jóvenes, con una edad promedio de 36 años, el 99% de ellos con formación de cuarto nivel (Ruíz, Rodríguez, Ordóñez y Hernández, 2016, p. 69).

En lo que refiere al Modelo EFQM, actúa como patrón que ha de servir de guía a las organizaciones para analizar sus procesos de gestión tomando como referencia, el grado de cohesión y/o adecuación socioeconómica de la organización al medio y al momento. Permitiendo así, aprender de sus puntos fuertes y/o de sus áreas de mejora. (...) En consecuencia, el EFQM se define como un modelo no normativo que respeta la personalidad de cada organización al basarse en un análisis detallado de su sistema de gestión (Del Campo, Ferreiro y Camino, 2013).

El Modelo EFQM de Excelencia es:

Un marco estructurado de gestión, que proporciona a las organizaciones una visión global, para impulsar y estimular la mejora continua en el seno de las empresas hacia la excelencia, permitiendo a las organizaciones comprender la relación que existe entre

lo que la organización hace, y lo que la organización logra (Bureau Veritas, s. f.).

“La adecuada aplicación del modelo EFQM permite evaluar el nivel de excelencia de la gestión en una organización, identificando consecuencias generales en su cultura y específicas en su valor” (Arranz y Rivas, 2017).

Materiales y Métodos

En este proceso de autoevaluación, utilizando el modelo EFQM, se realizó un trabajo exploratorio de tipo autodiagnóstico. El estudio requirió de la revisión y análisis de información de fuentes de datos secundarios en lo que refiere al modelo y su aplicación, posteriormente a través de un cuestionario, se evaluó los diversos criterios y resultados propios del modelo EFQM, con la finalidad de conocer cómo se desarrollan los procesos dentro de la extensión, bajo los criterios referidos y las posibles soluciones a los problemas identificados.

“La autoevaluación es la herramienta fundamental del Modelo de Excelencia, entendida como un examen global y sistemático de las actividades y resultados de una organización que se compara con un Modelo” (Martínez y Riopérez, 2005, p.44).

Mediante el proceso de la autoevaluación se pretende conseguir una comprensión detallada de los procesos que se desarrollan en la Universidad Católica de Cuenca, extensión Cañar.

Para este caso la autoevaluación se realizó mediante la utilización de un cuestionario, compuesto de 82 preguntas específicas, atendiendo los criterios del modelo EFQM que son los siguientes:

1. Liderazgo
2. Personas

3. Política y Estrategia
4. Alianzas y recursos
5. Procesos
6. Resultados en los clientes
7. Resultados en las personas
8. Resultados en la sociedad
9. Resultados clave

La lógica que sostiene el modelo con respecto a estos criterios es que se pueden obtener resultados excelentes en el rendimiento de la organización, la gestión de los clientes, las personas y la sociedad en la que actúa, cuando se implementa un liderazgo que dirija e impulse la estrategia y las personas de la organización, desarrollando los recursos, las alianzas y los procesos (Arranz y Rivas, 2017).

Los cinco primeros criterios llamados “Agentes Facilitadores” (Liderazgo, Personas, Política y Estrategia, Alianzas y Recursos y Procesos) hacen referencia a lo que la organización hace y como lo hace, mientras los otros cuatro criterios se denominan “Resultados” y dan cuenta de los logros obtenidos por la organización respecto a todos los grupos de interés (clientes, trabajadores y la sociedad) (Maderuelo citado en Galaz, 2014, p. 60).

“Cada criterio tiene un peso específico y su respectivo significado, además contiene un conjunto de subcriterios, los cuales tratan las áreas de interés que aclaran cuál es el significado y alcance de cada criterio” (Maderuelo citado en Galaz, 2014, p. 60).

Los criterios y subcriterios según el Modelo EFQM de Excelencia 2013 (Figura 1) (AEVAL-MINHAP, 2013) son los siguientes:

1. **Liderazgo.-** Un liderazgo de excelencia da forma al futuro y lo hace realidad, guía y facilita la consecución de los lineamientos estratégicos, desarrolla valores y sistemas necesarios para que la organización se gestione con éxito y rentabilidad, está constituido por cinco elementos: 1) impulso y promoción de la misión, visión, valores y principios éticos, 2) implicación del personal, 3) implicación externa, 4) capacidad de comunicación y 5) gestión del cambio.
2. **Política y estrategia.-** Evalúa aspectos relacionados con la planificación y orienta la estrategia a sus grupos de interés. Está integrado por cuatro elementos: 1) La política y estrategia que se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras, 2) la información de indicadores de rendimiento, investigación, aprendizaje y actividades externas, 3) Desarrollo, revisión y actualización de la planificación, 4) Comunicación y despliegue de la planificación mediante un esquema de procesos clave.
3. **Personas.-** La excelencia en una organización se manifiesta cuando se gestiona, desarrolla y se brinda el contexto necesario para que surja el potencial de las personas que la integran. Éste criterio está compuesto por cinco elementos: 1) Planificación, gestión y mejora del talento humano 2) Identificación, desarrollo y aplicación de las competencias de las personas. 3) Implicación de las personas en la organización, como se las fomenta y apoya 4) Buenas prácticas de comunicación, 5) Reconocimientos, remuneración, recompensas y atención a las personas.
4. **Alianzas y recursos.-** En este criterio se trata la planificación y gestión con transparencia de alianzas externas, proveedores y recursos internos en concordancia con la política y estrategia de la organización. Comprende cinco elementos: 1) Gestión de alianzas externas. 2) Gestión y administración de los recursos económicos y financieros. 3) Gestión de construcciones, equipos y

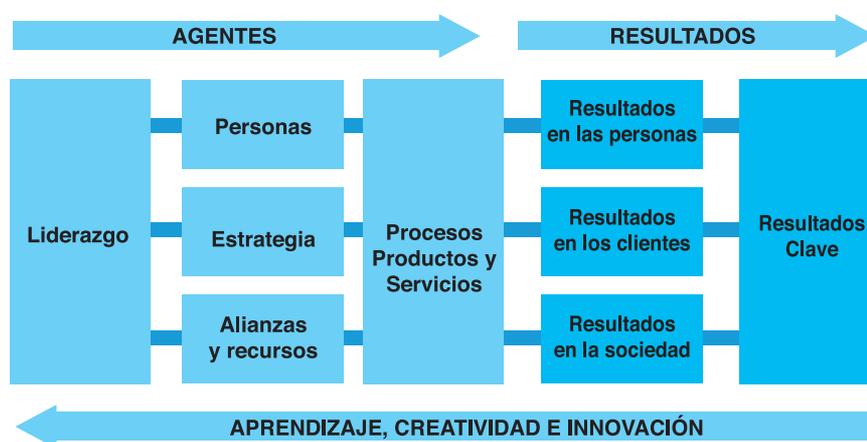


Figura 1. Criterios del Modelo de Excelencia EFQM.

Tomado de: Galaz (2014).

EFQM

- materiales. 4) Gestión de la tecnología. 5) Gestión de la información y del conocimiento.
- 5. Procesos.-** Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran continuamente sus procesos para la satisfacción de sus clientes y grupos de interés. Este criterio tiene cinco elementos que son 1) Diseño y gestión sistemática de los procesos, 2) Mejora continua 3) Orientación de la organización hacia los usuarios, 4) Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias, 5) Relación de la organización con usuarios, clientes o beneficiarios.
- 6. Resultados en los clientes.-** Las organizaciones de excelencia consiguen y sustentan en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden los derechos, necesidades y expectativas de sus clientes. Este criterio comprende dos elementos: 1) Medidas de percepción con respecto a clientes, 2) Indicadores de rendimiento de las actividades internas relacionadas con los clientes.
- 7. Resultados en las personas.-** Las organizaciones de excelencia consiguen y sustentan en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden los derechos, necesidades y expectativas de las personas. Este criterio comprende dos elementos: 1) Medidas de percepción con respecto a empleados 2) Indicadores de rendimiento de personas que forman parte de la organización y sus actividades.
- 8. Resultados en la sociedad.-** Las organizaciones de excelencia consiguen y sustentan en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden

los derechos, necesidades y expectativas de la sociedad de la cual forma parte. Este criterio está integrado de dos elementos: 1) Medidas de percepción de la sociedad con respecto a imagen, valoración y aprecio. 2) Indicadores de rendimiento.

- 9. Resultados clave de la organización.-** Las organizaciones de excelencia consiguen y sustentan en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden los derechos, necesidades y expectativas de los grupos de interés que los financian. Comprende dos elementos: 1) Medidas de percepción. 2) Indicadores de rendimiento. Cada organización deberá definir cuáles representan sus resultados clave (pp. 13-35).

Para la aplicación del cuestionario de diagnóstico, se formó equipos de trabajo con estudiantes del sexto y octavo ciclo de la carrera de Ingeniería Empresarial.

La población considerada en este estudio fue de 72 personas, entre Directivos (8), Coordinadores y personal que labora en áreas administrativas (15), personal de Secretaría y Colecturía (5) y personal docente (44) (Tabla 1). De acuerdo a los objetivos de estudio se aplicó a la población un muestreo estratificado, atendiendo las categorías de personal que se explican en la muestra. Se tomó el 100% de la población en los estratos que refieren al personal administrativo, considerando la heterogeneidad de la población, mientras que en la categoría personal docente, se realizó un muestreo no probabilístico que debido a la homogeneidad de la muestra considera el 50% del total de la población del estrato.

La muestra está estructurada por estratos de la siguiente manera:

Tabla 1. Muestra

Descripción del personal	Población	Muestra
Personal Directivo	8	8
Coordinadores y personal que labora en áreas administrativas	15	15
Personal de secretaría y colecturía	5	5
Personal Docente	44	22
Total	72	50

Las respuestas individuales obtenidas fueron analizadas y discutidas por el equipo de trabajo integrado por el Director, Codirector y equipo de estudiantes, responsables del proyecto.

Resultados y discusión

Se presentará el análisis de resultados de una forma general atendiendo los criterios del Modelo EFQM, y posteriormente los resultados de los subcriterios en una matriz de fortalezas y debilidades.

En las figuras 2 a 10, se pueden observar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de evaluación estructurado de 82 preguntas, un promedio de 9 preguntas por cada criterio. Estas preguntas fueron diseñadas de tal manera que ponen en evidencia los subcriterios respectivos en cada criterio y su tabulación fue individual para posteriormente integrar sus resultados y mostrar de forma general la tendencia de los

nueve criterios del modelo de acuerdo a las directrices del EFQM.

En el análisis se puede evidenciar una fuerte tendencia que va desde el valor “cierto avance” al “avance significativo” en los diferentes criterios del modelo, demostrando que la gestión institucional está avanzado con paso firme a la consecución de los objetivos organizacionales.

Posteriormente se han identificado las fortalezas y debilidades a partir del análisis de los subcriterios del modelo, los mismos que se reflejan en la gestión de los procesos actuales y están descritas de acuerdo a cada criterio en la tabla 2.

El primer paso para afrontar un cambio de modelo en la gestión de los servicios universitarios es analizar el estado en el que se encuentra el servicio, mediante un proceso de autoevaluación que permita la identificación de puntos fuertes y débiles

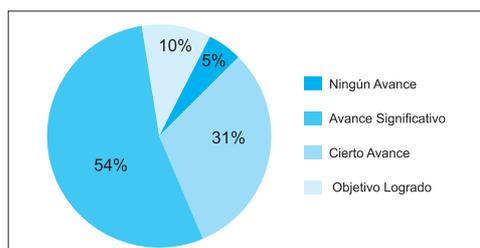


Figura 2. Criterio Liderazgo

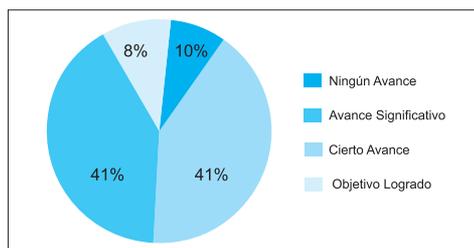


Figura 3. Criterio Personas

de la organización y sus oportunidades de mejora.

En este trabajo se realiza un diagnóstico de las fortalezas y debilidades organizacionales, utilizando como referencia el modelo EFQM cuyos criterios y subcriterios son analizados desde la perspectiva del talento humano que forma parte de la institución. En este proceso de autoevaluación, de carácter interno, los resultados observados en las encuestas son los siguientes:

- En el Criterio LIDERAZGO los resultados aportan valoraciones positivas, se presenta una tendencia considerable de incremento que va de “cierto avance” al “avance significativo” que alcanza al 85% en la sumatoria de los dos valores, demostrando la universidad fortalezas en aspectos relacionados con la capacidad de los directivos para liderar, flexibilidad, fomento a la comunicación y participación de las personas.
- En lo que respecta a los criterios: POLÍTICA Y ESTRATEGIA, ALIANZAS Y RECURSOS, RESULTADOS EN LA SOCIEDAD Y RESULTADOS CLAVE, existe una tendencia marcada en todas las preguntas que van de “cierto avance” al “avance significativo”, sin embargo, “avance significativo” está sobre la opción anteriormente mencionado en un 23% al 29%, identificando algunas fortalezas en determinados subcriterios como: impulso y promoción de la misión, visión, valores y principios éticos, adecuada gestión de la información y del conocimiento, se conoce y analiza el impacto que tiene la gestión universitaria en la comunidad, se verifica el cumplimiento de los objetivos con respecto a los estándares planteados .

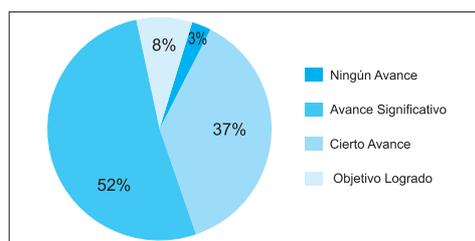


Figura 4. Criterio Política y Estrategia

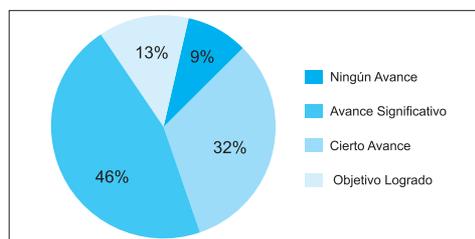


Figura 5. Criterio Alianzas y Recursos

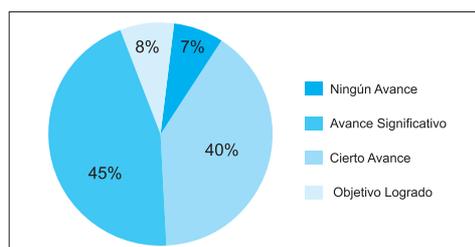


Figura 6. Criterio Procesos

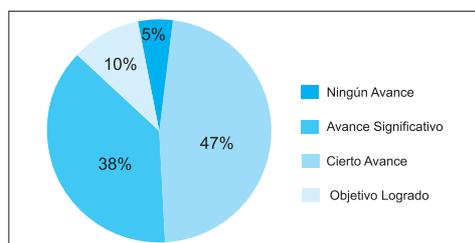


Figura 7. Criterio Resultados en los Clientes

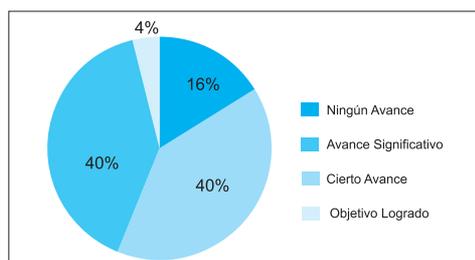


Figura 8. Criterio Resultados en las Personas

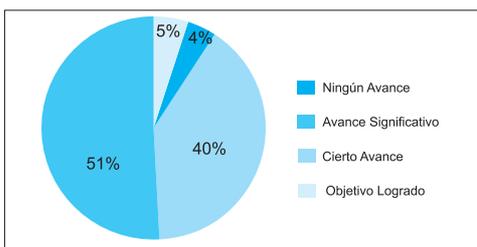


Figura 9. Criterio Resultados en la Sociedad

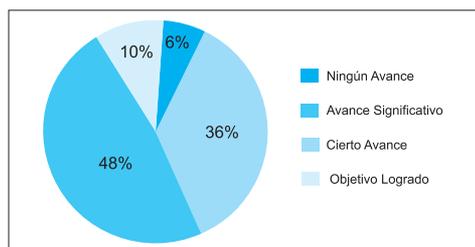


Figura 10. Criterio Resultados Clave

Tabla 2. Fortalezas y debilidades identificadas sobre la base de los subcriterios del Modelo EFQM

Criterio	Fortalezas	Debilidades
Política y Estrategia	La visión y objetivos planteados en las diferentes áreas de trabajo son coherentes con los objetivos estratégicos de la Universidad.	No existe un control definido del cumplimiento de objetivos razón por la cual las acciones correctivas están sujetas a demora.
Personas	Empoderamiento de los funcionarios de cada una de las áreas para tomar acciones de mejora.	Los canales de comunicación en cada una de las áreas no permiten la adecuada interacción de sus miembros.
Alianzas y Recursos	La información que se genera en cada área de trabajo está organizada adecuadamente y se actualiza periódicamente.	No se dispone de independencia respecto a la asignación de presupuestos, ya que la Extensión Cañar depende de la Matriz en lo que al ámbito financiero se refiere, tampoco se cuenta con indicadores que permitan analizar la gestión.
Liderazgo	Los directivos demuestran capacidad de liderazgo y los responsables de cada área de trabajo son accesibles y fomentan la comunicación y participación del personal.	No se consulta periódicamente tanto a clientes internos como externos acerca de sus necesidades y expectativas para solventar adecuadamente las mismas.
Procesos	En las áreas de trabajo se desarrollan procesos y se tiene identificadas a las personas responsables de las diferentes fases del proceso.	Los procesos no están definidos claramente en la mayoría de áreas de trabajo, no se identifican entradas y salidas del proceso, ni se dispone de mecanismos de control.
Resultados en los clientes	Cada área de trabajo se compara con otras áreas de la Universidad, y se utiliza la información obtenida para fijar nuevos objetivos.	No se evalúa de forma sistemática y periódica la satisfacción de clientes y usuarios en cada área de trabajo, sobre aspectos como accesibilidad, calidad de la información existente en el área para los clientes y simplificación de trámites.
Resultados en las personas		No se obtiene y analiza periódicamente información que pueda ser indicativa para conocer la satisfacción y motivación del personal en su Área de trabajo.
Resultados en la sociedad	Se conoce y analiza el impacto que tiene la gestión universitaria en la comunidad en general.	Los procesos de Vinculación con la colectividad e Investigación presentan falencias en su gestión.
Resultados clave	En cada área de trabajo se mide la eficacia (sí cumple los objetivos o estándares especificados) y la eficiencia (al menor coste posible) en la prestación de sus servicios.	No se mide la eficiencia y eficacia sobre la base de opiniones de satisfacción de los clientes como indicadores de tiempos de respuesta para la realización de tramitaciones u otros similares.

- Lo contrario sucede en el criterio RESULTADOS DE LOS CLIENTES, en donde existe una prevalencia de “cierto avance”, con un 9% sobre “avance significativo, lo que significa debilidades mayores en este criterio, los resultados registran una correcta utilización de la retroalimentación de los procesos, sin embargo no se evalúa la satisfacción de los clientes internos y externos.
- En los criterios: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, PROCESOS Y RESULTADOS EN LAS PERSONAS existe casi paridad de porcentajes entre “cierto avance” y “avance significativo” (la variación máxima es del 9%), registrando un equilibrio moderado entre los subcriterios, lo que demuestra un desarrollo medio de los procesos que se cumplen bajo estos criterios, se puede destacar la existencia de empoderamiento en los funcionarios, sin embargo los canales de comunicación no permiten la interacción de sus miembros.

Conclusiones y Recomendaciones

La Universidad Católica de Cuenca, extensión Cañar, está estructurada en base a servicios funcionales que dificultan la orientación hacia el usuario, sin embargo está comprometida con la sociedad en brindar una educación de calidad y para ello debe conciliar la satisfacción de sus clientes/ usuarios con la eficiencia de sus actividades.

En este contexto el modelo EFQM es una excelente herramienta de diagnóstico, su aplicación no incide en costos altos, sin embargo los resultados de la autoevaluación son valiosos para determinar las áreas susceptibles de mejora y emprender planes para potenciar el éxito de la organización.

Los planes de mejora parten de las debilidades detectadas, priorizando las necesidades más apremiantes, para posteriormente generar estrategias y asignar recursos para atender las necesidades identificadas.

Los retos son grandes, por lo tanto los apoyos e intervenciones deben estar acorde a los desafíos planteados y orientarse a las áreas donde más se necesite, se debe asegurar la calidad y la mejora continua de los procesos para garantizar resultados en los clientes internos, externos y la sociedad a la cual como institución de educación superior se debe.

La debilidad principal identificada en el diagnóstico es la carencia de un modelo de gestión de procesos, en cuatro de los nueve criterios del modelo EFQM, resulta prioritaria esta acción de mejora. La gestión por procesos puede coexistir con la administración funcional, asignando responsables a los procesos clave, haciendo posible una gestión generadora de valor para el cliente/ usuario, que procure su satisfacción.

Sobre esta base se recomiendan las siguientes acciones de mejora:

- Diseñar un modelo de gestión de procesos para la extensión universitaria, que permita optimizar la gestión de las diferentes unidades.
- Elaborar mecanismos de control de los procesos a través de indicadores que permitan la verificación y control de las acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos.
- Diseñar e implementar estrategias de comunicación efectiva para mejorar la comunicación de clientes internos y externos.

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos mediante el estudio de la satisfacción en el trabajo y la satisfacción con respecto a los servicios educativos que brinda la universidad a los estudiantes.
- Formular e implementar estrategias para mejorar la satisfacción de los clientes internos y externos.
- Proponer estrategias de descentralización de la extensión con respecto a su casa matriz.

El propósito es conseguir un impacto positivo directo en el criterio “Procesos” del modelo EFQM, así como un impacto positivo e indirecto en todos los criterios relativos a “Resultados”, de modo que los cambios en el modelo de gestión se traduzcan en un incremento de la eficiencia y de la percepción del servicio por parte de los grupos de interés.

Referencias

- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios de España (AEVAL) - Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP). (2013). *Modelo EFQM de Excelencia 2013* [Documento de interpretación de la versión 2013 del Modelo EFQM para las Administraciones Públicas]. Recuperado de http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/ModelosCalidadExcelencia/0.Ficheros/EFQM2013Gu%C3%ADa%20AAPp_AEVAL.pdf
- Arranz, M., y Rivas, A. (2017). *Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión (EFQM)*. Recuperado de [http://www.uned.es/mvg/ajax/ops.php?funcion=pdf&op=accion&clase=ConocimientoFichas&where=\(estado%3D3\)+AND+\(estado%3D3\)+AND+\(estado%3D3\)+AND+\(estado%3D3\)&app=exportacion&idregistro=128&var_funcion=muestraFichaPDF](http://www.uned.es/mvg/ajax/ops.php?funcion=pdf&op=accion&clase=ConocimientoFichas&where=(estado%3D3)+AND+(estado%3D3)+AND+(estado%3D3)+AND+(estado%3D3)&app=exportacion&idregistro=128&var_funcion=muestraFichaPDF)
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Recuperado de: http://www.ces.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=11:ley-organica-de-educacion-superior&Itemid=137
- Bureau Veritas. (s. f.). Sello de excelencia europea EFQM. En *Bureau Veritas*. Recuperado de <http://www.bureauveritas.es/home/about-us/our-business/our-business-certification/area-of-activity/quality/calidad-sello+de+excelencia+efqm>
- Clemenza, C., Ferrer, J. y Pelekais, C. (septiembre-diciembre de 2005). La calidad como elemento competitivo en las Universidades. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 6(14), 55-83. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170118766004>
- Del Campo, M., Ferreiro, F. y Camino, M. (2013). *Una aplicación del Modelo EFQM a la Educación Superior*. Recuperado de <http://2013.economics.ofeducation.com/user/pdfs sesiones/138.pdf?PHPSESSID=ok51pjd n8ad1d0986ljhm2j097>
- Galaz, C. (abril de 2014). Evaluación y Aplicación de un Modelo de Calidad a organismos de acreditación en Chile (Tesis de maestría, Universidad

- de Chile, Santiago de Chile, Chile). Recuperada de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116371/Galaz%20%C3%81lvarez%20Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hurtado, O. (1992). *Crisis y reforma de la universidad ecuatoriana*. Quito, Ecuador: Fundación Ecuatoriana de Estudios Sociales.
- Martínez, C. y Riopérez, N. (2005). El Modelo de Excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. *Revista Educación*, 21(8), 35-65. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600802>
- Ordóñez, M. (abril de 2014). Diseño de un modelo de Gestión de Procesos de Vinculación con la Colectividad para la Universidad Católica de Cuenca, sede Cañar (Tesis de maestría). Recuperada de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/9637/1/Ordonez_Gavilanes_Magdalena_Emilia.pdf
- Rodríguez-Ponce, E., Pedraja-Rejas, L., Araneda-Guirriman, C., González-Plitt, M. y Rodríguez-Ponce, J. (2011). El impacto del sistema de aseguramiento de la calidad en el servicio entregado por las universidades privadas en Chile. *Imaginare. Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 409-419. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052011000300010
- Ruíz, P., Rodríguez, R., Ordoñez, M. y Hernández, I. (enero-junio de 2016). Habilidades investigativas del docente universitario: Un estudio en la extensión Cañar, Universidad Católica de Cuenca. *YACHANA, Revista Científica*, 5(1), 67-77.
- Villarruel, M. (2010). Calidad en la Educación Superior: Un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los Centros Educativos de América. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación*, 8(5), 111-118. Recuperado de <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/4730/5164>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Ordóñez, M. (enero-junio de 2017). La Autoevaluación de Instituciones de Educación Superior utilizando el modelo EFQM: Un estudio en la Universidad Católica de Cuenca, extensión Cañar. *YACHANA, Revista Científica*, 6(1), 47-59.

Kléver Alfredo Delgado Reyes¹ y Jorge Rosendo Flores Herrera²

Fecha de recepción:

7 de abril, 2017

Fecha de aprobación:

6 de julio, 2017

Resumen

El propósito de este estudio fue determinar las percepciones que tienen los participantes de una universidad pública del Ecuador para propiciar las condiciones reflexivas necesarias, desde el interior de la comunidad universitaria, mediante el fomento de una cultura inclusiva; como medio de cohesión y unidad para la calidad y calidez de la educación superior. La muestra fue de 30 miembros de una unidad académica, conformada por autoridades académicas, profesores, estudiantes, servidores públicos y trabajadores. Este grupo fue seleccionado de manera aleatoria. Se aplicó un cuestionario, utilizando la Escala de Likert; consistente en diez ítems redactados en proposición afirmativa. El procedimiento básico seguido en la presente investigación fue el siguiente: (1) Seleccionar las dimensiones y los indicadores correspondientes. (2) Elaborar el cuestionario con sus diferentes ítems y opciones de respuestas. (3) Pilotear el cuestionario con una muestra semejante a la población objeto del estudio. (4) Revisar el cuestionario de acuerdo con las observaciones dadas por la muestra piloteada. (5) Seleccionar la muestra de manera aleatoria. (6) Administrar el cuestionario. Los resultados evidencian la correspondencia con las bases teóricas que fueron consideradas y que a su vez conforman la estructura del presente trabajo investigativo; pues en definitiva el proceso de inclusión es una tarea colectiva que involucra a todos los miembros de la comunidad universitaria, como parte de la sociedad.

Palabras claves: Inclusión, instituciones de educación superior, filosofía.

Abstract

The purpose of this study was to determine the participants' perceptions of a public University of the Ecuador to foster reflective conditions, from the inside of the University community, through the promotion of an inclusive culture; as a means of cohesion and unity for the quality and warmth of higher education. The sample was of 30 members of an academic unit of a public University, integrated by academic authorities, teachers, students, workers and public servers. This group was selected randomly. A questionnaire was applied using the Likert scale; consisting of ten items written in affirmative proposition. The basic procedure followed in the present investigation, was as follows: (1) selecting the

¹Profesor Titular Principal de la Facultad de Ciencias Informáticas de la Universidad Laica ELOY ALFARO de Manabí. Maestrante del Programa de Maestría en Educación, Mención Inclusión Educativa e Interculturalidad, de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. Código postal: 130802, Manta, Ecuador. Correo electrónico: klever.delgado@uleam.edu.ec

²Profesor e Investigador de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. Código postal: 090150, Guayaquil, Ecuador. Correo electrónico: jfloresh@ulvr.edu.ec

dimensions and the corresponding indicators. (2) develop the questionnaire with its different items and options responses. (3) to select the sample randomly. (4) administer the questionnaire. The results show the correspondence with the theoretical bases that were seen and which in turn shape the structure of this investigative work; ultimately the process of inclusion is a collective task that involves all members of the University, as part of society.

Keywords: Inclusion, higher education institutions, philosophy.

Introducción

El presente artículo se centra en un aspecto tan fundamental para el convivir de los habitantes de una nación, como es la inclusión que no solamente toma en consideración el aspecto de las personas con necesidades educativas especiales, sino más bien, que observa la inclusión desde la transversalidad pedagógica. Dichos propósitos incentivan la observación y el actuar desde una óptica diferente en los miembros de la comunidad universitaria, a través de que sus acciones y comportamientos serán orientados por una cultura inclusiva en las actividades sustantivas de la Academia. Este enfoque contribuye a una centralidad de la práctica de este eje de igualdad en el accionar pedagógico, necesario para la formación holística de las personas durante el transitar académico a nivel superior, las que están tuteladas en los derechos prescritos en la Constitución de la República del Ecuador, Convenios e Instrumentos Internacionales, Plan Nacional de Desarrollo, Ley Orgánica de Educación Superior y demás normativas conexas que regulan al sistema de educación superior del Ecuador. La formación que se intenta consolidar se expresa como una aspiración de los investigadores para contribuir a mejorar el proceso de preparación de la calidad inclusiva en la educación universitaria, y por consiguiente convertirse en un eje de participación y construcción colectiva del conocimiento, cuyo producto final será el de profesionales comprometidos de manera

activa y participativa de acuerdo a los roles y responsabilidades, para generar un valor agregado con la finalidad de contribuir a la solución de las necesidades de la sociedad.

Durante estas últimas décadas, la práctica de la inclusión ha tenido un rol protagónico y transversal en las actividades sustantivas de la educación superior y las universidades coinciden que es fundamental, implementar la transformación de sus procesos académicos desde la práctica docente, con un sentido de pertinencia, igualdad y equidad.

Cuando se piensa en una educación superior de calidad, consideramos en esta propuesta investigativa, una educación que no discrimine a los miembros de la comunidad universitaria que la integran bajo ninguna condición o situación, implica volcar los esfuerzos y acciones hacia un enfoque que considere la diversidad de identidades, necesidades y capacidades de las personas, favoreciendo el pleno acceso, la conclusión de estudios y los logros de aprendizajes de todos, con especial atención a quienes se encuentren en situación o riesgo de vulnerabilidad, que puede llevar a una exclusión en el sistema de educación superior.

En consecuencia, la realidad actual conlleva a las universidades de hoy incorporar en su misión y visión una educación inclusiva, adecuando en sus modelos educativos una concepción socio humanista, que respete la diversidad; potenciando sus procesos

relacionados a sus funciones sustantivas, para así abrir sus puertas a todas aquellas personas que, a pesar de poseer las competencias y habilidades necesarias para iniciar una carrera profesional, no tienen acceso a la educación superior.

Por lo tanto, el objetivo de este estudio fue determinar las percepciones que tienen los participantes de una universidad pública del Ecuador para propiciar las condiciones reflexivas necesarias, desde el interior de la comunidad universitaria, mediante el fomento de una cultura inclusiva; considerándose un medio para propiciar la cohesión y unidad, en aras de viabilizar la cultura de la calidad y potenciar la calidez de la educación superior.

Cuando hablamos de la Educación Inclusiva se hace alusión a una visión paradigmática que permita la transformación del sistema educativo. Se refiere a un concepto mucho más amplio, pues no solamente la inclusión se la puede circunscribir a la accesibilidad al sistema educativo, rescata en sus aportes; lograr la participación efectiva y comprometida de los actores del quehacer académico, en las distintas actividades curriculares y extracurriculares implementadas por la institución educativa, articuladas a sus funciones sustantivas y por consiguiente orientadas a satisfacer las necesidades de la sociedad.

Por su parte, Arnaiz señala “la necesidad de defender la educación eficaz para todos. [El sistema educativo] debe satisfacer las necesidades de los alumnos, independientemente de sus características” (citado en Ávila y Esquivel, 2009, p. 20).

No se puede segregar ninguna persona como consecuencia de su discapacidad o diferencia de aprendizaje, género o pertenencia a una minoría étnica.

“La educación inclusiva es ante todo una cuestión de derechos humanos (...) una actitud, un sistema de valores o creencias y no una acción o un conjunto de acciones” (Arnaiz citado en Ávila y Esquivel, 2009, p. 20).

Esta forma de percibir la educación implica crear una sociedad más justa, un sistema educativo equitativo y fomentar que los sistemas educativos respondan a la diversidad estudiantil.

Por lo tanto, “la inclusión tiene que ver con desarrollo, democracia, derechos humanos y, sobre todo, con oportunidad de alcanzar una vida de calidad” Meléndez (citado en Ávila y Esquivel, 2009, p. 20). Todo esto implica el compromiso técnico y competencia cognitiva por parte de todos los sectores de un país y dependerá de Estado, los recursos que se asigne y cambios profundos de tipo ideológicos, actitudinales, como el cambio de estructuras administrativas.

Desde esta perspectiva, todo cambio social se debe pensar como una apuesta por la educación en todos sus niveles y el nivel de educación superior no puede ser la excepción. No hay dudas que la educación es un medio importante para el crecimiento económico y la reducción de la pobreza.

De acuerdo con Ávila y Esquivel (2009):

La Educación Inclusiva, es un asunto de justicia social, en la cual, los valores y principios de igualdad, son los pilares que permiten que todos los estudiantes satisfagan sus necesidades básicas de desarrollo y participación democrática, en el ejercicio de su derecho a una educación equitativa y de calidad. Hay valores fundamentales como la igualdad entre las personas, la discriminación positiva y la pertenencia a la comunidad

que subyacen en una política de inclusión. (...) La igualdad entre las personas, no significa que todos los seres humanos deben ser iguales, sino que el sentido de este valor tiene que ver con el respeto a la persona, de manera que se valore y se reconozca la diversidad existente entre ellos. Por otra parte, implica el derecho a la satisfacción de necesidades y finalmente la igualdad de oportunidades. (p. 32).

De esta manera, las influencias entre la sociedad y la educación sólo pueden entenderse como una interacción recíproca, una interdependencia que se manifiesta compleja y diversa.

Según Rivadeneira (2013):

Las instituciones educativas en sus distintos niveles, que, con énfasis en la Educación Superior, (...), deben considerar la complejidad alrededor de la diversidad. Para esto, es indispensable un proceso reflexivo, que, desde una lectura de las condiciones históricas específicas del territorio y el sistema social particular de cada población, comprenda la identidad diversa y las relaciones de poder y jerarquías que se dan a partir de ellas. (...)

Aquí cabe rescatar de la teoría de Grimson, los tres elementos fundamentales que debe considerar una propuesta de diversidad en la educación: historicidad, relacionalidad y situacionalidad; de tal manera que se deconstruya el discurso clásico sobre las diferencias identitarias y culturales, y se reconozcan las condiciones políticas, sociales y económicas que determinan las relaciones desiguales entre unos y otros. De ahí que, se propone una dialéctica de la alteridad que sea

implantada en los distintos niveles del proceso educativo, y que permita tanto en la gestión institucional, como en el proceso de formación, considerar las identidades múltiples y diferenciadas de los estudiantes, docentes, administrativos y autoridades. (pp. 160-161).

La importancia de esta investigación radica en “generar experiencias educativas que no se limitan al aprendizaje de contenidos, sino al ambiente educativo que debe incorporar el enfoque de inclusión de manera amplia e integral, que comprenda y responda” (Rivadeneira, 2013, p. 161) al derecho fundamental a la educación, a la igualdad de oportunidades y al derecho de participar en comunidad, priorizando la visión integral de quienes están inmersos en el quehacer académico, ejerciendo prácticas inclusivas.

Método

Sujetos

La muestra fue de 30 miembros de una unidad académica de una universidad pública, integrada por autoridades académicas, profesores, estudiantes, servidores públicos y trabajadores. Este grupo fue seleccionado de manera aleatoria.

Instrumento

Se aplicó un cuestionario, utilizando la Escala de Likert; consistente en diez ítems redactados en proposición afirmativa.

Procedimiento

El procedimiento básico seguido en la presente investigación fue el siguiente: (1) Seleccionar las dimensiones y los indicadores cultura inclusiva y calidad de la educación superior, las cuales fueron medidas a través del cuestionario como instrumento de medición. (2) Elaborar el cuestionario

con sus diferentes ítems y opciones de respuestas. (3) Pilotear el cuestionario con una muestra semejante a la población objeto del estudio. (4) Revisar el cuestionario de acuerdo con las observaciones dadas por la muestra piloteada. (5) Seleccionar la muestra de manera aleatoria. (6) Administrar el cuestionario.

Análisis de los Datos

Se aplicó el análisis estadístico descriptivo al cuestionario.

Resultados y discusión

La Tabla 1 muestra los datos estadísticos de los ítems del cuestionario.

Ítem 1.- Según la UNESCO, *“la inclusión se ve como el proceso de identificar y responder a la diversidad de las necesidades de todos los estudiantes a través de la mayor participación en el aprendizaje, las culturas y las comunidades, y reduciendo la exclusión en la educación”*.

En referencia al ítem 1, los encuestados en su gran mayoría estuvieron de acuerdo con la definición de inclusión de la UNESCO (Figura 1).

Ítem 2.- La inclusión es necesaria para la cohesión integral de la comunidad universitaria de la unidad académica.

Sobre el ítem 2, los encuestados en su gran mayoría estuvieron de acuerdo que la inclusión es necesaria para la cohesión integral de la comunidad universitaria (Figura 2).

Ítem 3.- La unidad académica debe considerar incorporar en sus contenidos curriculares valores inclusivos y establecerlos como política de transversalidad pedagógica.

En cuanto al ítem 3, los encuestados en su mayoría están de acuerdo que la unidad académica debe incorporar en sus contenidos curriculares valores inclusivos y establecerlos como política de transversalidad pedagógica (Figura 3).

Tabla 1. Datos estadísticos de los ítems del cuestionario

Preguntas	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
1	3,43	3,5	4	0,67
2	3	3	3	0,67
3	3,4	3	2	0,55
4	3,63	4	2	0,54
5	3,13	3	3	0,76
6	3,3	3	2	0,59
7	3,2	3	2	0,66
8	1,86	3	3	0,73
9	3,6	4	1	0,49
10	3,53	4	1	0,50

Ítem 4.- El profesorado de la unidad académica comparte la práctica docente de aceptar a sus estudiantes, independientemente de su contexto y realidad social, económica, de raza, orientación sexual, religión, etc.

En el ítem 4, los encuestados están en su mayoría de acuerdo que el profesorado de la unidad académica comparte la práctica docente de aceptar a sus estudiantes, independientemente de su contexto y realidad social, económica, de raza, orientación sexual, religión, etc. (Figura 4).

Ítem 5.- Las y los integrantes de la unidad académica comparten el propósito de la inclusión, como premisa de igualdad de oportunidades comunes en la diversidad individual.

Del ítem 5, los encuestados están en mayoría de acuerdo en compartir el propósito de la inclusión, como premisa de igualdad de oportunidades comunes en la diversidad individual (Figura 5).

Ítem 6.- La unidad académica debe establecer procesos de acción afirmativa como medio de garantía para la inclusión en el conjunto de sus actividades educativas (Figura 6).

Considerando el ítem 6, la gran mayoría de los encuestados se manifiestan de acuerdo en que se deben establecer en la unidad académica, procesos de acción afirmativa como medio de garantía para la inclusión en el conjunto de sus actividades educativas.

Ítem 7.- Los miembros de la unidad académica deben asumir la responsabilidad de la inclusión en sus diferentes roles y responsabilidades (Figura 7).

En el ítem 7, los encuestados en su mayoría están de acuerdo que se debe asumir la responsabilidad de la inclusión en sus diferentes roles y responsabilidades.

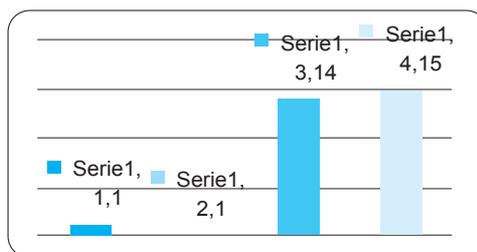


Figura 1. Diagrama de barras del ítem 1.

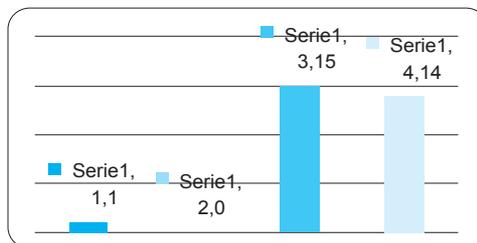


Figura 2. Diagrama de barras del ítem 2.

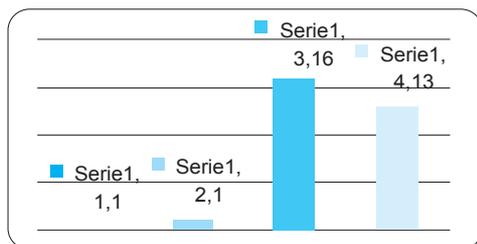


Figura 3. Diagrama de barras del ítem 3.



Figura 4. Diagrama de barras del ítem 4.

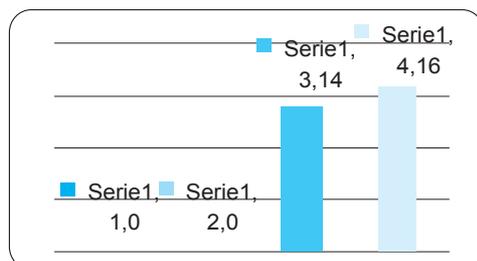


Figura 5. Diagrama de barras del ítem 5.

Ítem 8.- Se entiende por exclusión académica un proceso que se inicia en el aula, se extiende en todas las áreas de la unidad académica; y, que culmina con el abandono del estudiante de la carrera (Figura 8).

Considerando el ítem 8, no todos los encuestados están de acuerdo que la exclusión académica es un proceso que se inicia en el aula, se extiende en todas las áreas de la unidad académica; y, que culmina con el abandono del estudiante de la carrera.

Ítem 9.- La inclusión es un valor que debe practicarse de manera permanente en las actividades de la vida diaria, desde el punto de vista académico sino también personal, profesional y laboral (Figura 9).

Visto el ítem 9, todos los encuestados están de acuerdo que el valor de la inclusión debe practicarse de manera permanente en las actividades de la vida diaria, desde el punto de vista académico sino también personal, profesional y laboral.

Ítem 10.- La unidad académica debe construir de manera colectiva sus valores inclusivos, a fin de responder a la demanda social de una educación de calidad y calidez (Figura 10).

Observando el ítem 10, todos los encuestados están de acuerdo que la unidad académica debe construir de manera colectiva sus valores inclusivos, a fin de responder a la demanda social de una educación de calidad y calidez.

Conclusiones y recomendaciones

Los resultados evidencian la correspondencia con las bases teóricas que fueron consideradas y que a su vez conforman la estructura del presente trabajo investigativo; pues en definitiva el proceso de inclusión es una tarea colectiva que involucra a todos

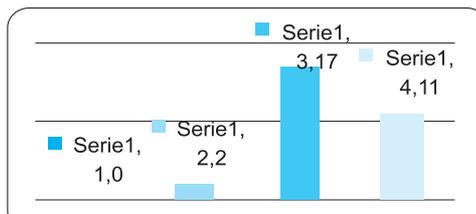


Figura 6. Diagrama de barras del ítem 6.

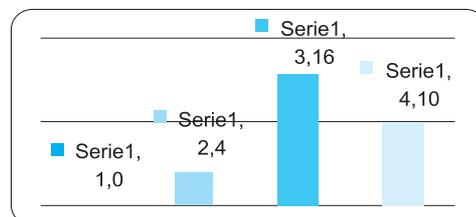


Figura 7. Diagrama de barras del ítem 7.

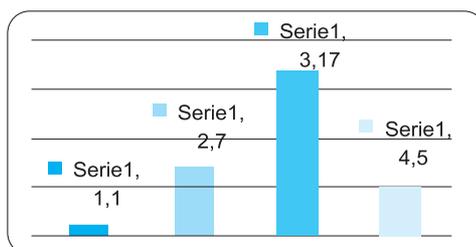


Figura 8. Diagrama de barras del ítem 8.



Figura 9. Diagrama de barras del ítem 9.

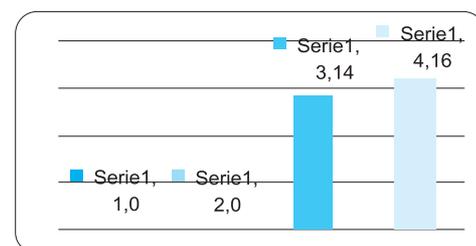


Figura 10. Diagrama de barras del ítem 10.

los miembros de la comunidad universitaria, como parte de la sociedad.

Los diez ítems del cuestionario, lo que buscan de manera articulada es generar un proceso de información, sensibilización, reflexión, buena práctica de valores inclusivos; entendiendo a la vez la otra parte, que es la exclusión.

El trabajo aporta a la teoría escogida para esta propuesta investigativa, pues sin lugar a duda es una aproximación real sobre los enunciados de quienes con anterioridad han tratado este tema muy amplio, y que se encuentra en un proceso de construcción social y académica colectiva.

En consideración a los resultados encontrados se hacen las siguientes recomendaciones: (1) Iniciar al interior de la Academia procesos de orientación y sensibilización sobre la inclusión. (2) Informar de manera periódica y permanente a los miembros de la comunidad universitaria sobre este tema. (3) Las buenas prácticas de valores inclusivos, no deben limitarse única y exclusivamente a los procesos de acción afirmativa; sino más bien contextualizarlos desde una óptica más amplia. (4) La inclusión debe considerársela desde la transversalidad pedagógica, en cada una de las actividades sustantivas de la Academia. (5) Debatir y consensuar valores

inclusivos desde la premisa de un proyecto institucional, acorde a la legislación que rige a la educación superior; a la planificación estratégica de desarrollo institucional y a la cultura organizacional.

Como sugerencias en referencia al trabajo investigativo, se consideró que debe ampliarse la muestra, a fin de tener mayor consistencia y relevancia en la compilación y tabulación de datos. De la misma manera, este estudio debería ser el punto de partida de otros sobre esta temática, a fin de medir las recomendaciones presentadas y hacer el seguimiento respectivo.

Referencias

- Ávila, A. y Esquivel, V. (2009). *Educación inclusiva en nuestras aulas*. Colección Pedagógica Formación Inicial de Docentes Centroamericanos de Educación Primaria o Básica [vol. 37]. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan040457.pdf>
- Rivadeneira, M. (2013). Diálogo Intercultural: por un nuevo pacto social en la educación superior. En *Reflexiones sobre la formación y el trabajo docente en Ecuador y América Latina* (pp. 143-163). Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/11032>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Delgado, K., y Flores, J. (enero-junio de 2017). Cultura Inclusiva: Filosofía de Calidad en la Educación Superior. *YACHANA, Revista Científica*, 6(1), 60-67.

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 6, Número 1, Enero-Junio 2017

ÁREA CIENCIAS SOCIALES Y HUMANA

Desempeño del profesional contable laico en el mercado laboral de la zona 8

José Torres Miranda¹, Rosa Ordoñez Vivero² y David Reyes Andrade³

Fecha de recepción:

9 de mayo, 2017

Fecha de aprobación:

6 de julio, 2017

Resumen

En la ciudad de Guayaquil en donde funcionan más de 15 universidades, 6 de ellas ofertan la carrera de Contabilidad y Auditoría, de las cuales más del 90% de estos profesionales están destinados a satisfacer la demanda por parte de las empresas de esta urbe. La carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil es relativamente joven, con 23 años formando profesionales contables provenientes de clases económica sociales media y baja, con una tasa promedio de titulados anuales durante los años 2010 y 2015 de 120 graduados. Este estudio tiene el objetivo de analizar el desempeño del profesional contable laico en el mercado laboral de Guayaquil, para entender las relaciones que se expresen entre la institución académica, los sectores productivos y las condiciones sociales representados en los profesionales de las Ciencias Contables. La metodología que se siguió para el presente estudio se basó en la recopilación y procesamiento de los reactivos aplicados a los graduados en los años 2014 y 2015. El trabajo que se desarrolla tiene que ver con la empleabilidad y las posibilidades de inserción laboral básicamente en las zonas urbanas de Guayaquil, Durán y Samborondón, consideradas como mercados de trabajo natural, constituidos por el conjunto de empresas, instituciones, asociaciones, organizaciones entre otras que requieren de los servicios, contables, financieros y tributarios, que permitan la sostenibilidad y desarrollo de sus negocios. Podemos concluir que el desempeño del profesional contable laico en el mercado laboral de Guayaquil es considerado por los autores de alto impacto, principalmente en las empresas privadas.

Palabras claves: Mercado de trabajo, inserción laboral, calidad laboral, formación profesional, desempeño profesional.

Abstract

In the city of Guayaquil, whit more than 15 universities where 6 of them are designed for students who work the career of accounting and audit, are offered than 90% of these professionals are aimed at satisfying the demand from companies in this city. Accounting and auditing of the Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil is relatively young, with 23 years forming

¹Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. Apartado postal 11-33. Guayaquil-Ecuador - jtorresm@ulvr.edu.ec

²Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. Apartado postal 11-33. Guayaquil-Ecuador - rordonezv@ulvr.edu.ec

³Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. Apartado postal 11-33. Guayaquil-Ecuador - dreyesa@ulvr.edu.ec

accounting professionals from social economic class average and low, with a rate average graduates annually for the years 2010 and 2015 of 120 graduates. This study aims at analyzing the performance of the accounting professional in the labour market of Guayaquil, to understand the relationships that are expressed among the academic institution, productive sectors and social conditions represented in the accounting sciences. The methodology to be followed by this study was based on the collection and processing of the reagents applied to graduates. The work that develops is related to employability and chances of employment mainly in the urban areas of Guayaquil and Durán Samborondón, considered natural labour market, consisting of the set of companies, institutions, associations and organizations among others that require accounting, tax, and financial services, to enable the sustainability and development of their businesses. We can conclude that the performance of the professional accountant layman in the labour market of Guayaquil, Duran and Samborondón, considered natural labour market, consisting of the set of companies, institutions, associations and organizations among others that require accounting, tax, and financial services, to enable the sustainability and development of their businesses. We can conclude that the performance of the professional accountant layman in the labour market of Guayaquil is considered -by the authors- of high impact, mainly in private companies.

Keywords: Market of work, employment, job quality, vocational training, professional performance, skills.

Introducción

La profesión contable ha sufrido muchos cambios en los últimos años, la implementación de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) universalizó esta actividad y determinó modificaciones en los perfiles y campos de acción profesional, de esta manera el contador tiene menos restricciones en el mercado laboral por la variedad de conocimientos que aporta la carrera, puede desempeñarse en actividades internas y externas en empresas de cualquier sector de la economía, ya sea en relación de dependencia o como asesor independiente en las empresas de diferentes tipos, ya sea por la fe pública que merecen sus dictámenes o por los conocimientos específicos que posee profesionalmente (Sierra y Católico, s. f.).

El campo del profesional contable es diversificado y significativamente relevante en empresas del ámbito público y privado, dado su capacidad para el análisis, planificación, organización, implantación

y control de las diferentes actividades operativas de las empresas.

El ejercicio profesional independiente es un aspecto importante que vale resaltar en esta profesión, dada la interdependencia de las actividades, muchos graduados de la ULVR, después de laborar por un tiempo en relación de dependencia y ya con la experiencia que el ejercicio profesional aporta, deciden ofertar independientemente sus servicios en diseños de estructuras contables, auditorías, asesorías tributarias etc.

La actividad del contador público, puede ser desarrollada en los diversos campos de desempeño profesional: Auditores, Gerentes Financieros, Analistas, Revisores Fiscales, Docentes, demostrando características propias, tanto en lo profesional como en lo personal, para desempeñar el rol de ser depositarios de la confianza pública.

El perfil del contador ha cambiado, estamos en presencia de un profesional destacado, inquieto por el estudio y

comprensión de temáticas gerenciales, administrativas, económicas, jurídicas, informáticas, entre otras, que fortalezcan su formación académica, en procura de lograr una participación cada vez mayor en los procesos de decisión organizacionales.

La nueva imagen del contador se incrementa en la medida en que el profesional complementa su formación capacitándose en diferentes aspectos: Impuestos, Auditoría, Costos Gerenciales, Ciencias de Administración como Control total de Calidad y Reingeniería, Finanzas como Costeo ABC, Valor Económico Agregado (EVA) Balanced Scorecard, así deja de ser un tenedor de libros para convertirse en asesor de la alta gerencia, mano derecha en la toma de decisiones no solo financieras, sino administrativas, legales y operativas.

El contador debe ser una persona con habilidad profesional, formación integral, capacidad de liderazgo, responsabilidad social y espíritu de investigación (Gerencie.com, 2013).

Existe una inquietud respecto de si las nuevas tecnologías reemplazarán a los contadores, la respuesta es terminantemente no, la tecnología es una herramienta para obtener y procesar la información, pero el análisis, gestión de la información y la toma de decisiones es una función exclusiva del contador.

Un aspecto fundamental para el futuro de la actividad contable esta determinado por la calidad de sus profesionales, aspecto que preocupa a los empresarios y a los principales organismos internacionales entre ellos la Federación Internacional de Contadores Públicos (IFAC, por sus siglas

en inglés) y la Asociación Interamericana de Contabilidad (IAC), por ello, la IFAC emitió las Normas Internacionales sobre Educación, básicamente contempla los siguientes aspectos:

- Requisitos para ingresar a un programa de educación profesional de contabilidad.
- Los contenidos de los programas profesionales de la educación de contabilidad.
- Medirse y evaluar las habilidades de los futuros contadores.
- Contener materias sobre valores, donde debe destacarse la ética y la actitud profesional.
- La importancia de la experiencia que se debe adquirir antes de ingresar al desempeño profesional.
- Una evaluación previa de las capacidades y las competencias profesionales.
- Se hace hincapié en la actualización profesional continua.
- Requisitos de competencia para los que actuarán profesionalmente en el campo de la auditoría.

A partir de la expedición y promulgación de la Ley de Educación Superior (octubre del año 2010), las Instituciones de Educación Superior, han generado mecanismos para vincular sus procesos académicos con los diferentes sectores productivos, que permita luego la inserción laboral de sus graduados.

La Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, cumple esta función mediante dos actividades: Las prácticas Pre-profesionales y la Vinculación con la Sociedad, entre las dos con un total de

cuatrocientas horas (Consejo de Educación Superior [CES], 2013).

Materiales y métodos

Preguntas de Investigación

- ¿Cuántos contadores públicos de la ULVR se encuentran ocupados?
- ¿De qué depende el empleo de los contadores públicos?
- ¿Cuál es la dimensión del mercado de trabajo de los contadores públicos graduados en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil en la ciudad de Guayaquil?

Este documento es una investigación básica en el ámbito local, para el análisis de los datos se tomó como base la encuesta a graduados de los años 2014 y 2015, la misma que también sirvió como base para la elaboración del proyecto curricular de la carrera.

Se define al mercado de trabajo como el lugar físico o virtual en donde confluyen tanto oferentes como demandantes de empleo. Siendo los oferentes los profesionistas que buscan empleo y los demandantes los empleadores, sean éstos empresas, instituciones, organizaciones, asociaciones,

entre otras. O visto de otra manera, dentro del mercado de trabajo, se le denomina trabajador a todo aquel que ofrece sus servicios y empleador al que demanda sus servicios.

Área y población de estudio

En el año 2014, se graduaron 127 profesionales: 43 contadores públicos autorizados y 84 ingenieros en contabilidad y auditoría; en el año 2015, obtuvieron su título profesional 82 ingenieros en contabilidad y auditoría, 2 contadores públicos autorizados y 1 licenciado en contabilidad y auditoría (estos son de promociones anteriores, pues en la actualidad el único título que otorga la carrera con el pensum vigente es el de ingeniero en contabilidad y auditoría, con la nueva malla curricular el título a obtener es de licenciatura de acuerdo a las disposiciones del CES, artículo 8 del Reglamento de Régimen Académico (CES, 2013).

Resultados

1.- Situación laboral actual.- De los profesionales contadores laicos graduados en el año 2014 el 93% se encuentran insertados en el mercado laboral y únicamente el 7% no trabaja, mientras que los graduados en el año 2015 el 88% esta trabajando y el 12% no lo hace. (Ver Tabla 1 y Figura 1).

Tabla 1. Situación laboral actual

2014		%	2015		%
SI	118	93%	75	88%	
NO	9	7%	10	12%	
TOTAL	127	100%	85	100%	

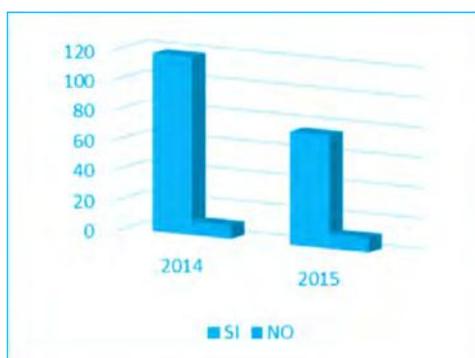


Figura 1. Situación laboral actual

2.- Tipo de empresas en las que laboran.-

La mayoría de los graduados se encuentran laborando en el sector privado, con una media del 80% entre los años 2014 y 2015, mientras que en el sector público, labora un 10%, el 5% desarrolla actividades profesionales autónomas y un 5% no labora. Su estatus laboral es básicamente en relación de dependencia, es decir supeditados a niveles jerárquicos más altos.

Para el acceso laboral a cargos directivos, tanto en las instituciones públicas como en las empresas privadas generalmente se da mediante un proceso de superación interna, por ello los profesionales contadores en su mayoría se encuentran en condición de empleados. (Ver Tabla 2 y Figura 2).

3.- Ciudad en la que labora.- De la encuesta realizada se establece que más del 80% labora en la ciudad de Guayaquil, lo cual se debe a que es una ciudad económicamente muy dinámica, cuenta con el principal puerto marítimo del país, con un sector industrial diversificado y creciente, adicionado a la producción agrícola y el turismo interno y externo, condiciones fundamentales para la existencia de un mercado laboral que demande los servicios de profesionales de las ciencias contables. Además, Durán por ser el cantón más cercano y con un gran crecimiento del sector industrial, es un mercado importante en la ocupación laboral de los contadores. (Ver Tabla 3 y Figura 3).

4.- El trabajo guarda relación con la profesión.- El gran problema de los profesionales universitarios a nivel general es que no encuentran opciones laborales en la profesión obtenida, lo cual implica que la inversión realizada ya sea particularmente o por el Estado, en las universidades públicas, formando profesionales que no encuentran trabajo en su rama o ciencia, convirtiéndose en una pérdida de recursos, de tiempo y

Tabla 2. Tipos de empresas

	2014	%	2015	%
Privado	108	85.04%	65	76.47%
Público	10	7.87%	11	12.94%
Ninguno	9	7.09%	9	10.59%
TOTAL	127	100.00%	85	100.00%

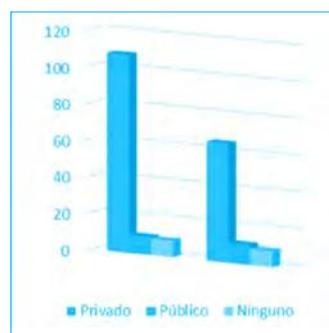


Figura 2. Tipos de empresas

Tabla 3. Ciudad en la que labora

	2014	%	2015	%
Guayaquil	106	83.46%	70	82.35%
Otras provincias	2	1.57%		0.00%
Durán	7	5.51%	4	4.71%
Otros cantones prov.	9	7.09%	4	4.71%
Ninguno	3	2.36%	7	8.24%
TOTAL	127	100.00%	85	100.00%



Figura 3. Ciudad en que labora

Tabla 4. Relación del trabajo con la profesión

2014		%	2015		%
Si	106	83.46%	61	71.76%	
No	14	11.02%	16	18.82%	
No trabaja	7	5.51%	8	9.41%	
TOTAL	127	100.00%	85	100.00%	

una frustración para el joven profesional. Una ventaja de la profesión contable es la amplitud del campo laboral, que junto a la eficiente formación, determina que los graduados contadores laicos una media del 80%, las labores que desempeñan guardan relación con la carrera y el título obtenido. Un 15% se desempeña en otras actividades. (Ver Tabla 4 y Figura 4).

5.- Contribución de la universidad para la vinculación en el ámbito laboral.- En el estudio realizado a los profesionales contadores laicos, respecto al rol de la universidad y particularmente de la carrera

Tabla 5. Vinculación en el ámbito laboral

2014		%	2015		%
Alta	55	43.31%	38	44.71%	
Media	59	46.46%	44	51.76%	
Baja	13	10.24%	3	3.53%	
TOTAL	127	100%	85	100%	

**Figura 4.** Relación del trabajo con la profesión

en su inserción en el ámbito laboral, a criterio de éstos es alta debido a la formación profesional, en la imagen institucional, y a las ferias de bolsa de trabajo. (Ver Tabla 5 y Figura 5).

6.- Sector económico de las empresas donde trabajan.- El ámbito laboral de los contadores laicos es básicamente en empresas del sector servicios, empresas industriales, de la construcción de la banca y la educación, por ello las asignaturas que mayormente aportan al desempeño laboral son: Tributación, Finanzas, Auditoría, Contabilidad de Costos, Contabilidad

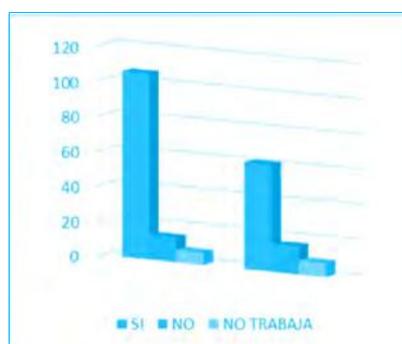
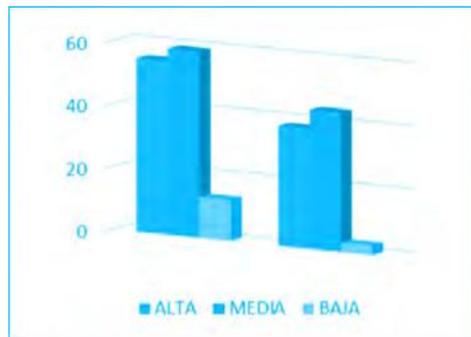
**Figura 5.** Vinculación laboral

Tabla 6. Sector económico

2014	%	2015	%	
Servicios	51	40.16%	26	30.59%
Construcción	7	5.51%	9	10.59%
Industria	22	17.32%	13	15.29%
Banca	4	3.15%	6	7.06%
Educación	5	3.94%	1	1.18%
Salud	2	1.57%	6	7.06%
Otros	30	23.62%	17	20.00%
No trabaja	6	4.72%	7	8.24%
TOTAL	127	100.00%	85	100.00%

**Figura 6.** Sector Económico

Avanzada y es fundamental para los que se encuentran laborando en el sector público, Contabilidad Gubernamental. (Ver Tabla 6 y Figura 6).

7.- Fecha de ingreso al trabajo.- Las características de la profesión contable, determinadas por la amplitud de opciones, así como la variedad de competencias y habilidades que se pueden obtener desde los primeros años de estudio, se dan las condiciones para que los estudiantes desde los primeros años de estudio ya se inserten en el mercado laboral, en la parte contable y tributaria, evidentemente se nota que en

el último año de estudios y en su primer año como profesional contable titulado las opciones de trabajo son mayores. (Ver Tabla 7 y Figura 7).

8.- Remuneraciones.- Con relación a las remuneraciones que perciben los profesionales contables laicos vale considerar como valores comparativos el salario mínimo básico para el 2015 era de \$354.00 y el valor de la canasta básica, cercano a los \$700.00, se puede observar que el número de salarios con remuneración superior a \$1.500,00 es muy limitado, probablemente este salario está destinado

Tabla 7. Fecha de ingreso al trabajo

2014	%	2015	%	
2011	12	9.45%	6	7.06%
2012	11	8.66%	13	15.29%
2013	12	9.45%	16	18.82%
2014	25	19.69%	12	14.12%
2015	26	20.47%	14	16.47%
Otros años	41	32.28%	24	28.24%
TOTAL	127	100.00%	85	100.00%

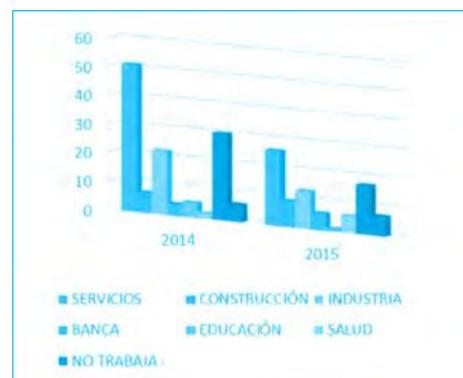
**Figura 7.** Fecha de ingreso al trabajo

Tabla 8. Remuneraciones

2014		%	2015		%
Más de 1.500	4	3.15%	2	2.35%	
1250 -1500	6	4.72%	4	4.71%	
1000 – 1250	8	6.30%	2	2.35%	
750 - 1000	32	25.20%	17	20.00%	
500 - 750	67	52.76%	51	60.00%	
Ninguno	10	7.87%	9	10.59%	
TOTAL	127	100.00%	85	100.00%	

para aquellos que cumplen funciones de gerencia o de jefaturas departamentales, lo preocupante es que más del 50% está en un rango de remuneraciones entre los \$500.00 USD. y \$750.00 USD., es decir salarios comparativos con el valor de canasta básica. Se puede deducir que, en función de los

**Figura 8.** Remuneraciones

niveles de remuneración, son las funciones de desempeño laboral. (Ver Tabla 8 y Figura 8)

9.- Áreas y materias de formación profesional.- En cuanto a las asignaturas tratadas durante la vida estudiantil, los

Tabla 9. Formación Profesional

2014		%	2015		%
Tributación	25	19.69%	20	23.53%	
Finanzas	16	12.60%	10	11.76%	
Auditoría	27	21.26%	20	23.53%	
Contabilidad de costos	11	8.66%	2	2.35%	
Administración	10	7.87%	9	10.59%	
Contabilidad gubernamental	4	3.15%		0.00%	
Presupuesto	1	0.79%	1	1.18%	
Contabilidad bancaria	1	0.79%	1	1.18%	
Proyectos	1	0.79%	2	2.35%	
Contabilidad avanzada	7	5.51%	10	11.76%	
Contabilidad superior	2	1.57%		0.00%	
Contabilidad básica	3	2.36%	2	2.35%	
Todas las anteriores	19	14.96%	8	9.41%	
TOTAL	127	100.00%	85	100.00%	

**Figura 9.** Formación profesional

profesionales han expresado a través de la encuesta que han beneficiado al desenvolvimiento profesional, con un aporte significativamente alto; sin embargo han manifestado, que las asignaturas que se detallan en el cuadro adjunto, deberían mejorar en contenidos o redireccionarlas para que contribuyan positivamente al ejercicio profesional, haciendo de ellos profesionales altamente competitivos. (Ver Tabla 9 y Figura 9).

10.- Desempeño por perfil profesional. Finalmente el perfil de los profesionales contables, está orientado a cumplir diferentes funciones y cargos en las

empresas, de acuerdo a la encuesta, los contadores laicos se desempeñan en su gran mayoría como: Contadores generales, asistentes operativos, subjeses de área o departamentos, administradores, asesores comerciales, supervisores de auditoría entre otros. Planificar, controlar y supervisar los procesos contables y financieros, formular políticas y procedimientos para optimizar los recursos operativos, analizar y realizar estudios técnicos para la toma eficiente de decisiones, son los aportes que realizan los contadores dentro de las acciones empresariales (Ver Tabla 10 y Figura 10). (CEAACES, 2015).

Tabla 10. Perfil de Egreso

	2014	%	2015	%
Gerente	1	0.79%		0.00%
Administrador	10	7.87%	6	7.06%
Asistente operativo	47	37.01%	40	47.06%
Contador	31	24.41%	14	16.47%
Subjefe área o departamento	11	8.66%	8	9.41%
Supervisor de auditoría	1	0.79%		0.00%
Auditor	3	2.36%	1	1.18%
Profesional autónomo	4	3.15%	1	1.18%
Jefe financiero	4	3.15%		0.00%
Asesor comercial	2	1.57%	5	5.88%
Propietario	3	2.36%	1	1.18%
Docente educación superior	1	0.79%		0.00%
No labora	9	7.09%	9	10.59%
TOTAL	127	100.00%	85	100.00%



Figura 10. Perfil de egreso

Discusión

Las empresas en las que se desenvuelven laboralmente los profesionales contables son sobretodo, en medianas y grandes empresas en las que tienen que interrelacionarse con otros profesionales de otras especializaciones.

Las habilidades y competencias profesionales que demanda el mercado laboral en el marco de la globalización no son los mismos de hace 10 o 15 años, hoy es fundamental la capacidad de liderazgo, del autoconocimiento y aprendizaje, que son factores determinantes a la hora de seleccionar al profesional. En este sentido las universidades deben introducir en sus mallas curriculares la dotación de estas herramientas prácticas, que se plantean en el perfil, pero que tienen muy poca sustentación en su malla curricular.

Una particularidad de la profesión contable y a la que se enfrentan nuestros graduados, es la gran dinámica de la misma, a los cambios de teorías, conceptos, normas y disposiciones, hacen obsoletos los aprendizajes y probablemente influyen en el desempeño laboral y en las posibilidades de los cargos jerárquicos, esto conlleva a la necesidad de que el estudiante y futuro profesional desarrolle la habilidad de aprender a aprender, la conciencia y el uso de estrategias metacognitivas son condiciones determinantes en el éxito laboral, todos los días hay algo nuevo que aprender ya que constantemente algo está cambiando.

Los mecanismos de inserción laboral es un problema para los profesionales en el mercado laboral ecuatoriano, pues en un buen porcentaje de empresas, todavía se realiza la selección en base a datos “duros”, la recomendación que tiene, en que universidad estudio, el promedio

académico, dominio del inglés o la relación familiar con los directivos. No se valoran las habilidades que posee el candidato, lo cual es un problema que enfrentan también las empresas, debido a costumbres, aspectos culturales o simplemente prácticas de los responsables de elegir al personal, lo cual es contradictorio que a futuro trae consecuencias negativas en los resultados operativos y financieros (Organización de Estados Iberoamericanos, 2010).

¿Cuánto vale el trabajo del contador?

En términos de remuneración, probablemente la respuesta sea que ésta será correspondiente a la capacidad que tenga para la producción y la solución de los problemas inherentes a su trabajo.

¿Porqué la media de remuneración de los contadores esta entre 500.00 y 750.00 dolares? O los empresarios no le dan el verdadero valor a la función del contador, o en su defecto, estos, tampoco se valoran y negocian salarios adecuados a la importancia y aporte que realizan para el éxito de la empresa (Ekos Negocios, 2011, p. 28).

Conclusiones

De los profesionales contadores laicos encuestados, la mayoría se encuentran trabajando, y de ellos un alto porcentaje desarrolla actividades relacionadas con la formación profesional adquirida en la universidad.

Un número significativo de profesionales consideran que la universidad a través de sus diferentes mecanismos (Bolsa de Trabajo, recomendaciones, etc.) le ha permitido insertarse en el mercado de trabajo.

Los graduados en la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil,

trabajan en el sector privado, y de manera especial en el área de servicios seguida por el sector de la industrial.

La mayoría se encuentran trabajando bajo relación de dependencia, ocupando cargos de nivel medio en relación a la estructura organizacional de las empresas; esto se debe fundamentalmente a que se trata de profesionales jóvenes que están iniciando su vida laboral.

Un bajo porcentaje de profesionales contadores laicos ocupan puestos directivos de alta responsabilidad y en contraste a lo anteriormente enunciado, se trata de personas que tienen una trayectoria dentro de las empresas e instituciones en las que trabajan.

Las remuneraciones percibidas por los profesionales graduados en la carrera de Contabilidad y Auditoría, de manera general están por arriba de la remuneración mensual unificada; aunque un bajo porcentaje superan los \$1.500 mensuales.

El perfil de egreso establecido por la carrera de Contabilidad y Auditoría, cumple con los requerimientos del mercado de trabajo, así lo consideran un alto porcentaje de los encuestados.

Las competencias generales y específicas que se obtienen en la carrera, contribuyen significativamente a la práctica profesional, es la opinión de los encuestados.

Las asignaturas que más aportan al ejercicio profesional son Tributación, Auditoría, Finanzas, Contabilidad es decir las asignaturas que constituyen los pilares de la carrera y las líneas de base para los trabajos de titulación.

Frente a la situación económica que afronta el país, en perspectivas de recesión

y consecuentemente la disminución de la demanda de empleo, dado que la gran mayoría de profesionales de la carrera se insertan en el mercado laboral en condición de empleados dependientes, es necesario desarrollar programas orientados hacia la formación de profesionales empresarios, emprendedores de negocios, de tal manera que sean demandantes y no ofertantes de empleo.

Referencias

- Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES). (marzo de 2015). *Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje de Carreras Presenciales y Semipresenciales de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador*. Recuperado de goo.gl/wx32WM
- Consejo de Educación Superior (CES). (21 de noviembre de 2013). *Reglamento de Régimen Académico*. Recuperado de goo.gl/qqTv4u
- Ekos Negocios. (agosto de 2011). El ADN de los CEO en Ecuador [Tema Central]. En *Ekos*, 26-55. Recuperado de goo.gl/uBPGGk
- Federación Internacional de Contadores (FIC). (agosto de 2008). *Normas Internacionales de Formación en Contaduría. Normas Internacionales de Formación 1-8*. Recuperado de goo.gl/m2R7XU
- Gerencie.com (10 de septiembre de 2013). *El Contador Profesional y su Proyección Gerencial*. Recuperado de goo.gl/uAVqRU
- Organización de Estados Iberoamericanos (OEI). (s. f.). Análisis Ocupacional

y Funcional del Trabajo. *Consejo de Normalización y Certificación y Competencia Laboral (CONOCER)*. Recuperado de goo.gl/sJnsrB

Sierra, Z. y Católico, D. (s. f.). Estandarización contable en Colombia: avances y retos en la formación profesional contable. Recuperado de goo.gl/JJrXjK

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Torres, J., Ordoñez, R., y Reyes, D. (enero-junio de 2017). Desempeño del profesional contable laico en el mercado laboral de la zona 8. *YACHANA, Revista Científica*, 6(1), 71-82.

Challenges on the telephone interpreting in the healthcare setting

Juan Tigrero Vaca¹ y Jorge Willian Tigrero Vaca²

Fecha de recepción:

24 de abril, 2017

Fecha de aprobación:

6 de julio, 2017

Resumen

El presente trabajo de investigación analiza el fenómeno de la interpretación telefónica en el ámbito de la salud y sus desafíos. Además de definir la interpretación telefónica, se enumeran las diferentes modalidades que se necesitan al momento de ejercer esta actividad. Para analizar las dificultades y los desafíos relacionados a la interpretación, se tomó como muestra de estudio una compañía específica que proporciona servicios de interpretación telefónica en el ámbito médico. Se hace énfasis en la interpretación médica telefónica, la cual posee importantes desafíos, los cuales son abordados y ejemplificados en el desarrollo. Se realizó una investigación cualitativa, de alcance exploratorio-descriptivo, no experimental, transversal y de campo. Uno de los métodos utilizados para identificar desafíos y técnicas fueron las entrevistas a intérpretes locales, que se desempeñan en el ámbito médico. Además se analizaron transcripciones de las interacciones entre el intérprete con los doctores y pacientes, por medio de las cuales se analizaron e identificaron dificultades inherentes de la interpretación médica telefónica.

Palabras claves: Interpretación telefónica, interpretación médica, comunicación intercultural, atención de la salud.

Abstract

The object of this study is to explain the phenomenon of telephone interpreting and all the challenges that this type of interpretation involves. This paper then takes a specific company that offers telephone interpreting services as a test case for telephone interpreting analysis and difficulties. Since medical interpretation makes up the larger part of the company's activities, further emphasis will be put on medical telephone interpreting, which has, at its turn, a number of challenges which will be defined and exemplified in this paper. A qualitative exploratory-descriptive not experimental, transactional, field research scope was carried out, through a series of interviews that were made by the staff interpreters at the local

¹Traductor e Intérprete en la Universidad de Investigación de Tecnología Experimental Yachay-Tech, San Miguel de Urququí-Ecuador. jtigrero@yachaytech.edu.ec

²Magíster en Educación Superior con énfasis en Investigación e Innovaciones Pedagógicas. Tutor de trabajos de titulación de la Maestría en Tecnología e Innovación Educativa de la Universidad Casa Grande, Guayaquil-Ecuador. jorge.tigrero@casagrande.edu.ec

headquarters of the medical telephone interpreting company. Furthermore a number of transcripts of telephone interpreting interactions will be analyzed in order to pinpoint certain difficulties specific to medical telephone interpreting.

Keywords: Telephone interpreting, medical interpreting, intercultural communication, health care.

Introduction

This paper will describe the telephone interpreting service offered by a company named Language Select and its office in Guayaquil called Orion Language Solutions. Through a qualitative exploratory-descriptive study which objective is to identify the challenges and techniques that the interpreters use while providing telephone interpreting services. To be clear about what type of service this company offers, it is important to know what interpretation is and what it takes to be an interpreter. Interpretation is an act of communication that involves more than just linguistic elements. As a communicative act, interpretation has three elements: the original speaker, the interpreter and the final receiver. In this case this would respectively be the doctor, the interpreter and the Hispanic patient.

The interpretation process is a complex one, and it involves different aspects. Being fully bilingual is not enough; the interpreter has to develop a set of skills that he or she has to apply through his or her career (Llansó, Izquierdo y Beis, 1988). These details together with the problem caused by considering that the interpreter should only receive information cause a series of situations and create barriers that not only affect the communication (Buhler, 1990) but can lead to failures of medical attention, delays in health care processes and generate consequences in treatments of patients,

product of the neglect to the conditions of work and challenges that must face daily the medical interpreter.

To these problems are added important antecedents by Castell (2004), Cabré et al. (2003), Mayoral (2001) and Cabré (2000) regarding the work of the interpreter; in the first instance, we have the problem of the lack of researches that includes the aspects related to the work of interpretation, which, coupled with the poor knowledge of the profession, causes that the role of the interpreter in his daily work is not valued properly, which gives rise to situations that affect the interactions that are the basis for the effective work of the interpreter; generating problems such as the lack of methodological tools to attend to the requirements for an adequate interpretive work, lack of optimal technological resources for the development of communication, lack of adequate training for the strengthening of functions, among others.

In view of the lack of studies related to the analysis of the work of phone interpreters expressed by Bhatia (2008), through a sample of interviews to all phone interpreters of the Guayaquil office and transcripts of some phones calls that present certain situations that can be analyzed to identify challenges and techniques used while performing the interpretation job and recognize the different barriers that are presented in the process of interpretation based on the experiences of the interviewees.

Development

Community interpreting

Community interpretation is the work performed by thousands of –trained and empirical – interpreters where there is a need for intercultural communication across languages. Community interpreters handle all kinds of common everyday matters and topics, ranging from general ones to technical, legal, and medical ones. Community interpreting requires an extensive range of skills, notably interpersonal, linguistic and cultural ones.

The role that the community interpreter performs consists of enabling professionals and clients, with different backgrounds and perceptions and in an unequal relationship of power and knowledge, to communicate to their mutual satisfaction (Shackman cited by Bowen, 2000).

When two or more participants interact in a communicative event they bring the self to this interaction. The worldview and the concepts that individuals bring to this communicative event are affected by their cultural background and knowledge. “Cultural schemas in particular include institutionalized settings (the cultural roles that individuals are supposed to play) and social accounts (what each community believes)” (Angelelli, 2004, p. 29).

In the field of community interpreting the main goal is to achieve communication. That’s why the parties need to gather information from each other to accomplish their goals. In order to do this successfully, both parties have to overcome cultural and language barriers. (Angelelli, 2004, pp. 15-24).

The clients of community interpreting are often from a lower educational background.

They are mostly immigrants, refugees of all age groups, migrant workers and their children. Many of these immigrants have been living in the host country for years and they need linguistic assistance to cover their daily needs in different settings such as doctor’s offices, hospitals, schools, institutions dealing with immigrant matters, housing authorities, social security entities and police stations. In addition to this, they are often worried about, afraid of or overwhelmed by the setting they find themselves in. Moreover, they are confronted with professionals, such as doctors, nurses, police officers, social workers, etc., who are often in a hurry. Therefore, besides a near-native command of the languages they work in, community interpreters should have a well-developed set of interpersonal communication skills, as well as a sound understanding of the cultures both participants come from (Bowen, 2000).

Modes of community interpreting

“Community interpreters may have to deal with different translation modalities such as sight translation, consecutive, simultaneous, liaison and whispered interpretation” (Vargas, 2012, pp. 62).

Sight translation: Sight translation is when the translator is required to read out loud a written source language text in the target language, hence translating this text while reading it. This skill is used in several settings. Court interpreters, for instance, are often called to perform sight translation (Reynoso, 2006, p. 3).

Consecutive interpretation: In a consecutive interpretation setting, the speaker gives a speech and then pauses for an equal amount of time so that the interpreter can translate the speech in the target language. While listening to the speaker, the interpreter takes

notes and must render the speech seamlessly (Reynoso, 2006, p. 3) this is very often in community interpretation and in small meetings; usually the most common mode is the short-consecutive since the regular one is more time consuming.

Liaison: Liaison interpreting is the name given to the genre of interpreting that is performed in two directions by the same speaker. This activity has acquired a number of names according to the place where it is practiced. In the United Kingdom, for example, this form of interpreting is called 'ad hoc' or 'public service' interpreting, in Australia 'three cornered' or 'dialogue' interpreting; the term 'community' interpreting is also used by a many authors. The term 'liaison interpreting' was used to distinguish it from conference interpreting. (Merlini y Favaron, 2003) Liaison is widely used in community interpreting, in the healthcare setting for example, the doctor, the patient and the interpreter are all in the same room and the interpreter is the medium that transfers the message in a three-way mode.

Simultaneous: Simultaneous interpretation is when the interpretation takes place at the same time as the original speaker is giving the speech. The interpreter is in a booth interpreting for the members of the audience, who are wearing earphones to listen to the interpretation in the target language. Simultaneous interpretation is widely used in conferences when there are members of the audience who speak different languages, in that case there would be one interpreter assigned to each language in the audience (Kelly, 2008, p. 12).

Telephone Interpreting

The development of new information and communication technologies (ICT) has had a

huge impact on the professional interpreting field. Innovations such as Internet, smartphones, social networks, etc. have made communication without boundaries possible. These new tools have made human interaction easier to achieve; however, these new fields have also created new challenges for professional interpretation (Hurtado, 2013).

This is why, besides the traditional modalities of interpretation mentioned above, the community interpreter might have to face new forms of interpretation such as videoconference and remote interpretation.

Telephone interpretation has helped to overcome geographical barriers, especially in combination with the use of high-speed Internet connections. Many apps can be used for this purpose such as Skype from Microsoft, Viber, Line, Face time, etc.

A number of technological devices can also facilitate telephone interpretation, for instance, a small device like a pen drive called magicJack or different types of headsets, microphones and speakers. When using traditional phones it has to be mentioned that there has been quite some evolution too. Nowadays, there are phones with two receivers that can be used instead of the traditional approach of the speakerphone. Some clients use headsets that are plugged into one phone. This enables them to start a conference call so they can hear the Spanish-speaking customer and the interpreter at the same time.

Telephone interpreting is the model of interpretation that is provided to the end user using a telephone or an app or a device that can mock a phone (Kelly, 2007, p. 13). Over the phone community interpreters assist in conversations and dialogues between organizations, clients, users and consumers.

This may involve quite sensitive situations such as, for example, communication events between doctors and patients, in courtrooms cases and law enforcement agencies (Reynoso, 2006, p. 7) Nowadays telephone interpreting in the US is provided mainly by for-profit companies. In 2005 the US telephone interpreting market had a value of US \$200 million.

Medical Interpretation: The function of Medical Interpreters

Medical interpreters are required to work alongside health care providers to ensure that patients who are not fluent in English gain full access to health and therapeutic services. The use of interpreters has been shown to improve access to and quality of care. Being provided with interpretation service has been shown to increase patients' understanding of their situation and treatment options offered; it helps to build the link between healthcare providers and patients. Other studies investigating the relationship between access to healthcare and quality of communication facilitated by interpreters also report improved appointment keeping, fewer emergency visits, greater patient satisfaction and improved compliance with suggested treatments (Tribe & Tunariu, 2009).

Patients who are more pleased about their relationship with the healthcare providers report greater levels of acceptance and satisfaction, decreased concerns or worries about their health condition, stick better to treatment, and request less for referrals to other physicians. An interdependent bond between the healthcare provider and patient is a therapeutic alliance in which the physician and patient are treated as partners that are engaged in a common battle against an illness. Since this is not part of the interpreter's duty, the interpreter must

wonder: can a momentary guest to this battle be considered an essential part of the struggle against this illness? (Angelelli, 2004, p. 16).

Challenges in Medical Interpretation

a) Cultural barriers: Language problems can interfere in many aspects of healthcare, including health status, use of health services and health outcomes. However, linguistic barriers are not the only factors that affect healthcare. Cultural differences, without language barriers, may cause an ineffective communication and lead to misunderstandings. Other aspects like ethnicity, gender, age, sexual orientation, or religious belief might play a crucial role in the communication between patient and doctor. For instance, patients with different ethnic backgrounds than the doctor vary in their preferences about how to deal with news, especially with bad news (Angelelli, 2004, p. 19).

When in an intercultural setting there are other aspects to take into account. Different cultures may have different views on family and formality. In the healthcare setting, there are times when the patient is accompanied by a family member, in some cases a bilingual young man or woman whom the patient uses as interpreter. In the Hispanic culture specially, the way people address their elders tends to display a high level of respect.

As a consequence, in the case of the young man or woman who is kindly helping his or her relative to interpret the message that the doctor is trying to convey, sometimes this deferent behavior might get in the way, since these informal interpreters might be very concerned about the level of formality to be observed toward the elder relatives whom they accompany, which could affect their interpretation job negatively (Lustig, Koester y Tamiko, 2006).

Sometimes the younger, supposedly bilingual, is still a child. For these children, interpreting is a heavy burden, since sometimes their English skills and medical knowledge are not sophisticated enough as to be involved in the medical interpretation field. This factor is harmful to both the family and the child and threatens communication itself.

Patients with different linguistic background are more likely to visit the urgent care facilities or the ER. Cultural habits of misusing emergency services because of a lack of willingness to schedule or pay for a doctor's appointment, and also lack of medical knowledge, leading to aggravated symptoms, which could have been prevented by medication or treatment and follow-up at a previous stage. In addition to this, some patients' health insurances only cover emergency visits, prompting the patients to use this service instead of regular appointments. This could be due to the fact that they prefer receiving medical assistance when they are really sick, rather than explaining their whole condition to a doctor who does not speak the same language.

b) Different views on medicine: There are different views that the patients might have on the healthcare settings. These different approaches might interfere with the interpreter's job.

1) The magico-religious or personalistic approach, according to which health and patient recovery are directly linked to higher supernatural force. Mystic forces beyond human control provide cure to illnesses. In this approach transgressing the rules of this supernatural force might end up in punishment that lead the patient to be sick.

2) The holistic or naturalistic approach is a view of medicine in which the patient is

seeking to keep certain balance with nature. So illness is associated with external climatic elements like wind, cold, heat or drought.

3) The biomedical or Western approach is closely related to European and American culture. The patient relates his or her illness with a body part that is not working or "broken" and they have to go to a doctor or a nurse so they can fix that "broken" part (Lustig y Koester, 2006).

Methodology

The objective of this study is to identify the challenges and techniques that the interpreters use while providing telephone-interpreting services. Therefore, this study focuses specifically on the medical telephone interpretation activities of Orion Language Solutions, the Guayaquil-based regional branch of Language Select. Language Select is an international company that provides interpretation and translation services mainly in the legal and medical field. Language Select has its headquarters in California.

The methodology used in this paper to assess the challenges involved in medical telephone interpreting in the framework of this company is based on two sources: a sample of interviews to all phone interpreters of the Guayaquil office and transcripts of some phones calls that present certain situations that can be analyzed to identify challenges and techniques used while performing the interpretation job.

Interviews

The interviews were taken in Guayaquil-Ecuador to the entire staff of Orion Language Solutions, the regional branch of Language Select.

Seven interviews were taken and the results were different challenges and techniques

that are noticeable on the interpreter's job (table 1).

According to the results of the interviews, technological and cultural challenges are the ones that the interpreters have to deal most frequently.

Technological Challenges

The technological challenges mentioned in these interviews involved issues such as echo, low volume and static on the speakerphone used in doctor's offices, as well as background noises.

The object of study, Language select, provides tools to perform the daily interpretation services, however these tools are insufficient or they are of a low quality. The core tool with which Language Select provides its interpreters is called magicJack. This is a device, similar to a flash drive, which is plugged into the computer, or the landline, to start receiving phone calls from the operators requesting Spanish interpretation. The main issue with this way of communicating is that the magicJack depends on the Ecuadorian Internet services, which are in constant modification; this causes interference on the calls or not to receive calls at all.

Linguistic Challenges

The staff interpreters of the company identified the following linguistic challenges: accents, either from the healthcare provider or the patient; pace and volume from both of them.

Terminological Challenges

The terminological challenges are mainly present in the medical calls. Some doctors are not used to work with interpreters, and they use abbreviations like EEG, which in Spanish means *electroencefalograma*, or PCP, which stands for Primary Care Physician, *doctor primario* in Spanish. A poorly trained interpreter might find it challenging to decipher such abbreviations.

Cultural Challenges

One of the cultural challenges is the misuse of medical terminology by the patient. Although this seems to be related to the terminological problems it is rather caused by cultural factors, such as regionalisms in the names of diseases, illnesses and medical conditions. This requires the interpreter to adapt or to figure out the meaning of the term that the patient is using.

Table 1. Challenge as identified by the sample of interview

Challenges					
	Technological	Linguistic	Terminological	Cultural	Others
Number of interpreters with these challenges	4	2	1	4	1

Another cultural factor that plays a role in these terminology-related cultural challenges is the patient's level of education. Some low-schooled Hispanic patients suffer from a lack of medical terminology. In these cases the interpreter has to explain the term and paraphrase the source speech.

Spanglish is another challenge interpreters might face. Sometimes the Hispanic patients know the term in English, but they don't know the translation in Spanish and when they hear the translation they feel puzzled.

Other Challenges

Besides cultural, technological, terminological and cultural challenges there are other challenges that the phone interpreter has to face every day. The remote interpretation that Language Select requires their interpreters to perform must be of a minimum duration of 4 hours' logged in time. There is no set maximum duration for the interpreters' availability. So, one important challenge is constituted by the workload. Sometimes, depending on the season, the amount of calls coming in from the US rises. Phone interpreters are required to answer all of them regardless of the topic. That causes excess on the interpreters' intake of information. The interpreter has to change the topic every two or three minutes and remain on the line for the entire interaction with the client. Another problem is the schedules that they require the interpreters to log in, they require the interpreters to be sitting down 4 to 8 or sometimes 10 hours straight or with insufficient recess, this causes tension and stress that diminish the interpreter's rendition.

Ergonomic difficulties also arise while performing the interpretation service in an environment, which is often, unfit for this type of activity, since the company

allows the interpreters to work at home. An Ecuadorian house is not precisely equipped to be a noise-free environment. Background noises can cause interference in the tasks as well as complaints from the client (Phillips, 2013, p. 517).

Results and Analysis

To show how interpreters apply techniques during the interaction this paper will showcase five transcripts.

Codes

Patient: **P**

Representative: **R**

Healthcare Interpreter: **HI**

Caretaker: **CT**

Operator: **OP**

Doctor: **DR**

Transcript #1:

Client name: Kaiser Permanente
Appointment line

Time: 09:43 AM

[Extract...]

DR: Hi interpreter, I'm with mr. Segovia and he is here for his yearly health assessment, so I'll ask a series of questions to determine his health condition.

HI: Señor Segovia, buenos días. Hoy el doctor le hará su evaluación anual para lo cual le haremos algunas preguntas para poder determinar su estado de salud.

P: Ok, gracias.

DR: Mr. Segovia, in the past twelve months have you been hospitalized or did you have any fall?

HI: Señor Segovia, ¿en los últimos doce meses usted ha estado hospitalizado, o se ha caído?

P: Bueno, la verdad hospitalizado pos, no. Sí fui a emergencias una vez y de caerme yo creo que sí. Yo me fracturé el cuadril en un accidente hace tiempo.

HI: Well, hospitalized, not really. I went to the ER once, but as far as falls are concerned, I fractured my hips in an accident long time ago though.

Type of challenge: Cultural and terminological

In this transcript a doctor is performing a health assessment and he is asking questions to his patient, Mr. Segovia. One of these questions is if Mr. Segovia has had any recent hospitalizations or falls in the past 12 months. He answers the question and he adds more details even when he was not required to do so. And as to the second part of the question, whether he had fallen in the past 12 months, he answers that he had an accident long time ago and that he fractured his “*cuadril*”. This term carries the meaning of *hips*; however, this word is used to describe animal body parts rather than human anatomy. The interpreter translated the word as “hips”, which was the correct option in this case, corresponding to the way in which the patient was using it.

Transcript #2:

Client name: Kaiser Permanente incoming call

Time: 11:00 AM

[Extract...]

R: Interpreter, we have a lady calling in could you verify what can we do for her today?

HI: Buenos días señora ¿En qué le podemos ayudar?

P: Oh... hello eh... Llamo para hacer un appointment.

HI: Hello, I'm calling to schedule an appointment.

R: What type of appointment?

HI: Pero, señora ¿Qué tipo de consulta necesita?

P: Oh... el examen ese...eh...el de las chichis, mamo ¿no sé qué?

HI: I need to schedule an appointment for a mammogram

Type of challenge: Cultural

In this interaction we could see two different challenges that the interpreter has to deal with. In the first part there is a mix of Spanish and English that the patient is using when she is referring to an *appointment* in English rather than using the Spanish word “*cita*” or “*consulta*”. The second part shows that the patient is ashamed to express her concerns directly. So she uses the word “*chichis*”, which is a euphemism for *breasts* in many Spanish-speaking regions. In addition to this, the second underlined section also exemplifies the fact that patients are not always cognizant about the exact medical terminology. The patient fails to find the exact name for the exam she needs. The interpreter understood the message and

interpreted it as mammogram, which was what the patient was requesting.

Transcript #3:

Client name: Kaiser Permanente Advice Nurse

Time: 08:23 AM

[Extract...]

R: Hello, Interpreter my name is Rebeca I'm an advice nurse for Kaiser Permanente, we have a patient on the line requesting assistance. This is the third interpreter that I've requested so far so, please tell the patient to be brief.

HI: Señor Buenos días, yo voy a ser su intérprete al español, por favor nos puede describir brevemente sus síntomas

P: Claro. Buenos días. Antes que todo te agradezco por tu ayuda. Mira, lo que pasa es lo siguiente: hace una semana fui a Tysons Corner y ahí me pusieron una inyección para la hepatitis. Y bueno, todo estuvo bien; me fui tranquilo a casa, pero luego, dos días después de la inyección empecé con un dolor horrible al orinar, una cosa impresionante que me pegaba bastante fuerte. Yo entonces esa semana llamé a Kaiser para hacer la cita con un urólogo para que me revisen porque no aguantaba y me dijeron que no tenían nada disponible y me empezaron a hacer un montón de preguntas raras que si yo había tenido relaciones sexuales, a

lo que yo respondí que no pos yo soy diabético y no he tenido relaciones en varios años. Bueno, lo que quería es también cancelar la cita que tengo con mi doctor de los riñones que es el Dr. Mayuga porque no podré ir hoy ya que tengo una reunión muy importante en el trabajo. Yo trabajo para Delta, la aerolínea, y soy el jefe de los mecánicos y necesito ir, ya que si no voy, me corren, así que necesito la cita para mañana si es posible con el urólogo y cambiar la del Dr. Mayuga para mañana también, por favor.

HI: Last week I went to Tysons Corner for the hepatitis shot, and two days after getting the shot I started to develop urinary symptoms, an intense pain while urinating. I've called Kaiser already. They told me that they did not have an appointment and they started to ask questions like if I had had sexual intercourse recently and I told them no, since I'm a diabetic. Well, the reason for my call today is that I want to cancel my appointment for today with the nephrologist, Dr. Mayuga and I'd like to schedule an appointment with an urologist for tomorrow please.

R: Ok sir, I'll ask a series of questions in order to give you the proper assistance I just need a YES or NO answer ok?

HI: Señor, le vamos a realizar una serie de preguntas para poder asistirlo de la mejor manera. Por favor, sólo necesitamos como respuesta SI o No

P: Mmm... Ok

R: Do you have lower back pain where the kidneys are located or side pain?

HI: ¿Tiene usted dolor en la espalda baja, por el área de los riñones o dolor al costado?

P: YES, yo tengo dolor en el recto y dolor testicular cuando orino me pega bien bien fuerte.

HI: Yes, I have rectum and testicular pain when I urinate, it is really, really intense.

R: That's not what I asked. Do you have lower back pain where the kidneys are located or side pain?

HI: Eso no fue lo que le preguntamos, Sr. ¿Tiene usted dolor en la espalda baja por donde están los riñones o dolor al costado?

P: Bueno, la verdad que no. No realmente, lo que si duele bastante son los testículos y el recto.

HI: Not really, no, where it really hurts is the rectum and the testicles.

R: Currently, have you been vomiting? Or do you have fever?

HI: ¿Ha vomitado o tiene fiebre actualmente?

P: Sí, sí, la verdad he estado "trasbocando" toda la noche y también hace dos días y una fiebre terrible que me despierto con las pijamas todas empapadas de sudor.

HI: Yes, I've been vomiting for the past two days, last night I was throwing up all night long and I had a lot of fever. My temperature was so high that I woke up with my pajamas soaked in sweat.

R: No, sir what I'm asking is if you are vomiting or do you have a fever TODAY?

HI: No señor, lo que queremos saber es si ¿usted ha vomitado o ha tenido fiebre hoy día?

P: Oh no, no, no hoy... ayer sí y bastante.

Type of challenge: Cultural and terminological

In this interaction we can identify different challenges. The first one is that the representative from the healthcare institution who is requesting the interpretation services is clearly upset or frustrated due to the fact that this was the third interpreter that she requested without getting through the call. At first the representative asks the patient to be brief, but the patient focuses on painting the whole picture, providing additional information that was not relevant to his health condition such as where he works or why he will not make it to the appointment. The interpreter in the next step summarizes and extracts the most important details of the patient's description such as his request, his symptoms and what triggered his symptoms. After the representative has made the preliminary prognosis she starts to ask questions requiring only a yes or no as an answer. The fact that the patient tried to provide as many details as he could interfered with these inquiries. In one of his answers to those questions, the patient says that he was "*trasbocando*" last night. In this part the interpreter has to grasp the meaning of that word according to the context. The previous question that led to that answer was that if he was vomiting and the patient answered that yes he was "*trasbocando*". So, according to the context, it meant, "*vomiting*".

Transcript #4:

Client name: Altamed medical center, Psychiatry department

Time: 16:00 PM

[Extract...]

OP: We have Altamed with a third party dial out. Are you ready?

HI: Yes

DR: Good afternoon interpreter my name is Dr. Gabbur in the office I'm with Mr. Antonio in the psychiatry office. We are calling out Mr. Antonio's care taker Ms. Clara.

HI: Alright

Type of challenge: missing nonverbal communication

(At this point the operator called out. We reached Ms. Clara in a conference in which we had the patient, the psychiatrist, the interpreter and the care taker – a total of four people: two on site, patient and psychiatrist, and two away, the interpreter and on another line the care taker)

In this call Mr. Antonio was answering the best he could in English. He had a stroke and was receiving depression treatment and the psychiatrist was assessing how the medicine was working. From time to time he addressed Ms. Clara, the challenge in this interaction was to know when he addressed the care taker or the patient because from time to time Ms. Clara jumped in the conversation thinking that the psychiatrist was addressing her and interrupted the interaction. Besides the connection with the doctor's line was not

the best and in this scenario another aspect came into play, the patient had had a stroke and his speech was really hard to understand.

Transcript #6:

Client name: Saint Francis Hospital, Physical Therapy session

Time: 13:30 PM

[Extract...]

DR: Hello interpreter, I have Mr. Acosta on the phone he is here because he had a facial paralysis and we are here to give him some tips and exercises.

Ok, I will show Mr. Acosta a list of exercises that I'd like him to do and repeat every day so he can wake those facial muscles up.

HI: Señor Acosta, le mostraremos ejercicios que sería bueno que usted los haga diariamente para que así pueda despertar sus músculos faciales.

P: Mmm.

DR: Ok interpreter, let's start with number 1, can you tell him to do this...

HI: Señor Acosta haga esto.

P: Mmm ah ok

DR: Mmm, no no let's do one thing I'll do the movements and Mr. Acosta will follow.

HI: Señor Acosta haremos lo siguiente: el terapeuta va a realizar los movimientos y usted haga lo que él hace.

Type of challenge: missing nonverbal communication

In this interaction the challenge of missing nonverbal communication is depicted, since it is a physical therapy session. The therapist is showing the patient how to perform certain movements in order to recover the flexibility in the patient's facial muscles. In the part where the therapist says "do this" that is directly translated into Spanish as "haga esto" the patient in this case was confused since he did not know what to do. The therapist decided to take the lead and perform the exercises himself first and then the patient would follow his lead. In the case of telephone interpreting these scenarios are repeated every day especially with physical therapy session since those involve movements and exercises, of which, if you are not in the same room, you will not know how to perform them.

Conclusions and Recommendations

The aim of this paper was to point out that telephone interpreting is not a simple task to perform. It involves challenges of different kinds and a special set of skills is needed while performing this type of interpretation. This study also proved, through interviews and transcripts, which are the challenges that the interpreters have to face and which are the techniques that they can use in order to overcome those challenges. The main point is that this type of interpretation requires a large intercultural baggage.

The interpreter has to know how to overcome different barriers such as the lack of nonverbal communication since this interpretation is performed over the phone. Another barrier are the regional terms for which the interpreter has to find a more neutral term in order to accurately convey the meaning either to the client, either to the

doctor, as was illustrated by the cases that were analyzed in this paper.

The results obtained from the analysis of the interviews and the arguments expressed by the interviewees allowed to determine the dimensions, characteristics and constituent elements of the challenges that an interpreter must face in his daily activities. Which are classified in the following categories: technological challenges, linguistic challenges, terminological challenges, cultural challenges and other challenges related to working conditions.

From the understandings of the arguments, technological challenges involved issues such as echo, low volume and static on the speaker phone used in doctor's offices, as well as background noises. These problems are intensified by the influence of tools to perform the daily interpretation services, as the internet service and electric power; this causes interference on the calls or not to receive calls at all.

The definitions developed for linguistic challenges involve aspects such as accents, either from the healthcare provider or the patient; pace and volume from both of them. Which are accentuated in the two interrelated challenges: terminological and cultural. These present characteristics that were clearly identified as the most common among respondents and their characteristics were linked.

The terminological challenges are mainly present in the medical calls. Some doctors are not used to work with interpreters, and they use abbreviations like EEG, which in Spanish means *electroencefalograma*, or PCP, which stands for Primary Care Physician. A poorly trained interpreter might find it challenging to decipher such abbreviations.

The linguistic and terminological challenges are presented according to the cultural background of both the interpreter and the caller, for this reason, a fundamental challenge established as a result of the study constitutes the cultural challenge. Cultural factors, such as regionalisms in the names of diseases, illnesses and medical conditions, have direct influence on the level of understanding of messages, this requires the interpreter to adapt or to figure out the meaning of the term that the patient is using.

Another cultural factor is the patient's level of education, which has great influence on the development of the interpreter's work because some low-schooled Hispanic patients suffer from a lack of medical terminology. In these cases the interpreter has to explain the term and paraphrase the source speech. Spanglish is another challenge interpreters might face. Sometimes the Hispanic patients know the term in English, but they don't know the translation in Spanish and when they hear the translation they feel puzzled.

The results allowed to recognize other interpreter work challenges associated with aspects of health and the conditions in which they work. Sometimes, depending on the season, the amount of calls coming in from the US rises. Phone interpreters are required to answer all of them regardless of the topic. Another problem is the schedules that they require the interpreters to log in, they require the interpreters to be sitting down 8 to 10 hours straight or with insufficient recess, this causes tension and stress that diminish the interpreter's rendition. These conditions cause ergonomic difficulties also arise while performing the interpretation service in an environment which is often unfit for this type of activity. Background noises can cause interference in the tasks as well as complaints from the client.

It is important to indicate that the analysis of the situations allowed to determine that in the development of the interpreter's work the aspect relating to non-verbal communication can not be considered because the only direct link with the interlocutor is his voice, and when one of the patients is going through a great health problem and the barriers of communication prevent understanding the words, they understand the lack of a nonverbal component that allows to better understand each situation.

This study focused on an Ecuadorian translation company that offers its services to different companies and institutions in the US. The problem is that sometimes the company seems to be mistaken in how it conceptualizes job of phone interpreter and customer service representative. It is true that the phone interpreter has to have customer service skills, but that does not mean that they have to work in the same conditions.

A customer service representative is required to answer a large amount of calls one after another, since they have scripts that they follow and all the answers for their customers questions are written on a screen, whereas in the case of a phone interpreter the answers are in our heads and our main tool is our note taking system, and interpreters are not made to answer lengthy calls one after another one.

About recommendations for the company that was analyzed in this paper to improve their work; it's necessary to categorize the interpreters according to the topics they are required to translate. For instance to have one team of interpreters only dedicated to medical topics and another one specialized in health insurances. In certain circumstances if the call flow increases medical interpreters

can take more general calls to help decrease the waiting queue.

It is fundamental that studies such as the one developed in the paper be replicated to be able to consider the importance of the work of professionals such as medical interpreters, for example at the level of other services involving a call center, it is important to analyze situations and challenges they are faced with being clear that they are not mere intermediaries but constitute the first contact in the process of a service whose importance may involve essential details of life such as wellbeing and health, as is the case of medical interpreters.

References

- Angelelli, C. (2004). *Medical Interpreting and Cross-cultural Communication*. Retrieved from goo.gl/pz7xSc
- Bhatia, V. (2008). Lenguas con Propósitos Específicos: Perspectivas cambiantes y nuevos desafíos. *Revista signos*, 41(67), 157-176. Retrieved from goo.gl/BSQSuj
- Bowen, M. (2000). Community interpreting. On *International Association of Conference Interpreter*. Retrieved from goo.gl/QXnQFw
- Buhler, H. (1990). *Formación traductores e intérpretes profesionales*. 23º Congreso Mundial de la FIT, Buenos Aires, Argentina.
- Cabré, M. (diciembre de 2000). El traductor y la terminología: necesidad y compromiso [Editorial]. *Panace@*, 1(2), 2-3. Retrieved from goo.gl/4iamSK
- Cabré, T., Estopá, R., Freixa, J., Mercé, L., Martí, J. y Tebé, C. (2003). La enseñanza de la terminología en la traducción especializada: nuevas propuestas para viejos problemas. En N. Gallardo (Ed.) *Terminología y traducción: Un bosquejo de su evolución* (pp. 117-129). Granada, España: Editorial Atrio.
- Castell, C. (2004). La terminología en la traducción especializada. En C. Gonzalo y V. García (Eds.) *Manual de documentación y terminología para la traducción especializada* (pp. 89-125). Madrid, España: Arco Libros.
- Hurtado, A. (2013). La traducción como acto de comunicación. *Traducción y traductología. Introducción a la Traductología* (pp. 507-630). Barcelona, España: Cátedra.
- Kelly, N. (2008). How It Works. *Telephone interpreting. A comprehensive guide to the profession* (pp. 11-22). Bloomington, Indiana, USA: Trafford Publishing.
- Llansó, L., Izquierdo, R. y Beis, A. (1988). El proceso de interpretación. *Técnicas de la traducción y la interpretación*. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.
- Lustig, M., Koester, J. y Tamiko, R. (2006). Context for intercultural communication (8ª ed.). *Intercultural Competence: Interpersonal Communication Across Cultures*. Boston, USA: Pearson Education.
- Mayoral, R. (2001). Por una renovación en la formación de traductores e intérpretes: Revisión de algunos de los conceptos sobre los que basa el actual sistema su estructura y contenidos. *Sendebarr*, 12, 311-36. Recuperado de goo.gl/7Hg3d7
- Merlini, R. y Favaron, R. (2003). Community interpreting: re-conciliation through power management. *The Interpreters' Newsletter*, 12, 205-229. Retrieved from goo.gl/H9D6XM

- Phillips, C. (diciembre de 2013). Remote Telephone Interpretation In Medical Consultations With Refugees: Meta-communications about Care, Survival and Selfhood. *Journal of Refugees Studies*, 26(4), 505-523. Doi: <https://doi.org/10.1093/jrs/fet005>
- Reynoso, M. (January, 2006). Translation and Interpretation. An intercultural communication profession. Retrieved from goo.gl/jDgmLo
- Tribe, R., & Tunariu, A. (2009, February). Mind your language: working with interpreters in healthcare settings and therapeutic encounters [Abstract]. *Sexual and Relationship Therapy*, 24(1), 74-84. Doi: <http://dx.doi.org/10.1080/14681990802666023>
- Vargas-Urpi, M. (January, 2012). State of art in Community Interpreting research. *Babel*, 58(1), 50-72. Retrieved from goo.gl/dQsEsx

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Tigrero, J., y Tigrero, J.W. (enero-junio de 2017). Challenges on the telephone interpreting in the healthcare setting. *YACHANA, Revista Científica*, 6(1), 83-98.

Directrices para autores/as

YACHANA, Revista Científica, de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil (ULVR), publica artículos originales de investigación. El envío de un manuscrito implica, sin necesidad de aceptación explícita por parte de los autores, que el trabajo no ha sido publicado con anterioridad, que no ha sido enviado a otras revistas, y que todos los autores del trabajo aprueban el contenido y su publicación en YACHANA. Los autores pueden enviar sus manuscritos a YACHANA en español o en inglés. Con la finalidad de acelerar el proceso de edición y publicación, los autores deben seguir normas estrictamente, por tanto, los manuscritos que no las sigan serán rechazados automáticamente y regresados a los autores.

Una vez recibido un artículo y comprobado que se ajusta a las normas, será arbitrado por el comité de expertos asesores, conformado por expertos nacionales e internacionales de reconocido prestigio, los cuales realizarán un arbitraje ciego por pares a partir de una guía. Los árbitros decidirán su aceptación sobre la base de criterios formales y de contenido para que el trabajo pueda ser publicado. Se enviará a cada autor, por correo electrónico, acuse de recibo del material enviado como contribución. En caso de aceptación, el autor (o los autores) recibirá(n), como máximo antes del término de los tres meses posteriores a la recepción del documento, una notificación que la confirme. En caso de no aceptación para su publicación en su versión original, se enviará un documento con las observaciones a tener en cuenta por los autores para que el artículo pueda ser publicado posteriormente una vez sean corregidas las faltas. Se aceptan artículos académicos, de revisión y ensayos.

Los artículos de revisión y los ensayos deben ajustarse a las siguientes normas:

Título: Debe reflejar con claridad y concreción la temática que se pretende exponer. No debe tener siglas ni abreviaturas y en su confección se deben evitar frases redundantes.

Autores: Nombres y apellidos de todos los autores, afiliación institucional (departamento, facultad, área, nombre de la institución a la que pertenece, dirección postal, ciudad, país) y correo electrónico (identificar el autor para correspondencia con un asterisco).

Resumen: Debe reflejar de manera clara y objetiva cual es la información que gira en torno al tema incluyendo aspectos claves de la introducción (el planteamiento), desarrollo y conclusión. Debe ser en español y en inglés y contar máximo con 250 palabras.

Palabras clave: Serán de tres a seis y representarán los principales temas del artículo, deberán ser colocadas al final del resumen. Se recomienda utilizar como referencia el Tesauro de la UNESCO.

Introducción: Debe incluir los antecedentes del problema, su enunciado, importancia y pertinencia, así como evidenciar el manejo adecuado de las fuentes de información que sustentan el objeto de estudio, el planteamiento hipotético y los objetivos.

Desarrollo: Se despliegan las ideas principales del autor, sustentadas en la bibliografía de soporte de acuerdo a la temática. Para los ensayos se recomienda incluir cómo se ha analizado la temática, internacional y nacionalmente, los puntos de vista del autor o autores, expresados con sus ideas y opiniones, argumentadas adecuadamente con fuentes de información confiables.

Conclusiones: Presentarán las ideas generalizadoras del autor, serán tesis derivadas de su análisis bibliográfico y opinión personal.

Los artículos de investigación deberán contener los siguientes rubros:

Título: Debe reflejar con claridad y concreción la temática que se pretende exponer. No debe tener siglas ni abreviaturas y en su confección se deben evitar frases redundantes.

Autores: Nombres y apellidos de todos los autores, afiliación institucional (departamento, facultad, área, nombre de la institución a la que pertenece, dirección postal, ciudad, país) y correo electrónico (identificar el autor para correspondencia con un asterisco).

Resumen: Debe reflejar el objetivo fundamental del trabajo, incluyendo aspectos claves como los materiales y métodos, los principales resultados y su significado (conclusiones). Debe ser en español y en inglés y contar máximo con 250 palabras.

Palabras clave: Serán de tres a seis y representarán los principales temas del artículo, deberán ser colocadas al final del resumen. Se recomienda utilizar como referencia el Tesoro de la UNESCO.

Introducción: Debe incluir los antecedentes del problema, su enunciado, importancia y pertinencia, así como evidenciar el manejo adecuado de las fuentes de información que sustentan el objeto de estudio, el planteamiento hipotético y los objetivos.

Materiales y Métodos: Debe incluir las fechas de estudio, área de estudio, con mapa, diseño, programas utilizados y análisis de datos.

Resultados y Discusión: Estas secciones pueden quedar mejor si están divididas en diferente forma. Si el artículo describe un estudio efectuado en un área particular, ésta debe ser descrita en un subencabezamiento bajo.

Las Conclusiones y Recomendaciones (de existir), presentarán las ideas generalizadoras del autor, serán tesis derivadas de su análisis bibliográfico y opinión personal, y propondrán las acciones a realizar para la continuidad del estudio.

Agradecimientos (Opcional): Los agradecimientos pueden ser hechos a instituciones o individuos, los cuales no han sido referenciados en el artículo, y que han hecho una importante contribución en el desarrollo del trabajo. Se recomienda este apartado antes de la sección de referencias.

Figuras

Las fotografías, diagramas, mapas y similares deben ser nombrados como Figuras y numerados secuencialmente. Deben presentarse en alta resolución o en un archivo aparte que garantice una buena

visualización de los datos que contenga. Las figuras deben ser mencionadas en el texto, en el orden que aparezcan y con un título descriptivo. Los títulos de figuras deben ser en Times New Roman, 12 pto, negrilla solo el título. Los nombres de las figuras deben estar debajo de ellas al igual que la fuente de información de donde provenga. En caso de ser la autoría del autor o autores, se pondrá: Elaboración propia de los autores.

Tablas

Las tablas deben ser elaboradas en el mismo procesador de texto sin bordes. El contenido de las tablas no debe presentar resultados ya expuestos en el artículo de otra manera, como por ejemplo en las figuras. Se debe utilizar un título descriptivo y numerarse de acuerdo a su aparición en el escrito. Los títulos de la tabla deben estar centrados y encima de las tablas. Los títulos de las tablas deben ser en Times New Roman, 12 pto, negrilla solo el título. Los nombres de las tablas deben estar sobre ellas, y la fuente de información de donde provenga irá debajo. En caso de ser la autoría del autor o autores, se pondrá: Elaboración propia de los autores.

Extensión máxima para artículos científicos, de revisión y ensayos.

Los trabajos deben ser compatibles con Microsoft Word. La extensión no debe superar las 7000 palabras, incluyendo el título, el resumen, las referencias bibliográficas, tablas y figuras. Deben estar configurados en formato A4, con letra Times New Roman de 12 puntos con interlineado doble.

Referencias

Todas las contribuciones deben contener solo el listado de referencias citadas en el artículo y como mínimo 16 referencias. Este listado debe presentarse estrictamente como

lo indica la APA. Se proporcionan ejemplos de las referencias, que se recomienda a los autores seguir de acuerdo a las Normas APA 6ta Edición, que rigen los requerimientos generales de la revista.

Se debe presentar en orden alfabético. Las comunicaciones personales no se colocarán en las referencias. Los trabajos inéditos deben ser referidos y entre corchetes, después del título, poner la frase Inédito. Para citar correctamente en el texto se debe incluir al final de la cita el apellido del autor, seguido del año de publicación y el número de la página de la cual se tomó la cita, precedido por p. o pp. si se tratara de dos o más páginas, separados por una coma, todo entre paréntesis. Si se trata de dos autores, deberá escribirse el apellido de los dos autores separados con la conjunción y cada vez que sean citados en el texto. Si se trata de tres a cinco autores, se escribirán los apellidos de todos los autores la primera vez que sean citados en el texto separados con la conjunción y, en las citas sucesivas se colocará únicamente el apellido del primer autor seguido de et al. Si se trata de seis o más autores, deberá escribirse el apellido del primer autor seguido de et al. desde la primera vez que se lo cite en el texto.

Liste todas las referencias al final del artículo. Para ello, se indican algunos ejemplos:

Publicación periódica (revista impresa).

Estrada, R, García, D., y Sánchez, V. (junio de 2009). Factores determinantes del éxito competitivo en la Pyme: Estudio empírico en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(46), 169-182.

Publicación periódica (revista en línea).

Estrada, R, García, D., y Sánchez, V. (junio de 2009). Factores determinantes del éxito competitivo en la Pyme: Estudio empírico en México. *Revista Venezolana de Gerencia*,

14(46), 169182. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315_99842009000200002

Tesis de maestría/doctorado de un repositorio en línea:

Cruchaga, S. (junio de 2016). *La mediación penal en el sistema judicial de la ciudad de Buenos Aires: aproximaciones etnográficas* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/8524#.V2Aha64qQs4>

Tesis de maestría/doctorado de Internet:

Grieco, L. (2012). *La dimensión grupal de la relación con el saber: Estudio de un caso en el escenario de la Educación Superior* (Tesis de maestría, Universidad de la República, Montevideo, Uruguay). Recuperada de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vZKCNKNeHDMJ:www.psico.edu.uy/sites/default/files/tesis_de_maestria._luis_grieco._final.pdf+&cd=17&hl=es&ct=clnk&client=firefox-b-ab

Libro impreso como fuente primaria.

Cordón, J., Gómez, R., Alonso, J. [Julio], y Alonso, J. [José]. (2014). *El ecosistema del libro electrónico universitario* (2ªed.). Madrid, España: Ediciones de la Universidad de Salamanca.

Libro de internet como fuente primaria.

Cordón, J., Gómez, R., Alonso, J. [Julio], y Alonso, J. [José], (2014), *El ecosistema del libro electrónico universitario* (2ª ed.) Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HHWcAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PAI&dq=educaci%C3%B3n+libro+google+books&ots=_iLnBRmx8o_&sig=zHYpklwKRgXi7yugVcoM7wEwdHo#v_onepage&q_educaci%C3%B3n%20libro%20google%books&f=true

Libro impreso editado, como fuente primaria:

Estepa, G. (Ed.). (2013). *La Educación Patrimonial en la Escuela y el Museo: Investigación y Experiencias*. Huelva, España: Universidad de Huelva Publicaciones.

Capítulo de libro impreso editado:

Cuenca J., y Martín, M. (2013). La Educación Patrimonial en los materiales didácticos: la visión de los gestores del patrimonio. En G. Estepa (Ed.), *La Educación Patrimonial en la Escuela y el Museo: Investigación y Experiencias* (pp.181-198). Huelva, España: Publicaciones Universidad de Huelva.

Entrada en línea sin autor o editor:

Acuacultura. (s. f.). En *Definición ABC tu diccionario hecho fácil*. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/economia/acuacultura.php>

Nota: Yachana:Revista Científica se reserva el derecho de hacer los cambios editoriales que considere convenientes. Los ejemplos de referencias se encuentran protegidos por derechos de autor, su incorporación a las directrices de Yachana Revista Científica fue autorizada al DICTI de la ULVR por Manglar Editores, únicamente para ejemplarizar las normas APA, y por lo tanto, queda prohibido a terceros copiarlos, alterarlos o reproducirlos, para cualquier otro fin.

Sistema Anti-Plagio

YACHANA, Revista Científica utiliza herramientas de detección de plagio de los artículos recibidos en cualquiera de sus formas bajo el sistema URKUND <http://www.orkund.com/en/>

En caso de detectar plagio en los artículos, los

mismos serán rechazados automáticamente y se le prohibirá al autor publicar en el número en que está siendo sometido a revisión y al menos en los dos siguientes números de la Revista.

YACHANA, Revista Científica se reserva el derecho de informar a los estamentos que rigen la educación superior, tanto de Ecuador como del país de origen del/la autor/a detectado bajo plagio.

Ética y Buenas Prácticas

La revista albergará tres modalidades de textos claramente definidas: artículo académico de investigación, artículos de revisión y los ensayos.

Todo trabajo sometido a la redacción deberá respetar los lineamientos de ética y buenas prácticas para su publicación y ajustarse a las normas editoriales establecidas para tal efecto, que a continuación se detallan.

Los autores no reciben pago por los textos publicados.

Las opiniones, interpretaciones, reflexiones e informaciones aportadas en cada artículo son de exclusiva responsabilidad de sus autores. El Comité Editorial y el Comité Científico de YACHANA, Revista Científica no se hacen responsables, en ningún caso, de la credibilidad y autenticidad de los trabajos.

Al enviar un texto para su evaluación, el/la autor/a es el responsable de que todos sus contenidos sean originales y tengan las autorizaciones correspondientes para su reproducción. Al ingresar el artículo, el autor manifiesta de forma expresa que, en caso de coautorías, todos los autores conocen y están de acuerdo con el contenido y con el envío a YACHANA Revista Científica para su evaluación.

En cumplimiento de estas buenas prácticas, los artículos son evaluados por pares externos anónimos con criterios basados exclusivamente en la relevancia científica, originalidad, claridad y pertinencia del trabajo presentado.

El Comité Editorial debe tratar a todos los autores que remitan sus trabajos de una forma justa e igualitaria, siguiendo sin distinción de raza, género, orientación sexual, creencias religiosas, origen étnico, nacionalidad, o filosofía política de los autores; los procedimientos descritos en esta declaración.

El autor se compromete a que una vez haya iniciado el proceso de arbitraje, no retirar el texto para su publicación en otra revista.

En todo momento se garantiza la confidencialidad del proceso de evaluación y el anonimato de los evaluadores y de los autores, el contenido evaluado, el informe razonado emitido por los evaluadores y cualquier otra comunicación emitida por el Comité Científico o el Consejo Asesor. De la misma forma, se mantendrá la confidencialidad ante posibles quejas, reclamaciones o aclaraciones que un autor desee formular al equipo editorial o a los evaluadores.

La decisión de aceptación, rechazo o aceptación condicional es de soberanía absoluta del Comité Editorial.

YACHANA, Revista Científica declara su compromiso por el respeto e integridad de los trabajos publicados. Por esta razón, los textos que se identifiquen como plagio o que contengan un alto porcentaje de similitud, desde un inicio del proceso de revisión no se tomarán en consideración y serán eliminados automáticamente del proceso de evaluación.



[/ulvr.edu](https://www.facebook.com/ulvr.edu)



[@ulvr_edu](https://twitter.com/ulvr_edu)



[@ulvr](https://www.instagram.com/ulvr)



www.ulvr.edu.ec

