

Leny Michele Pinzón Lizarraga
Rocío Aguiar Sierra
Instituto Tecnológico de Mérida

Competencias laborales desarrolladas en alumnos de licenciatura en una Institución de Educación Superior

Sinopsis

Se espera que los alumnos de la Licenciatura en Administración del Instituto Tecnológico de Mérida desarrollen ciertas competencias, entre ellas, las habilidades de liderazgo, el manejo de conflictos, la solución de problemas, el trabajo en equipo y la toma de decisiones.

Este estudio tuvo por objetivo determinar el grado en que los alumnos de dicha institución poseen desarrollan estas competencias. Se usó una batería de cinco pruebas, tres de ellas de Parker (1999), una de la empresa Procter and Gamble (2002) y la otra de Myers y Briggs (1997). La población estuvo conformada por alumnos de los semestres octavo y noveno. La muestra fue de 167 alumnos.

Se encontró que el 6.4% de los alumnos no posee actitud de líderes; el 82.9% tiene excelentes habilidades para el manejo de conflictos, pero baja habilidad para la solución de problemas; el 19.5% puede desempeñar el rol de facilitador de información para el trabajo en equipo y el 18.9% el rol de desarrollador de procesos. En cuanto a la toma de decisiones, un 82.8% es realista y el 77.5% guía su toma de decisiones por planteamientos lógicos y analíticos.

A partir de estos resultados se pudieron identificar las competencias que deben ser enfatizadas a lo largo del plan de estudios.

Abstract

Students of the degree in Administration from the Technological Institute of Merida are expected to develop certain competences, among them, leadership skills, conflict management, problem solving, team work, and decision making.

The objective of this study is to determine the degree in which the students of the above mentioned institute develop those competences. A battery of five tests, three from Parker (1999), one from the company Procter and Gamble (2002), and one from Myers and Briggs (1997). The sample was made up of 167 students from semesters eighth and ninth.

The results show that 6.4% of the students do not have the attitude of a leader; 82.9% have excellent skills for conflict management, but limited skills for problem solving; 19.5% can play the role of information facilitator for team work, and 18.9% the role of process developer. In regard to decision making, 82.8% are realistic and 77.5% use logical and analytical statements for decision making.

From the results of this study, it was possible to identify the competences that must be emphasized along the curriculum.

Términos clave: Investigación, Habilidades, Egresados, Educación Superior, Competencias laborales, México.

Keywords: Research, Skills, Higher education, School leavers, Skilled workers Mexico.

Fecha de recepción: Marzo 2008

Fecha de aprobación: Septiembre 2008

Introducción

En 1975, de acuerdo a las exigencias que implicaba el acelerado desarrollo de Yucatán y ante la evidente carencia de ejecutivos empresariales, se comienza a ofrecer en el Instituto Tecnológico de Mérida la carrera de administración.

Se estima que desde entonces han egresado 5,238 profesionistas de esta Licenciatura. Estos jóvenes se han incorporado a la vida productiva en empresas públicas y privadas dentro y fuera del estado. Algunos han establecido sus propias empresas.

Katz (en Montana, 2002) menciona que los cambios del mundo actual parecen resaltar la importancia de las habilidades humanas. Se espera que un profesionista en esta área desarrolle ciertas competencias laborales en función de lo que el sector productivo espera de ellos. Chávez (2002, p. 23) menciona que "las competencias son tanto conocimientos como habilidades y aptitudes", y entre ellas, se consideran esenciales:

-Habilidad para identificar, plantear y resolver problemas.

A este respecto, Hernández y Rodríguez (2002) mencionan que deben ser expertos en el dominio de técnicas efectivas en el diagnóstico de problemas y reconocer sus causas; ofrecer alternativas de solución que provoquen una adecuada toma de decisiones que permita un estado ideal, y finalmente, si es el encargado de dirigir el proceso en una organización deberá guiar a los elementos que intervienen controlándolos hasta encontrar la solución deseada.

-Habilidad para tomar decisiones, otra de las actividades a las que dedican más tiempo los administradores (Robbins, 2004).

-La capacidad de liderazgo. Davis y Newstrom (1999) mencionan que el liderazgo es una de las funciones más importantes de la administración.

-La habilidad de trabajar en equipo, ya que los administradores deben desarrollar la capacidad de organizar grupos de trabajo que funcionen de manera autónoma y eficiente (Robbins, 2004).

-Habilidad para manejar los conflictos que se le presenten. Los administradores o líderes de equipo invierten gran parte de su tiempo en solucionar conflictos (Schermerhorn, Hunt y Osborn, 2004).

Si como institución educativa se espera que los egresados adquieran ciertas competencias, es lógico pensar que se deba evaluar el grado en que estas son adquiridas al terminar el programa de formación. Esta evaluación podría proveer información de primera mano sobre la realidad de las habilidades desarrolladas. A partir de los resultados se podrá determinar en que grado los programas de la licenciatura en administración están desarrollado en sus estudiantes las competencias propuestas en su perfil.

Por lo anterior se estableció como objetivo del estudio, determinar el grado en que los alumnos del octavo y noveno semestre de la carrera de administración del Instituto Tecnológico de Mérida poseen las habilidades de liderazgo, manejo de conflictos, solución de problemas, trabajo en equipo y toma de decisiones, identificando las áreas débiles que requieren ser desarrolladas.

Metodología

Esta es una investigación cuantitativa, transeccional y descriptiva.

Población y muestra.

La población estudiada fueron los alumnos de octavo y noveno de tres especialidades de la carrera de Administración del Instituto Tecnológico de Mérida. En la carrera de administración

actualmente hay 1502 y 292 pertenecen a los semestres de octavo y noveno. La muestra resultante fue de 166 alumnos de las tres especialidades. Para obtener la muestra se consideró un nivel de confianza del 95%, una probabilidad del 50% de que los alumnos tuvieran las habilidades medidas y un error del 5%. La formula usada para determinar la muestra fue:

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

Considerando la proporción de alumnos por especialidad se determinó el número de participantes, resultando 87 de Desarrollo Empresarial, 37 de Mercadotecnia y 42 de Turismo. Cabe mencionar que por tener respuestas inconclusas fue necesario eliminar a dos sujetos de la muestra.

Instrumentos.

Las pruebas usadas fueron el test de solución de problemas de la Procter and Gamble (2002), la prueba de trabajo en equipo, la de medición de liderazgo, el cuestionario sobre manejo de conflictos de Parker (1999) y el Inventario tipológico para la de toma de decisiones de Myers-Briggs (Cailloux y Cauvin, 1997).

La prueba de estilo de liderazgo consta de 10 preguntas. Cada reactivo se responde de acuerdo a la apreciación personal escogiendo entre las respuestas de nunca, a veces, con frecuencia y siempre. Esta prueba tiene un Alpha de Cronbach de .684

La segunda prueba fue la de manejo de conflictos la cual consta de 29 reactivos. Esta se podrá contestar de acuerdo a la apreciación personal escogiendo entre las respuestas de total desacuerdo, mediano desacuerdo, ni en desacuerdo ni en acuerdo, mediano acuerdo y total acuerdo. Esta prueba tiene una elevada confiabilidad, con un Alpha de Cronbach de .985

La tercera prueba fue la de solución de problemas. Consta de 25 preguntas de las cuales 12 evalúan la comprensión de la información que proviene de tablas y figuras; la segunda parte (reactivos 13 - 19) evalúa el nivel de comprensión de información escrita y por último, los reactivos 20 - 25, los cuales evalúan la forma en que se razonan y solucionan problemas matemáticos. Esta prueba se tomó de la Procter and Gamble y es aplicada a todo el personal de nuevo ingreso. Esta prueba tiene una confiabilidad de .313, obtenida mediante un Alpha de Cronbach.

La cuarta prueba fue la de trabajo de equipo que consta de 28 reactivos, las cuales se podrán contestar de acuerdo a la apreciación personal escogiendo entre las respuestas de total desacuerdo, mediano desacuerdo, ni en desacuerdo ni en acuerdo, mediano acuerdo y total acuerdo esta prueba fue tomada de Parker (1999). Esta prueba tiene una Alpha de Cronbach de .990

La quinta prueba fue la de toma de decisiones en la cual existen 16 reactivos en los cuales de acuerdo a la apreciación personal el alumno podrá escoger el acierto con el cuál se identifique mejor. En esta prueba los resultados se dividen en 2 categorías la de Percepción y Juicio, estas dos se dividen en 4 sub-categorías las cuales son Sentimiento, Pensamiento, Sensación e Intuición; estas últimas se encuentran en la categoría de Percepción, mientras que Sentimiento y Pensamiento pertenecen a Juicio. Esta prueba cuenta con un buen nivel de consistencia interna, ya que el Alpha de Cronbach para cada categoría de la prueba fue de .305 para la categoría de sensación, .309 para intuición, .415 para pensamiento y .361 para sentimiento.

Resultados

Los sujetos fueron 164, de los cuales 65 fueron hombres y 99 fueron mujeres. De estos, 98 fueron alumnos de octavo y 66 de noveno semestre. Y de acuerdo a sus especialidades, 42 fueron alumnos de Turismo, 34 de Mercadotecnia y 88 de Desarrollo Empresarial.

Prueba de Liderazgo.

De los 164 alumnos encuestados el 64% (105) no poseen actitud para ser líderes, el 29.3% (48) de los participantes poseen capacidades potenciales de liderazgo, quedando sin ningún estudiante la opción de líderes eficaces. Es decir, ninguno de los alumnos tiene la habilidad de ser líder eficaz, lo cual representa para un mundo competido, un grave problema (ver Tabla 1).

Tabla 1
Actitudes de líder.

Liderazgo	Frecuencia	Porcentaje
Actitudes insuficientes	105	64.0
Capacidades potenciales de liderazgo	48	29.3
Líderes eficaces	0	.0
No contestaron	11	6.7
TOTAL	164	100.0

De este 29.3% (48) alumnos que resultaron con potencialidad de liderazgo, las mujeres representan un 68.8% (33) mientras que de los hombres sólo el 31.3% (15).

Por especialidad, los estudiantes de Desarrollo Empresarial presentan mayores posibilidades de ser líderes, ya que el 66.7% (32) de los alumnos de esta especialidad tienen posibilidades de ser líderes, quedando en esta categoría menos el 20.8% (10) de los alumnos de Turismo y 12.5% (6) alumnos de Mercadotecnia como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2
Distribución de los resultados de liderazgo según la especialidad.

Especialidad de los participantes	Capacidad para ser líderes	
	Número de alumnos	Porcentaje
Desarrollo Empresarial	32	66.7
Turismo	10	20.8
Mercadotecnia	6	12.5

Tomando en cuenta el semestre de los encuestados resulta interesante que los alumnos de octavo semestre tienen una mayor capacidad de liderazgo 66.7% (32) que los alumnos de noveno semestre con 33.3% (16).

Prueba de manejo de conflictos.

La prueba pretende ubicar a los alumnos en tres diferentes categorías: excelente, satisfactorio y necesita mejorar. La media del grupo fue de 1.24 con una DE de 0.577. En la tabla 3 se puede observar que el 82.9% (136) de los participantes tienen excelentes habilidades para el manejo de conflictos mientras que el 9.8% (16) poseen un nivel satisfactorio.

Tabla 3
Niveles de manejo del conflicto.

Manejo de conflictos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	136	82.9	82.9
Satisfactorio	16	9.8	92.7
Necesita mejorar	12	7.3	100.0
Total	164	100.0	

Las mujeres poseen un mejor manejo de los conflictos, ya que el 60% (81) de ellas se localiza en el rango excelente, mientras de los hombres sólo el 40% (54) se encontraron dentro del mismo rango.

Se puede decir que, los alumnos de las tres especialidades se ubicaron en excelente más que en cualquier otra opción. De la especialidad de Desarrollo Empresarial un 52.2% (71) de los alumnos se encontró en este rango, de los de Turismo el 25.7% (35) y por último, de los de Mercadotecnia el 22.1% (30).

Se encontró que de los de octavo semestre el 60.3% (82) se ubicaron en el rango de excelente y el 62.5% (10) en satisfactorio. De los de noveno semestre el 39.7% (54) obtuvieron excelente y el 37.5% (6) satisfactorio.

Prueba de solución de problemas.

Los participantes obtuvieron una Media de 7.94 con una DE de 3.16. El puntaje mínimo obtenido fue de 2 puntos y el máximo de 17, cuando en la prueba se puede alcanzar un puntaje de hasta 25 aciertos.

Puede observarse que ninguno de los 164 participantes obtuvo más de 18 aciertos que es la calificación mínima aceptable, de hecho el 75% de los participantes obtuvo 10 aciertos. Esta tendencia se ilustra en la figura 1. Cabe mencionar en esta prueba para tener la puntuación total no se usan categoría, sino que los resultados se dan en puntajes. Las categorías se usan dentro de cada subpruebas y son cuantiles. El cuartil inferior corresponde a muy malo, el siguiente cuartil a malo, el tercer cuartil es bueno y el cuartil superior es muy bueno.

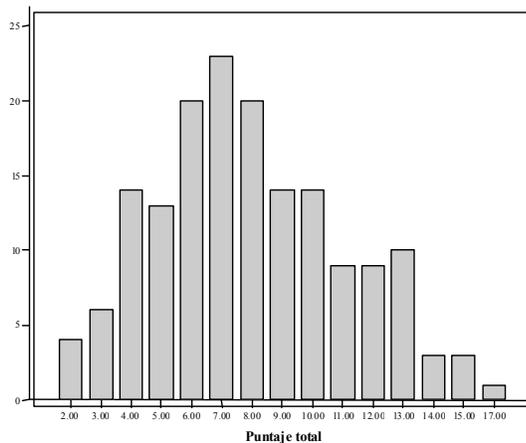


Figura 1. Distribución de los puntajes totales.

Sólo el 0.60% (1) una alumna, y el 5.53% (9) de los varones de octavo semestre resultan ser hábiles en el manejo de información proveniente de cuadros, por lo que es evidente que existe un alto porcentaje de alumnos, hombres y mujeres, que no tienen desarrollada esta habilidad. A pesar de esto, las mujeres de octavo semestre son las que muestran más calificaciones malas 19.63% (32) y muy malas 15.96% (26).

Sólo un alumno de la especialidad de Desarrollo Empresarial, varón y de octavo semestre obtuvo el rango más alto en esta prueba. Algunos alumnos varones de noveno semestre de Turismo, varones y mujeres de octavo semestre de Mercadotecnia y alumnos de ambos géneros y semestres de la especialidad de Desarrollo Empresarial obtuvieron puntajes buenos.

De cualquier modo, la mayoría de los alumnos de las tres especialidades, de ambos géneros y semestres obtuvieron puntajes malos o muy malos. Al revisar el manejo de la información desde el análisis de una lectura, se encontró que es solo un hombre de octavo semestre obtuvo el mayor puntaje en la comprensión de textos. Todos los demás hombres y mujeres de ambos semestres obtuvieron calificaciones malas y muy malas. Es notorio que el 28.83% (47) de las mujeres de octavo semestre obtuvieron puntajes muy malos, lo cual representa más de la tercera parte de los encuestados.

Por especialidad, no existieron alumnos de Turismo que obtuvieran la categoría más alta.

Sólo un alumno de octavo semestre de la especialidad de Mercadotecnia se encuentra en la categoría buenos representando al 2.6% de su grupo. Los alumnos con menor comprensión de lectura fueron los hombres de octavo que representan al 21.1% del total de la especialidad.

En la especialidad de Desarrollo Empresarial ni mujeres ni hombres poseen la habilidad de comprensión de textos puesto que sus puntajes se localizan entre las categorías malos y muy malos.

El tercer apartado de esta prueba mide la habilidad numérica. Cinco de los 164 participantes fueron los que obtuvieron la calificación de muy buenos. Se distingue que la mayoría de los participantes de la especialidad de Turismo no poseen la habilidad numérica, a pesar de que el 12.7% (4) lograron una calificación más alta. Los de Mercadotecnia se ubicaron entre las categorías de malos y muy malos; y de los de Desarrollo empresarial, sólo una mujer obtuvo la calificación de muy buena.

Prueba de trabajo en equipo.

En cuanto a la prueba de trabajo en equipo se observa que el 58.5% (96) de los participantes sí habían asumido un rol específico dentro de esta variable. En la Tabla 4 se puede observar que el 19.5% (32) poseen el rol de facilitador de información, como segundo rol se presenta con mayor frecuencia, el desarrollador de procesos del cual su porcentaje es de 18.9% (31). Se muestra también que 36 alumnos refieren poseer al menos dos comportamientos y 32 dicen poseer hasta tres.

Tabla 4
Roles en el trabajo de equipo.

Trabajo en equipo	Frecuencia	Porcentaje
Facilitador de comunicación	32	19.5
Desarrollador de procesos	31	18.9
Comunicador de equipo	22	13.4
Constructor de clima	11	6.7
Dos variables, una facilitador	21	12.8
Dos variables, una comunicador	15	9.2
Tres variables	32	19.5
Total	164	100

Las mujeres tienden a trabajar más en equipo que los hombres. Curiosamente de las mujeres un 60.6% (40) se destacan por jugar más de un rol relacionado en el trabajo en equipo. El rol principal es el de facilitador de la comunicación y como segundo rol comunicador del equipo o constructor del clima.

Prueba de toma de decisiones.

La prueba mide la capacidad de las personas de percibir el mundo y tomar decisiones.

El 82.8% (125) de los participantes caen en la categoría de sensación (Figura 2) lo que significa que son realistas y ven al mundo en términos de hechos. El 77.5% (117) quedaron en la categoría de pensamiento, lo cual significa que tienen planteamientos lógicos y analíticos en su toma de decisiones. El 13.9% (21) cayeron en la categoría de sentimientos, y significa que toman decisiones basados en corazonadas y el 11.3% (17) fueron intuitivos, significando que ven al mundo de manera integrada tendiendo a ser creativos.

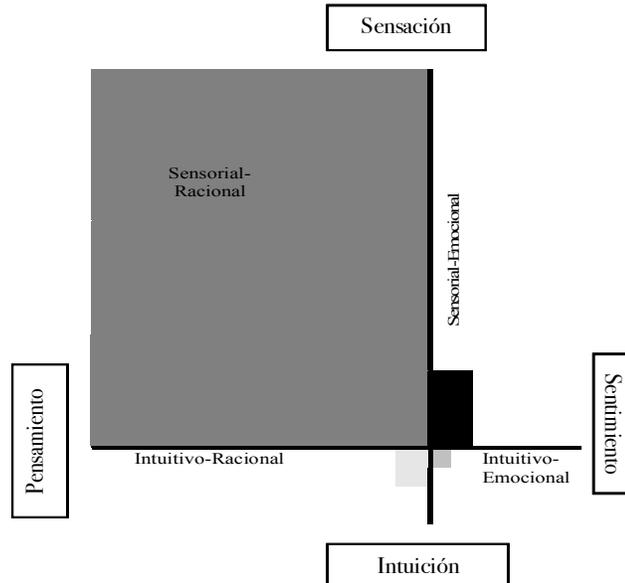


Figura 2. Diagrama de Sensación, Pensamiento, Intuición y Sentimiento.

Dado que intuición y sensación pertenecen a la función cognoscitiva de Percepción, mientras que pensamiento y sentimiento pertenecen a la función cognoscitiva de Juicio, se puede observar que respecto a Percepción el 88.2% (82) de las mujeres y el 74.1% (43) de los hombres sobresalen en Sensación. Con relación a la función cognitiva de Juicio, el 77.4% (72), las mujeres y el 77.6% (45) de los hombres se ubican en Pensamiento.

También se puede decir que en la función de Percepción las tres especialidades: el 86.5% (32) de los alumnos de Turismo, el 82.4% (28) de los de Mercadotecnia y el 81.3% (65) de Desarrollo Empresarial usan principalmente la sensación Sensación, mientras que la función de Juicio se puede observar que de nuevo las tres especialidades, el 75.7% (28) de los alumnos de Turismo, el 70.6% (24) de Mercadotecnia y el 80% (64) de Desarrollo Empresarial usan principalmente el Pensamiento.

En relación a los semestres, se puede observar que en base a la función Percepción tanto octavo como noveno semestre recurren principalmente a la Sensación y en relación a la función de Juicio a la función de Pensamiento.

Conclusiones

El objetivo por el cual se realizó esta investigación fue analizar las habilidades de los alumnos del octavo y noveno semestre de la carrera de administración.

Al determinar la capacidad de liderazgo de los alumnos de Administración del Instituto Tecnológico de Mérida; se obtuvo que las mujeres de octavo semestre de la especialidad de desarrollo empresarial son las que poseen mayor capacidad de liderazgo; sin embargo los hombres de noveno semestre de la especialidad de mercadotecnia son los que poseen menor capacidad de liderazgo.

En relación a la capacidad de manejo de conflictos se puede decir que los hombres de la especialidad de mercadotecnia, de octavo semestre, son los que tienden a manejar mejor los conflictos, mientras que los hombres de desarrollo empresarial, de noveno semestre, son los que poseen menor capacidad para el uso de esta habilidad.

Por lo que se refiere a determinar la capacidad de solucionar problemas, esta prueba se dividió para su análisis en tres partes que requieren interpretación de datos: a través de cuadros, de texto, y manejo numérico. En general los alumnos no alcanzaron puntajes mínimos satisfactorios en la prueba. Por prueba si se observa que un solo hombre alcanza puntaje de muy bueno, mientras que 13 hombres y siete mujeres buenos en el análisis de datos a través de cuadros. En cuanto al análisis de textos un hombre es el alcanza puntaje de muy bueno, y ocho hombres y seis mujeres puntaje buenos. Finalmente, respecto al manejo de información numérica, son dos hombres y tres mujeres los que alcanzan puntaje de muy bueno, mientras que son ocho los hombres y 13 las mujeres que alcanzan un puntaje bueno.

En relación a la capacidad de trabajo en equipo de los alumnos, el rol de facilitador de la comunicación es el que usa un mayor porcentaje de alumnos. Fueron las mujeres de noveno semestre de la especialidad de desarrollo empresarial las que principalmente se ubicaron en este rol. Los siguientes roles en orden de preferencia de los alumnos fueron comunicador del equipo y constructor del clima.

Por último al determinar la habilidad de toma de decisiones, los alumnos en general, fueron catalogados como realistas, que enfrentan el mundo a partir de hechos, y con planteamientos lógicos y analíticos. Es decir usan preferentemente para la toma de decisiones la sensación y el pensamiento. No se observan diferencias de la forma en la que se presentan los resultados por género, semestre y especialidad.

Referencias

- Cailloux, G. y Cauvin, P. (1997). *Sé tú mismo*. De la tipología de Jung al MBTI, España, Ediciones Mensajero.
- Chávez, G. (2002). *Manual para el Diseño de normas de Competencia Laboral*. Panorama Editorial S.A. de C.V.
- Davis, K y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*, (10ª. Ed) México, McGraw-Hill/Interamericana, S.A. de C.V.
- Gómez, L (2003, agosto). "El desarrollo de habilidades conceptuales en Administradores de Empresas", en *Economía, Gestión y Desarrollo*, No.1, Colombia
- Hernández y Rodríguez, S. (2002). *Administración: Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*, México, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández-Guzmán, L. y Sánchez-Sosa, J. J. (2005). "El aseguramiento de la calidad de los programas de formación en psicología profesional en México". *Revista Mexicana de Psicología*, No. 22, México, UNAM
- Montana, P. (2002). *Administración*, México, Compañía Editorial Continental
- Moreno, M. G. (2003). *El Desarrollo de Habilidades como objetivo educativo. Una aproximación conceptual*. Disponible en el sitio web de la Revista Educar de la Secretaría de Educación Pública de Jalisco: <http://educacion.jalisco.gob.mx/consulta/educar/06/6habilid.html> Recuperado el 29 de septiembre de 2006
- Parker, G. (1998). *25 Instruments for Team Building*. U.S.A.: HRD, Press
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª. ed.), México, Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Schermerhorn, J., Hunt, J. y Osborns, R. (2004). *Comportamiento organizacional*, México, Editorial Limusa, S.A. de C.V.

DATOS DE LAS AUTORAS

Leny Michele Pinzón Lizarraga
Instituto Tecnológico de Mérida
lpinzon@itmerida.mx

Rocío Aguiar Sierra
Instituto Tecnológico de Mérida
raguiar@prodigy.net.mx