

**BIENESTAR LABORAL DE LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA
UNIVERSIDAD DE LA COSTA C.U.C. EN EL 2013**

**ROSANA BELEÑO NAVARRO
JESSICA LYNN CRISSIEN BORRERO
LESLY IRINA SILVERA HERNÁNDEZ
MARÍA MÓNICA UCRÓS CAMPO**

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA C.U.C.
DEPARTAMENTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACION EN ESTUDIOS PEDAGOGICOS
BARRANQUILLA**

2014

**BIENESTAR LABORAL DE LOS DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA
UNIVERSIDAD DE LA COSTA C.U.C. EN EL 2013**

**ROSANA BELEÑO NAVARRO
JESSICA CRISSIEN BORRERO
LESLY SILVERA HERNÁNDEZ
MARÍA MÓNICA UCRÓS CAMPO**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO POR REQUISITO PARA OBTENER EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ESTUDIOS PEDAGÓGICOS**

**JAIME ENRIQUE BARROS AGÜERO
DIRECTOR**

**ZORAIDA VILORIA VELAZQUEZ
ASESORA**

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA C.U.C.
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACION EN ESTUDIOS PEDAGOGICOS
BARRANQUILLA
2014**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Barranquilla, Enero 23 del 2014

DEDICATORIA

A Dios por habernos dado la oportunidad de hacer esta especialización, a nuestras familias por habernos apoyado durante todo este año y a nuestros compañeros de trabajo de la Universidad de la Costa, por quienes realizamos este proyecto para el mejoramiento de su bienestar laboral.

Rosana Beleño Navarro

Lesly Silvera Hernández

Jessica Crissien Borrero

María Mónica Ucrós Campo

AGRADECIMIENTO

Al profesor Jaime Barros, por transmitirnos todo el conocimiento y la experiencia que ha adquirido durante todos estos años como docente e investigador.

A la asesora Zoraida Vilorio por sus consejos y el tiempo dedicado para orientarnos en la elaboración de esta investigación.

Al personal Administrativo y Docente de la Universidad de la Costa que participaron en el estudio y que hicieron posible el desarrollo de este trabajo.

Rosana Beleño Navarro

Lesly Silvera Hernández

Jessica Crissien Borrero

María Mónica Ucrós Campo

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general describir el bienestar laboral de los docentes y administrativos de la Universidad de la Costa – C.U.C. Y dentro de los objetivos específicos determinar los factores de bienestar psicosocial e identificar los efectos colaterales. Este trabajo está fundamentado en una investigación de corte cuantitativo. La población estuvo conformada una muestra constituida por 254 sujetos entre docentes y administrativos de la Universidad de la Costa C.U.C.

Para el cumplimiento de los objetivos se aplicó el cuestionario de Bienestar Laboral general de Joseph Blanch, Miguel Sahagún y Genís Cervantes, un modelo teórico de bienestar laboral que incluye la descripción de una dimensión de bienestar psicosocial (integrada por afectos, competencias y expectativas) y otra de efectos colaterales (somatización, desgaste y alienación) a cada uno de los funcionarios en las diferentes dependencias y en las facultades.

Dentro de los resultados se destaca lo referido al hecho de que las máximas puntuaciones en alto grado corresponden a la valoración emitida por los docentes catedráticos, los administrativos le siguen, puesto que en su mayoría manifiestan haber experimentado satisfacción y calidad laboral en la institución pero con índices de acciones de mejoría, y por último los docentes tiempo completo quienes por lo general puntuaban por debajo de los dos primeros posiblemente manifiesta algunos indicadores de favorabilidad frente a las condiciones y sentires acerca del trabajo que desarrollan, de lo cual se infiere la necesidad de revisar las acciones a proponer para procurar aumentar sus niveles de aceptación y compromiso con los procesos desarrollados en la universidad. Se concluye entonces que el bienestar es un aspecto importante para mejora la calidad de vida laboral de los empleados

de la institución y por ende posibilita la mejora de los procesos que desarrollan en la misma.

Palabras claves: Bienestar, Docentes, Administrativos, factores psicosociales y efectos colaterales.

ABSTRACT

The main purpose of this study was to describe the occupational well-being of the full time teachers and administrative personnel from the University “Universidad de la Costa – C.U.C.” The specific objectives were to determinate the psychosocial well-being factors and identify the collateral effects. This project is based on a quantitative investigation. The population was integrated and constituted by a representative sample of 254 people between full time teachers, scholars and administrative personnel of the University “Universidad de la Costa – C.U.C.”

In order to accomplish the objectives for this investigation, the Occupational Well-being Questionare by Joseph Blanch, Miguel Shagun and Genis Cervantes, was applied; this is a theoretical model of occupational well-being which includes a descriptive dimension of the Psychosocial Well-being (integrated by affections, skills and expectations) and the other category of colateral effects (somatization, burnout and alientation) to employees in different departments and faculties.

The question about satisfaction and work-quality is emphasized by the results with the highest score by the scholars, in the second place the administrative personnel, which manifested having experimented satisfaction and work-quality in the Institution, but suggesting actions of improvement; the last group was the full time teachers who generally scored lower than the other two groups, maybe because they manifested some indicators of favorability based on their work conditions and how they feel about their job. This can infer the necessity to revise the upcoming actions, in order to increase the levels of acceptance and compromise with the system developed by the University. It is concluded that the well-being is an important aspect to improve the quality of the employees working life and to make possible having a better course of action developed by the University.

Keywords: Well-being, Teachers, Administrative, Psychosocial Factors and Collateral Effects (side-effects).

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	14
1. REFERENTES CONCEPTUALES	29
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	29
1.2. BIENESTAR LABORAL	32
1.3. BIENESTAR PSICOSOCIAL	35
1.4. EFECTOS COLATERALES	42
2. RESULTADOS DEL BIENESTAR PSICOSOCIAL	46
3. RESULTADOS DE LOS EFECTOS COLATERALES	110
4. CONCLUSIONES	127
5. RECOMENDACIONES	132
6. GLOSARIO	135
BIBLIOGRAFIA	139
ANEXO	148

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
GRAFICA 1: SATISFACCIÓN / INSATISFACCIÓN	47
GRAFICA 2: SEGURIDAD / INSEGURIDAD	49
GRAFICA 3: INTRANQUILIDAD / TRANQUILIDAD	50
GRAFICA 4: IMPOTENCIA / POTENCIA	51
GRAFICA 5: MALESTAR / BIENESTAR	53
GRAFICA 6: DESCONFIANZA / CONFIANZA	54
GRAFICA 7: INCERTIDUMBRE / CERTIDUMBRE	56
GRAFICA 8: CONFUSIÓN / CLARIDAD	57
GRAFICA 9: DESESPERANZA / ESPERANZA	58
GRAFICA 10: DIFICULTAD / FACILIDAD	60
GRAFICA 11: SENSIBILIDAD / INSENSIBILIDAD	61
GRAFICA 12: IRRACIONALIDAD / RACIONALIDAD	62
GRAFICA 13: INCOMPETENCIA / COMPETENCIA	64
GRAFICA 14. INMORALIDAD / MORALIDAD	66
GRAFICA 15: MALDAD / BONDAD	67
GRAFICA 16: FRACASO / ÉXITO	68
GRAFICA 17: INCAPACIDAD / CAPACIDAD	69
GRAFICA 18: PESIMOSMO / OPTIMISMO	70
GRAFICA 19: INEFICACIA / EFICACIA	72
GRAFICA 20: INUTILIDAD / UTILIDAD	73
GRAFICA 21: MOTIVACIÓN POR EL TRABAJO	75

GRAFICA 22: IDENTIFICACIÓN CON LOS VALORES DE LA ORGANIZACIÓN	76
GRAFICA 23: RENDIMIENTO PROFESIONAL	78
GRAFICA 24: CAPACIDAD DE GESTIÓN DE MI CARGA DE TRABAJO	79
GRAFICA 25: LA CALIDAD DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	81
GRAFICA 26: AUTOESTIMA PROFESIONAL	83
GRAFICA 27: CORDIALIDAD EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	85
GRAFICA 28: CONCILIACIÓN DEL TRABAJO CON LA VIDA PRIVADA	86
GRAFICA 29: CONFIANZA EN EL FUTURO PROFESIONAL	88
GRAFICA 30: CALIDAD DE VIDA LABORAL	89
GRAFICA 31: SENTIDO DEL TRABAJO	91
GRAFICA 32: ACATAMIENTO CON LAS PAUTAS DE DIRECCIÓN	93
GRAFICA 33: ESTADO DE ANIMO LABORAL	94
GRAFICA 34: OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN LABORAL	96
GRAFICA 35: SENSACIÓN DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO	97
GRAFICA 36: PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE LA ORGANZIACIÓN	99
GRAFICA 37: SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO	101
GRAFICA 38: REALIZACIÓN PROFESIONAL	102
GRAFICA 39: NIVEL DE EXCELENCIA DE LA ORGANIZACIÓN	103
GRAFICA 40: EFICIENCIA PROFESIONAL	105
GRAFICA 41: COMPROMISO CON EL TRABAJO	107
GRAFICA 42: COMPETENCIAS PROFESIONALES	108

GRAFICA 43: TRASTORNOS DIGESTIVOS	110
GRAFICA 44: DOLORES DE CABEZA	112
GRAFICA 45: INSOMNIO	113
GRAFICA 46: DOLORES DE ESPALDA	114
GRAFICA 47: TENSIONES MUSCULARES	116
GRAFICA 48: SOBRECARGA DE TRABAJO	117
GRAFICA 49: DESGASTE EMOCIONAL	119
GRAFICA 50: AGOTAMIENTO FISICO	120
GRAFICA 51: SATURACIÓN MENTAL	121
GRAFICA 52: MAL HUMOR	122
GRAFICA 53: BAJA REALIZACIÓN PROFESIONAL	123
GRAFICA 54: TRATO DESPERSONALIZADO	124
GRAFICA 55: FRUSTRACIÓN	125

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A: INSTRUMENTO DE EVALUACION

ANEXO B: CD

INTRODUCCIÓN

La salud y bienestar laboral del ser humano se han convertido en un reto en la actualidad para las grandes empresas que tienen certificados sus procesos, con el propósito que sus empleados respondan a las exigencias de sus objetivos, logrando mantener el referente de calidad que los beneficie a todos. Desde esta perspectiva el bienestar laboral es uno los factores que ha cobrado mucha importancia y que obedece hoy a un conjunto de cambios propios de la época. Desde el contexto educativo, las empresas cuyo objetivo central ha sido la formación integral del ser humano, no son ajenas a las expectativas del bienestar laboral. El desempeño en este tipo de contexto ha sido más complejo, puesto que el tipo de cliente es el mismo ser humano que requiere de cuidados e incentivos especiales, esto ha contribuido a la mejora de la calidad educativa y a la buena dinámica de los procesos administrativos que allí se han gestado.

La presente investigación tuvo como base los postulados teóricos de Joseph Blanch, Miguel Sahagún y Genís Cervantes, quienes elaboraron un modelo teórico según el cual el bienestar laboral general (qBLg) incluye una dimensión de bienestar psicosocial (integrada por afectos, competencias y expectativas) y otra de efectos colaterales (somatización, desgaste y alienación). Para estos investigadores un bienestar constituye un referente teórico de primer orden, especialmente a partir del momento en que la Organización Mundial de la Salud lo utiliza, en su declaración constitucional de 1948, como piedra angular de su definición de salud como “estado de completo bienestar físico, psicológico y social”. Los ponentes arriba mencionados son los autores del cuestionario utilizado para la evaluación del bienestar laboral. Este instrumento ha sido utilizado con personal que trabaja en organizaciones de servicio a personas, como en el caso de profesionales de la academia y de la sanidad, empleados respectivamente en universidades y en hospitales. Este instrumento tiene además algunas características especiales. Por una parte, permite evaluar un bienestar

laboralmente situado; es decir, sensible a las particularidades de este ámbito específico. Por otra, trata el bienestar en el trabajo como un todo integrado, posibilitando un abordaje de las caras positiva y negativa de esta experiencia. Además, ha sido aplicado en el ámbito específico de actividades profesionales de servicio a personas. Más allá de su utilidad como herramienta de investigación, el qBLG ha sido desarrollado de tal forma que en un futuro se puedan concretar condiciones y pautas para su uso práctico como herramienta de diagnóstico.

Siendo el bienestar laboral un tópico de relevancia en la actualidad, se consideró importante desde el quehacer investigativo del presente proyecto, analizar los aspectos relacionados con el bienestar laboral de los docentes y administrativos de la Universidad de la Costa – C.U.C. Se realizó el abordaje de los aspectos del bienestar psicosocial y los efectos colaterales del bienestar laboral general, entendiendo que en los últimos veinte años se han dado una serie de cambios en el campo laboral. Presumiblemente no todas las personas estaban preparadas para afrontar las nuevas realidades laborales que implicaron cambios inciertos, con demandas de disponibilidad y actualizaciones permanentes, y la formación específica de algunos. En este contexto la Universidad, al igual que sus funcionarios, no son ajenos a tales demandas que hoy se presentan en las diferentes organizaciones.

Se consideró de mucha importancia tener en cuenta el significado de salud laboral, según la Organización Mundial de la Salud, OMS, como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales” y no solamente la ausencia de enfermedad. Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948, lo cual evidenció la importancia de desarrollar en las organizaciones un conjunto de acciones que respondan a las necesidades de sus trabajadores y por ende que propicien su bienestar.

Hay estudios que demuestran que no son los oficios en sí mismos los que generan enfermedad, sino las condiciones concretas y específicas en que se realiza un

trabajo, lo que se ha denominado factores de riesgo¹. Por otro lado, hay una fuerza laboral que muestra una mayor preocupación sobre los aspectos existenciales de la vida de los empleados y cómo sus trabajos contribuyen a contestar interrogantes sobre el significado y valor de su existencia².

Durante mucho tiempo se había entendido por riesgos laborales, los físicos, obviando que el bienestar de un trabajador pueda estar afectado por otros factores de orden psicológico y social, muchas veces tanto o más perjudiciales que los primeros. Ahora, tras los avances tecnológicos y la disminución de la carga física, los factores de riesgo psicosocial salen a relucir como un repertorio de condiciones intangibles, que impactan negativamente el psiquismo, las emociones y la salud en general del que trabaja, con manifestaciones claras de ansiedad, angustia, depresión y estrés.³

De igual manera las relaciones interpersonales, el salario y la seguridad física, entre otros, son aspectos importantes que han ejercido una gran influencia sobre el bienestar psicológico, en el que se encontró la satisfacción y auto compensación, como se demostró en las investigaciones sobre las jerarquías motivacionales de Maslow. El grado en que un empleo reúna estos elementos está fuertemente asociado al grado de satisfacción laboral y de salud de los trabajadores.⁴

¹ [PARRA, Manuel. Conceptos básicos de salud Laboral.1 ed. Santiago, Organización Internacional del Trabajo. P, 2 2003|ISBN 92-2-314230-X](#)

² [PEREZ, José. Estudio exploratorio sobre el tema espiritualidad en el ambiente labora. En Anales de Psicología \[En línea\] No 23, 1.\(2007\) <http://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/8114/1/Estudio%20exploratorio%20sobre%20el%20tema%20de%20la%20espiritualidad%20en%20el%20ambiente%20laboral.pdf> \[Citado en 25 de Septiembre de 2012\]](#)

³ ARIAS, Diana. Psicología, Trabajo y Bienestar, En Revista Poiésis [En línea] No 19 (Junio de 2010) Disponible en <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/viewFile/126/113> (Citado en 4 de Octubre de 2012).

⁴ SANCHEZ, María. Profesorado Universitario: Estrés Laboral. Factor de riesgo de Salud en Enfermería Global. [En línea] No.6 (2005) Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1211085>[Citado en 5 de Octubre de 2012]

Esto indica, que los trabajadores se han enfrentado a distintas e incluso contradictorias condiciones de trabajo, como por ejemplo, seguir estrictamente las reglas y procedimientos en la organización, pero siendo creativos y teniendo iniciativa para mantenerse en el mercado de trabajo; teniendo evaluaciones de desempeño basadas en resultados, pero siendo exigidos en múltiples competencias algunas innecesarias para la realización del cargo; gestionando su tiempo y sus recursos personales para responder al trabajo de una manera flexible, pero cumpliendo cabalmente horarios de trabajo. Estas condiciones desencadenaron en dificultades en la salud de los trabajadores, manifestadas de distintas maneras, como trastornos físicos, psicológicos e incluso socio-familiares.

El trabajo pasó de ser una actividad meramente física a ser una actividad mental, requiriendo del procesamiento de información, de la solución de problemas y de la gestión de incertidumbre, en otros términos es necesario el ejercicio de competencias y habilidades que posibiliten un buen desempeño, tales como inteligencia emocional, habilidades sociales, manejo de las tecnologías de la información, adaptabilidad a los cambios y manejo de personal.

Se incrementó la flexibilidad en sus múltiples formas: funcional, basada en nuevos aprendizajes y cualificaciones; horaria y geográfica, las cuales requirieron una mayor capacidad de adaptación. Aumentó el trabajo en equipo y también la diversidad de los equipos con que se trabaja. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación representaron una superación de diversas barreras relacionadas con el tiempo y el espacio; se redefinió así el contexto físico y social del trabajo en relación con el grupo de trabajo, la supervisión, la propia vida y el entorno familiar. Ha cambiado lo que se entiende por buen desempeño laboral, teniendo peso características como la iniciativa, la toma de decisiones, el asumir riesgos para solucionar problemas, la innovación en el puesto del trabajo, los

mecanismos de autocontrol y autorregulación y el desarrollo de estrategias de auto motivación⁵.

Esta investigación fue factible económicamente ya que el presupuesto para llevarla a cabo no fue muy alto y en cuanto a lo administrativo se contó con el apoyo de la Universidad donde se aplicó el instrumento propuesto para la investigación. El interrogante que se respondió a través de esta investigación fue el siguiente: ¿Cómo está actualmente el bienestar laboral de los docentes y administrativos de la Universidad de la Costa, C.U.C.?

El objetivo general del presente trabajo fue describir el bienestar laboral de los docentes y administrativos de la Universidad de la Costa – C.U.C. Como objetivos específicos estaban el determinar los factores de bienestar psicosocial e identificar los factores de efectos colaterales.

La hipótesis general que se planteó fue si existía un adecuado bienestar laboral en el personal docente y administrativo de la Universidad de la Costa - C.U.C. Y la hipótesis nula fue que no exista un adecuado bienestar laboral en el personal docente y administrativo de la Universidad de la Costa - C.U.C.

En la hipótesis de trabajo se planteó así: El 47% de los administrativos, el 45% de los docentes tiempo completo y el 69% el de los docentes catedráticos manifestarían tener bienestar laboral ideal.

La importancia del estudio de estos elementos orientó a la presente investigación, no solo a la evaluación del bienestar laboral, sino también a futuro al diseño de un programa de bienestar para los administrativos y docentes de la Universidad de la Costa - C.U.C. El propósito de este programa es alcanzar los niveles de bienestar

⁵ PEIRÓ, José. El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos Psicosociales en el trabajo. En : Universitas Psicológica. [En línea].No 3 (2004) http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf [Citado en 2 de Septiembre de 2012].

que se requieren para un mejor desempeño como empresa educativa, a la vez responder a las exigencias de un contexto social, cumplir con las políticas que responden al bienestar de los trabajadores en las empresas de hoy en todos sus aspectos y a las políticas de calidad de la Universidad de la Costa, cuyo compromiso es la colaboración en el desarrollo integral de los trabajadores para crear una cultura de calidad.

Por otro lado, esta investigación aportó a la pedagogía una descripción clara de los aspectos que atañen a la persona del docente y del funcionario, es decir que desde la pedagogía se permitirá analizar el quehacer de los docentes y las distintas formas en que los procesos metodológicos impactan la formación del individuo. De igual forma se dio la revisión de los aspectos que conciernen a la praxis que desempeña el resto de la comunidad educativa (administrativos, personal auxiliar y otros) quienes son agentes que también complementan este proceso para generar nuevas reflexiones y así contribuir a la mejora de la educación en el país.

Esta investigación generada desde la Universidad de la Costa – C.U.C., dio un aporte significativo, no solo a la mejora de la calidad del bienestar laboral de sus funcionarios, sino también dio respuesta a las solicitudes del Ministerio de Educación Nacional, M.E.N, frente al hecho de generar un bienestar para todos los funcionarios de esta institución en calidad de acreditación. Desde una perspectiva científica, la investigación permitió arrojar resultados que se espera motiven a otras instituciones a mejorar el bienestar laboral de sus docentes y tomar este estudio como referencia para sus procesos desde el ámbito universitario.

Se realizó una investigación descriptiva y transversal, la cual permitió conocer las situaciones y actitudes predominantes a partir de la descripción del bienestar

laboral teniendo en cuenta los factores psicosociales y efectos colaterales de los docentes y administrativos de la Universidad de la Costa, C.U.C.

Dentro de la identificación y la conceptualización de las variables de estudio, se encuentra la variable de bienestar laboral, con las dimensiones de los factores psicosociales y los efectos colaterales. Los indicadores fueron los afectos, las competencias y las expectativas. Y en la dimensión de efectos colaterales los indicadores fueron la somatización, el desgaste y la alienación.

En la operacionalización de las variables se usó el siguiente cuadro:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Rodee el número elegido, teniendo en cuenta el 1 como lo mínimo en escala al y el 7 como lo máximo	PUNTAJE						
				1	2	3	4	5	6	7
BIENESTAR LABORAL	Bienestar Psicosocial	1.1 Afectos:	Actualmente, en mi trabajo siento:							
			Insatisfacción – Satisfacción							
			Inseguridad – Seguridad							
			Intranquilidad – Tranquilidad							
			Impotencia – Potencia							
			Malestar – Bienestar							
			Desconfianza – Confianza							
			Incertidumbre – Certidumbre							
			Confusión – Claridad							
			Desesperanza – Esperanza							
	Dificultad - Facilidad									

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIONES
<p style="text-align: center;">BIENESTAR</p> <p style="text-align: center;">LABORAL</p>	<p>Factores Psicosociales</p>	<p>Afectos: Estado psicofísico global de calidad, duración y grado de consciencia variables.</p>
		<p>Competencias: Conocimientos, aptitudes, habilidades, control y persistencia para hacer frente a las dificultades y barreras y alcanzar el desempeño, disposición para hacer y saber cómo desempeñar el rol.</p>
		<p>Expectativas: Son las anticipaciones de una relación sistemática entre eventos u objetos en una situación futura, es decir, si ciertos eventos son registrados, en consecuencia, ciertos eventos son esperados. Las expectativas pueden ser inferidas por tener un estatus causal en las que las propias acciones de un individuo producen una cierta consecuencia.</p>
	<p>Efectos Colaterales</p>	<p>Somatización: Es un patrón de síntomas somáticos recurrentes, múltiples y clínicamente significativos, es decir, que requieren tratamiento médico o causan un deterioro evidente de la actividad social o laboral.</p>
		<p>Desgaste: Se designa así, el origen de los males relacionados con la motivación laboral, que explica la falta de estimulación, la baja productividad y la accidentalidad laboral tanto psíquica, emocional y física. Otros lo definen como agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo</p>
		<p>Alienación: separación por la pérdida sufrida, por el trabajador, de una parte de su ser, de su actividad y de su constitución humana.</p>

			<p><i>En mi trayectoria laboral:</i></p> <p><i>Mi motivación por el trabajo es...</i></p> <p><i>Mi identificación con los valores de la organización es...</i></p> <p><i>Mi rendimiento profesional es...</i></p> <p><i>Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo es...</i></p> <p><i>La calidad de mis condiciones de trabajo es...</i></p> <p><i>Mi autoestima profesional es...</i></p> <p><i>La cordialidad en mi ambiente social de trabajo...</i></p> <p><i>La condición de mi trabajo con mi vida privada es...</i></p> <p><i>Mi confianza en mi futuro profesional es...</i></p> <p><i>Mi calidad de vida laboral es...</i></p> <p><i>El sentido de mi trabajo es...</i></p> <p><i>Mi acatamiento de las pautas de la dirección es...</i></p> <p><i>Mi estado de ánimo laboral es...</i></p> <p><i>Mis oportunidades de promoción laboral son...</i></p> <p><i>Mi sensación de seguridad en el trabajo es...</i></p> <p><i>Mi participación en las decisiones de la organización es...</i></p> <p><i>Mi satisfacción con el trabajo es...</i></p> <p><i>Mi realización profesional es...</i></p> <p><i>El nivel de excelencia de mi organización es...</i></p> <p><i>Mi eficacia profesional es...</i></p> <p><i>Mi compromiso con el trabajo...</i></p> <p><i>Mis competencias profesionales son...</i></p>							
		1.3 Expectativas:								
	Efectos Colaterales	2.1 Somatización:	<p><i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i></p>							
<i>Trastornos digestivos</i>										
<i>Dolores de cabeza</i>										
<i>Insomnio</i>										
<i>Tensiones musculares</i>										
2.2 Desgaste:		<p><i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i></p>								
		<i>Sobrecarga de trabajo</i>								
		<i>Desgaste emocional</i>								
	<i>Agotamiento físico</i>									
<i>Saturación mental</i>										

		2.3 Alienación:	<i>Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:</i>							
			<i>Mal humor</i>							
			<i>Baja realización profesional</i>							
			<i>Trato despersonalizado</i>							
			<i>Frustración</i>							

En la primera fase se tuvo en cuenta la variable de estudio y la muestra identificada a abordar, se le informó a las directivas administrativas, tales como Rectoría y Talento Humano sobre la finalidad, procedimiento, tiempo de aplicación, ventajas y beneficios de la investigación. De igual manera se realizó un acercamiento a los funcionarios de la universidad, para darles a conocer las intenciones de la investigación, con esto se buscó su aprobación en cuanto a la participación voluntaria, junto a la identificación de la percepción que tuviesen acerca de la posible problemática, su pertinencia y utilidad de la realización del proyecto investigativo.

Luego en la segunda fase, después de haber recibido la aprobación de los administrativos y docentes se procedió a la aplicación del instrumento *Cuestionario de Bienestar Laboral qBLG*, el cual tuvo un tiempo de aplicabilidad de un período oscilante entre 20 a 30 minutos por individuo, se realizó de forma colectiva e individual con un manejo confidencial de la información, lo cual permitió obtener la información necesaria y válida para sustentar la investigación.

En la tercera fase se procedió al análisis estadístico y descriptivo de los resultados de las variables estudiadas, codificándolas y registrándolas por medio del programa estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) en su versión 15, posteriormente se efectuó la interpretación de los resultados, y finalmente se realizaron las respectivas conclusiones y recomendaciones dadas a la universidad en cuanto a la población y su bienestar laboral.

La población que se escogió para evaluar en esta investigación fue el personal administrativo y docente que labora en la Universidad de la Costa – C.U.C. Dentro de los trabajadores administrativos, hay un total de 283 empleados y 470 docentes para un total de 753 trabajadores.

La institución cuenta con los siguientes cargos: los directivos son 14, las secretarías son 5 encargadas de diseñar, gestionar y coordinar actividades; los decanos son 6 encargados de planear, organizar, desarrollar y controlar actividades académicas y administrativas que se lleven a cabo en las facultades dando cumplimiento a la misión, visión y políticas institucionales que permitan la realización y calidad de los procesos; los directores de programas son 14 encomendados de orientar y asesorar los procesos pedagógicos, didácticos e investigativos, apoyar el desarrollo académico e investigativo; los directores de departamentos son 15 responsables de inducir el liderazgo en el diseño, implementación y control de sistemas desarrollados para alcanzar los objetivos institucionales (coordinar, dirigir y controlar). Las asistentes brindan apoyo a la dependencia a la cual se encuentra adscrita (o), posibilitando así, el desarrollo óptimo de las tareas del área. Además tienen la facultad de planear, organizar, desarrollar y controlar las diferentes actividades que se lleven a cabo dentro del departamento, dando cumplimiento a la misión, visión y políticas institucionales que permitan la realización y calidad de los procesos. Las secretarías apoyan a los directivos en la elaboración de correspondencia interna y externa, diligenciamiento de formatos, lleva archivos de documentos, atiende a los clientes internos y externos. El total de los dos grupos es de 124. El personal auxiliar son 90 y ejecutan las funciones establecidas para alcanzar los propósitos de la oficina; y el personal de mantenimiento son 62 encargados de optimizar el buen estado de los bienes de la institución, a partir de las solicitudes de mantenimiento, respetando las normas de seguridad.

Dentro de los empleados que laboran en la docencia la universidad tiene un total de 470 docentes, los cuales están divididos en tres grupos: Catedráticos (228), docentes medio tiempo (32) y docentes tiempo completo (210).

En los estatutos de la Universidad de la Costa – C.U.C. el artículo 27 define a los Docentes Catedráticos como aquellos expertos en un área específica afín al programa académico que se encuentran vinculados a través de horas cátedras; dan soporte al proceso de actualización curricular del programa basado en actividades relacionadas al alto nivel de competencias adquiridas a través de su experiencia profesional, están vinculados a la Institución con una carga académica ya sea teórica o práctica igual o inferior a catorce (14) horas cátedra semanales, su dedicación es por hora y su vinculación es por el tiempo de duración del periodo.

Según el artículo 29, son docentes de Tiempo Completo: aquellos que tienen dedicación exclusiva al servicio de la Institución representadas en cuarenta (40) horas semanales, las cuales serán distribuidas en actividades de docencia, investigación, extensión, y fortalecimiento académico, por el comité de selección, evaluación y promoción docente, en su plan de trabajo. Su titulación académica es acorde con la naturaleza del programa y presentan experiencia acreditada en investigación o extensión.

Son Docentes de Medio Tiempo, según el artículo 31: aquellos que tienen al servicio de la institución, veinte (20) horas semanales, de este total, mínimo quince (15) y máximo dieciséis (16) horas serán de cátedra y las restantes a labores asignadas por el respectivo Decano o Director de Programa plasmadas en el en el plan de trabajo.

La muestra estuvo constituida por 254 sujetos, todos empleados activos, los cuales fueron seleccionados a través de la siguiente formula:

La muestra estuvo constituida por 254 sujetos, todos empleados activos, los cuales fueron seleccionados a través de la siguiente fórmula:

N: población

Z: nivel de confianza.

p: probabilidad de acierto o de éxito.

q: Probabilidad de fracaso.

e: Error.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

CARGO	CANTIDAD
Directivos	5
Secretarías	2
Decanos	2
Directores de Programas	5
Directores de Departamento	5
Asistentes	44
Auxiliares	32
Mantenimiento	22
Docentes Catedráticos	67
Docentes Medio Tiempo	33
Docentes Tiempo completo	38
TOTAL	254

Para el desarrollo de la presente investigación se emplearon diversas técnicas, las cuales corresponden en primera instancia al cuestionario ya mencionado, en el que se formularon una serie de preguntas que permitieron medir una o más variables relacionadas con el bienestar laboral de los docentes y administrativos de la Universidad de la Costa - C.U.C. e identificarlas a través de la valoración que hicieron cada uno de ellos según su interés y significado en el área de trabajo. No obstante, el cuestionario fue aplicado de forma colectiva y en un espacio cómodo que permitió el conocimiento y la socialización de la información necesaria para su implementación.

Los autores del instrumento de investigación utilizado, *Cuestionario de Bienestar Laboral General*, son Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes de la Universidad Autónoma de Barcelona. Este instrumento pretendió evaluar el bienestar general en el área laboral. El cuestionario fue aplicado por ellos a un colectivo de 1252 profesionales de la sanidad (medicina y enfermería) y de la educación pública que trabajan respectivamente en hospitales y en universidades de Brasil, Chile, Colombia y España.

El cuestionario está compuesto por dos dimensiones principales, las cuales son: Bienestar psicosocial, el cual abarca elementos relacionados con los afectos, competencias y expectativas. La otra dimensión que evalúa el cuestionario, es la de efectos colaterales, la cual comprende estados relacionados con somatización, desgaste y alienación. En cuanto al primer grupo de escalas (*bienestar psicosocial*) están compuestas por 42 ítems, agrupados a su vez en tres componentes o factores específicos: las escalas de *Afectos* (10 ítems), de *Competencias* (10 ítems) y de *Expectativas* (22 ítems). Por otra parte, componen el segundo grupo de escalas *Efectos colaterales* con tres componentes o factores específicos: las escalas de *Somatización* (5 ítems), de *Desgaste* (4 ítems) y de *Alienación* (4 ítems). Ver anexo A.

La valoración psicométrica del cuestionario se realizó en dos fases. En una primera fase, se valoró la validez del contenido del instrumento a través de una revisión de literatura y de un consejo de jueces. En la segunda fase se abordó lo concerniente a la validez del instrumento mediante un análisis de componentes principales de los ítems incluidos en cada uno de los dos grupos de escalas (escalas de *bienestar psicosocial* y escalas de *efectos colaterales*), siguiendo a su vez, las recomendaciones de Clark y Watson (1995). Este análisis se complementó con otro análisis de componentes principales del conjunto de puntajes (sumatorias de ítems) de cada una de las seis escalas. Luego, se realizó un análisis de fiabilidad, calculando el coeficiente Alfa de Cronbach (1951) para cada una de las seis escalas incluidas en el cuestionario (Afectos, Competencias, Expectativas, Somatización, Desgaste y Alienación), para el conjunto de ítems incluidos en cada uno de los dos factores generales (*bienestar psicosocial* y *efectos colaterales*) y para la totalidad de ítems incluidos en el cuestionario.

Este proyecto contó con el apoyo institucional por parte de la Rectoría y la colaboración de los Departamentos de Bienestar Universitario y Talento Humano de la Universidad de la Costa - C.U.C. Para la realización de este proyecto se contó con la ayuda del personal que labora en la institución. Dentro de los recursos humanos el proyecto también contó con cuatro Psicólogas quienes fueron las encargadas de realizar esta investigación.

1. REFERENTES CONCEPTUALES.

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.

En España se realizó un estudio cuyo objetivo fue estudiar la relación entre las expectativas laborales y consecuencias tanto positivas (satisfacción, interés y compromiso) como negativas (niveles de rendimiento laboral, afectación socio familiar, dolores de cabeza e insomnio) en el trabajo. Los resultados indicaron la existencia de un peso diferencial de las expectativas laborales en función de las variables dependientes consideradas⁶.

La oficina regional de Educación de la UNESCO para América latina y el Caribe (OREALC/UNESCO) convocó para que se hiciera un estudio exploratorio acerca de las condiciones de trabajo y salud de los docentes en seis países: Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay. Los resultados mostraron similitudes entre las realidades que vive la profesión docente en los seis países; además se permitió observar algunas tendencias que, dadas las similitudes, es probable que se reproduzcan en toda la región.

Estas son:

- Los maestros y maestras destinan una gran cantidad de horas al trabajo docente.
- En el horario laboral queda poco tiempo para el descanso.
- El trabajo docente invade el espacio doméstico, afectando las modalidades de uso del tiempo libre, el contacto con la familia y la recreación.

⁶ MORENO, Bernardo; VILLA, Fabiola; RODRIGUEZ, Raquel y VILLALPANDO, Jessica. Consecuencias Positivas y Negativas en el Trabajo: El Rol de las Expectativas Laborales en el Proceso de Desgaste Profesional. En Ciencia y trabajo [en línea] No 31 Abril –Junio 2009. <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/32/pagina80.pdf> [Citado el 15 de Octubre de 2012]

- La infraestructura física típicamente no considera espacios propios para los docentes, desde salas para el descanso a oficinas para la preparación de clases y materiales.
- El entorno social que rodea a la escuela es considerado por los docentes como un factor que hace más complejo el trabajo docente.
- Los problemas que presentan los alumnos, si bien contribuyen en cierta medida a la carga de trabajo docente, no representan un obstáculo en la misma magnitud que los problemas institucionales; destacan en este plano la falta de materiales, la falta de especialistas y la falta de apoyo de padres y apoderados.
- Entre los problemas de salud mental, se observa una alta proporción de personas que han recibido el diagnóstico de depresión.
- En la escala de *Burnout* instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, el índice de cansancio emocional es el que más destaca, junto con el índice de logros personales; el índice de endurecimiento emocional (despersonalización en otra literatura) alcanza bajos puntajes en este estudio.
- Entre los problemas de salud general se debe poner atención a las enfermedades crónicas, dada la alta carga de factores de riesgo que aparecen en este estudio (sedentarismo, dificultades para mejorar hábitos dietéticos, exceso de jornada, trabajo de alta demanda y escaso control, con bajo soporte social).

En Colombia se han hecho investigaciones que abarcan aspectos que atañen al significado subjetivo del bienestar de los trabajadores profesionales de hospitales y universidades no lucrativas de naturaleza pública, realizadas en el área metropolitana de la ciudad Bucaramanga y se desarrollaron según: a) Percepciones del entorno laboral, b) Experiencia y sentido del trabajo, c) Impacto psicosocial percibido en la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico, y d) Estrategias y prácticas de afrontamiento individual y colectivo de las demandas organizacionales. Algunos resultados destacan como aspectos positivos, el compañerismo y mejoramiento de materiales; y entre los aspectos negativos, la

sobrecarga laboral, el tipo de contratación, la inestabilidad laboral y la baja remuneración salarial⁷, como elementos que marcan una tendencia en la satisfacción favorable o desfavorable frente al tipo de trabajo que desarrollan las personas en este sector del país.

En Brasil los investigadores realizaron un análisis denominado Promoción de la salud en un entorno laboral, concluyendo que un entorno laboral saludable constituye un ámbito prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. Este constituye un bien que potenciará el desarrollo de personas, comunidades y países, convirtiéndose en un elemento central de la calidad de vida general. Mencionan además que para que exista un entorno laboral saludable, éste debe tener las siguientes características: promover la participación de los empleadores, trabajadores y otros actores sociales interesados en la realización de acciones conjuntas para controlar, mejorar y mantener la salud y el bienestar de los trabajadores; y la realización de procesos orientados a lograr el empoderamiento de empleados y empleadores. Un ambiente laboral saludable asegura la salud de los trabajadores y mejora las condiciones de la productividad, por lo tanto, la calidad de vida de toda la población.

En Colombia se realizó una investigación denominada Laboral del capitalismo Organizacional término que remite genéricamente a los procesos culturales subyacente a esta reorganización mercantil del trabajo en servicios como universidades y hospitales. Abarca una doble dimensión: la estructural y la psicosocial, a partir de las construcciones de significado de los trabajadores de hospitales y universidades públicas desarrolladas según: a) Percepciones del entorno laboral, b) Experiencia y sentido del trabajo, c) Impacto psicosocial percibido

⁷ GARRIDO, Johanna et al. El capitalismo organizacional como Factor de Riesgo Psicosocial: Efectos Psicológicos Colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en Hospitales y Universidades de Naturaleza pública. En Psicología desde el Caribe [En línea] No 28 (2011) http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2011000200008&script=sci_arttext [Citado en 2 de Octubre de 2012]

en la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico, y d) Estrategias y prácticas de afrontamiento individual y colectivo de las demandas organizacionales. Algunos resultados destacan como aspectos positivos: el compañerismo y mejoramiento de materiales; y entre los aspectos negativos, la sobrecarga laboral, el tipo de contratación, inestabilidad laboral y baja remuneración salarial⁸.

En la Universidad de Lleida en España, se realizó una investigación acerca de estrés laboral y el factor de riesgo de salud en el profesorado; como resultado se obtuvo que los docentes presentan cansancio emocional y despersonalización, siendo este el más común en las profesoras. Las manifestaciones físicas y psicológicas se perciben más en general en las mujeres, aunque los hombres puntúan más alto en la escala de despersonalización. De igual manera identificaron que los docentes presentaban una insatisfacción moderada y apatía, indicando sobre todo en el ámbito de las relaciones personales, asociándose con una mayor percepción de problemas de salud como lo son: dolores de cabeza, problemas para dormir, encontrarse nervioso, irritable o en tensión, carácter inquieto y cansancio general.

1.2. BIENESTAR LABORAL.

La vida laboral del ser humano se constituye hoy en un tema de reflexión que abarca tópicos muy inherentes al ser, desde el desarrollo de expectativas, planificación, relaciones interpersonales, proyecto de vida hasta la satisfacción de necesidades básicas, los cuales si no son bien orientadas pueden generar malestar y poner en riesgo la calidad de vida del mismo. Como respuesta a esto han surgido investigaciones que resaltan la importancia de optimizar cada una de

⁸ GARRIDO, Johanna et al. El capitalismo organizacional como Factor de Riesgo Psicosocial: Efectos Psicológicos Colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en Hospitales y Universidades de Naturaleza pública. En Psicología desde el Caribe [En línea] No 28 (2011) http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2011000200008&script=sci_arttext [Citado en 2 de Octubre de 2012]

estas áreas y al mismo tiempo referenciar las desventajas que se pueden suscitar cuando un ser humano no está satisfecho en algunas de ellas.

El hombre desde sus inicios ha desarrollado intentos para satisfacer sus necesidades y lograr un estado ideal de salud que le permita desenvolverse a plenitud en el contexto en el que está inmerso. Cada uno de estos intentos son los que hoy se han constituido en un conjunto de acciones que dan significado al término de bienestar. En la Declaración de Principios de la OMS, se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias.

Aspectos destacados relacionados con la definición de salud:

- Igualdad de los conceptos de bienestar y de salud.
- Integración de los aspectos sociales, psicológicos y físicos en un todo armónico.
- Adopción de un marco común para el desarrollo de políticas de salud por parte de los países firmantes.

Es por ello que en la actualidad las instituciones sociales y las políticas de gobierno y salud a nivel mundial intentan responder a la preservación y mejoramiento de la calidad de vida del ser humano y por ende al desarrollo de una vida más digna en sociedad, lo que conlleva a afirmar la relevancia que tiene el hecho de que el hombre sea un ser integral en aspectos físicos, emocionales, espirituales, familiares y laborales.

Al hablar de este último aspecto, es claro mencionar que en la experiencia del bienestar en la vida y en el trabajo convergen factores situacionales y personales, lo cual muestra las relaciones complejas entre el bienestar y el trabajo, factores atañen directamente a la vida de ser humano y modifican su convivencia en un contexto social. La psicología ha centrado el interés en esta dialéctica,

particularmente en la de la psicología del trabajo y de las organizaciones, y por ende en la educación, que para el presente caso aborda la manera en que los miembros de la comunidad educativa generan empatía y sentido de pertenencia frente a este tipo de organización.

Desde este punto de vista, el bienestar laboral es entonces un referente importante en la presente investigación. Según Warr, los dos componentes que conforman el bienestar general del trabajador son: la satisfacción laboral, entendida como los sentimientos que las personas tienen de sí mismas en relación al trabajo, y la satisfacción con la vida, que tiene un foco de atención más amplio.⁹

En la Guía Programa de Bienestar Laboral Sector Docente del Ministerio de Educación Nacional define bienestar laboral como un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Servidor Docente y Directivo Docente, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad.¹⁰ No obstante, en el campo de la enseñanza, sólo hace unas pocas décadas que se ha planteado el bienestar de los docentes como tema relevante en la consecución de una enseñanza de calidad.¹¹ Actualmente desde la psicología del trabajo, la psicología clínica y el psicoanálisis se estudian síndromes específicos como el *burnout* (quedar sin fuego, apagarse, fundirse), el “desistimiento” (desistir, abandonar, dejar de luchar) concepto desarrollado en Brasil a partir de una

⁹ LACA, Francisco. MEJIA, Juan. GONDRA, José. Propuesta de un modelo para evaluar el Bienestar Laboral como componente de la salud mental. En Psicología y Salud [en línea] vol. 16 (2006) <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/291/29116110.pdf> [Citado en 2 de Octubre de 2012]

¹⁰ Ministerio De Educación Nacional, Guía programa de Bienestar Laboral [En línea] <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-190205.html> [Citado En 13 octubre 2012]

¹¹ Mateos, Martin. Dolencias Profesionales Del Profesorado De Educación Física, Derivadas De Su Labor Docente, En España. En Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. Salud [en línea] vol. 6 (2006) <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista23/artdolencias.pdf> [Citado en 7 de Septiembre de 2012]

investigación realizada en el sindicato docente por el Laboratorio de Psicología del Trabajo de la Universidad de Brasilia (dirigida por Wanderley Codo) y el “malestar docente” en Argentina, así denominado desde 1993 en la investigación realizada por la Confederación de Trabajadores de la Educación de la República Argentina CTERA, con la primera muestra nacional sobre condiciones de vida y de trabajo de los docentes.¹²

De acuerdo con García, los propósitos de la salud laboral están dirigidos a identificar, eliminar o modificar los factores que están relacionados con el trabajo y que ejerzan un efecto perjudicial en el bienestar del trabajador.

Según Martínez, el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal es cada vez más duro de controlar para la mayoría de la gente. Es por esto que se cree necesario un modelo para la evaluación del bienestar laboral, con el propósito de resaltar un campo urgente de investigación actual¹³.

1.3. BIENESTAR PSICOSOCIAL.

En los últimos veinte años se ha operado una serie de cambios en el contexto del trabajo. No todas las personas están preparadas para afrontar las nuevas realidades laborales que implican cambios inciertos, con demandas de disponibilidad y actualización permanentes, más allá de las capacidades y la formación específicas.¹⁴ Este referente deja clara la evidencia la amplitud de la concepción de

¹² MARTÍNEZ, Deolidia. Abriendo el Presente de una Modernidad Inconclusa: Treinta Años de Estudios del Trabajo Docente. Conferencia Latin American Studies Association XXIII International Congress Washington DC (2001) p. 4 – 8

¹³ Ibíd. P. 88

¹⁴ GÓMEZ, Ingrid. Salud Laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. En Universidad Univ. Psychol. Bogotá [En línea]. No 6 (2007) <http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V6N109.pdf> [citado en 9 de Octubre de 2012]

factores psicosociales a la forma en como el individuo asume cada día las diversas situaciones y retos que emergen en su vida laboral.

Por otra parte es claro que al hablar del bienestar laboral debe referir una categoría que abarca ampliamente los aspectos relacionados con el bienestar psicosocial. Esta dimensión comprende los aspectos psicológicos y sociales que subyacen en la actividad laboral que desempeña un trabajador y afectan la calidad de vida de los mismos. Es por ello que se incluyen aspectos afectivos, competencias desarrolladas en la actividad laboral y las expectativas que esto demanda.

Desde otra perspectiva el enfoque psicosocial contempla la interacción de la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso. La construcción de recursos frente a las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicosocial. Este concepto, relativamente joven y multidimensional, se acepta como integrador de otros tales como la felicidad o la satisfacción general con la vida y se toma como criterios la intensidad y frecuencia de los estados afectivos. Se define operativamente la asociación de las emociones positivas y negativas vinculadas a sentimientos de confianza hacia el mundo que les rodea, la capacidad de manejo de los conflictos y la participación en actividades ocupacionales y laborales.¹⁵

Según el Ministerio de la Protección Social en su resolución número 2646 de 2008, los factores de riesgo psicosocial comprenden los aspectos intralaborales, los extra laborales o externos de la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador. Estos factores se interrelacionan mediante percepciones y experiencias, influyendo en la salud y el desempeño de las personas.

¹⁵ ESTRADA, Yulién. RAMÍREZ, Miguel. El Bienestar Laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo En TURYDES [En línea] Vol. 3, Nº 8 (2010) <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm> [Citado en 6 de Noviembre de 2012]

Todo esto aplica desde una concepción psicosocial a la importancia del contexto en que este se desempeña.

En cuanto a los trabajadores del área administrativa es de resaltar que Artazcoz¹⁶ señala que “cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral” derivado de las nuevas formas de organización en el trabajo, debido a que señala que el trabajador está expuesto a tener ampliación en sus horarios laborales y aumento de las exigencias laborales. El trabajo idealmente concebido podría ser considerado como un espacio creativo, de desarrollo y crecimiento personal y grupal, no obstante se presentan elementos que desfavorecen el desarrollo del potencial de los trabajadores y por lo tanto van en detrimento de los objetivos de sus funciones.

Partiendo de lo anterior, desde la óptica de una organización, es posible afirmar que los aspectos psicosociales en el ser humano influyen en los componentes del bienestar psicológico. Según Wright y Doherty (1998) el bienestar psicológico es entendido como un estado afectivo, en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado, ya que tal, como indica Mañas y Cols (2005) las personas que experimentan esta sensación tenderán a sentirse dinámicos, contentos, entusiastas en su lugar de trabajo. Todo lo contrario ocurre en aquellos que desarrollen un menor bienestar o malestar psicológico. Es por ello la importancia de mejorar la calidad de vida laboral y la psicología social de la salud laboral, hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial.¹⁷

¹⁶ Ibíd. P. 106

¹⁷ DURO Martín. Modelo conjunto de calidad de vida Laboral y salud mental en el trabajo: valor explicativo modelo y de sus escalas .En Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.[En línea], 2005; Vol. (56) <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/2250/225020360001.pdf> [Citado en 5 de Noviembre de 2012]

Por otro lado Peiró hizo mención de la existencia de factores que contribuyen positivamente al bienestar psicológico del ser humano. Dichos factores están estrechamente relacionados con las expectativas que el individuo tiene frente a las diferentes situaciones de la vida. En cuanto al trabajo, las expectativas se relacionan con la motivación intrínseca, el diseño de las tareas asignadas, las condiciones del puesto de trabajo y un aspecto muy importante, las relaciones humanas, las cuales al ser sanas y cordiales, pueden convertirse en un verdadero potencializador de la motivación. Contrariamente, si estas se encuentran deficientes, puede ser una considerable fuente de estrés laboral para el trabajador.¹⁸

Cada uno de estos postulados teóricos orienta la dialéctica de lo psicosocial y la forma en cómo dentro de sus alcances, posibilita analizar en el individuo aspectos que van desde el afecto que se genera a partir de su actividad laboral hasta la manera en cómo es competitivo en su contexto y las expectativas que se generan a partir de su propia subjetividad.

Según diversos autores, un desajuste entre las expectativas laborales y la realidad percibida, conduce a un conjunto de experiencias laborales insatisfechas, sentimientos no placenteros y consecuencias negativas de diversa índole. Sin embargo, las expectativas, como variable cognitiva que interviene en el proceso del desgaste profesional, han sido escasamente investigadas¹⁹.

Los continuos cambios impulsados por las sucesivas reformas educativas han generado nuevos retos en el rol docente. Por un lado, se les exige eficiencia y eficacia para hacer frente a estos cambios, pero a su vez no se les proporcionan herramientas ni recursos lo suficientemente necesarios. De este modo, la aplicación

¹⁸ PEIRÓ, José. *Desencadenantes del Estrés Laboral*: Eudema, 1993. 8477541086, 9788477541080

¹⁹ MORENO, Bernardo; VILLA, Fabiola; RODRIGUEZ, Raquel y VILLALPANDO, Jessica, Op. Cit., p.80

de la ley y sus repercusiones en contextos educativos van más rápidas que las posibilidades de adaptación de los profesores, y por otro lado, se encuentran las expectativas que recaen en esta profesión. Las familias e instituciones exigen al profesor que eduque y forme a personas, en una sociedad llena de violencia, injusticias y desigualdades sociales. En este contexto, se puede producir un choque de expectativas entre lo que se les exige y lo que el propio docente percibe, como profesional, que debe enseñar teniendo en cuenta los recursos personales y laborales con los que cuenta. Todas estas circunstancias pueden ser generadoras del malestar docente cuya cronicidad en el tiempo puede ser la responsable de la aparición del *burnout* en los profesores²⁰.

Un buen ambiente laboral en los trabajadores aumenta su productividad y optimizan su desempeño, además las relaciones interpersonales logran ser mejores²¹. Algunos autores señalan que un mal ambiente laboral puede tener como efecto en los trabajadores baja autoestima conocida también como falta de realización personal en el trabajo. Es un sentimiento de inadecuación personal o falta de logros personales y se refiere a la existencia de un sentimiento de ausencia de logros propios de las personas en las labores habituales, se presenta un rechazo de sí mismo. Es importante señalar que el sector de la educación parece ser especialmente vulnerable a este problema, es por ello que el malestar del profesorado amenaza no sólo sus posibilidades de autorrealización, sino también su equilibrio físico y psíquico con importantes consecuencias en la calidad de la enseñanza. El concepto hace referencia a la presión a la que se ven sometidos los educadores por intentar responder a la diversidad de demandas, teniendo que

²⁰ LLORENS, Susana; GARCIA, Mónica; SALANOVA, Marisa. Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: Un estudio longitudinal en profesores de secundaria. En *la_Revista de la Psicología del trabajo y las Organizaciones* [en línea] No 1-2 <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=231317039004> [citado 9 de Octubre de 2012]

²¹ GOMEZ, Luis; BALKIN, David; CARDY, Robert. *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Prentice Hall, 2001. 658. 3 GOM 84-205-2935-4.

exigirse cada vez más a sí mismos: la implantación de los nuevos planes de estudio, su reestructuración en créditos, el dictado de las materias y el mayor peso que han adquirido los créditos prácticos, la evaluación permanente de la actividad docente universitaria por parte de los estudiantes, la evaluación nacional de la calidad de la investigación, etc. Estudios concernientes a la autoestima son numerosos, pero son pocos los estudios que analizan la autoestima desde el punto de vista de los docentes.²²

En el caso de los profesores universitarios, el deterioro va a incidir directamente en la formación de los estudiantes y por tanto, su influencia en las futuras generaciones es evidente; además el rendimiento de la institución y el prestigio de la misma, se verán claramente disminuidos²³.

Por otra parte, desde hace tiempo se ha establecido una distinción entre el contrato de trabajo legal y el psicológico. Mientras una persona puede estar obligada formalmente a desempeñar una labor dentro de una organización, no está necesariamente ligada afectivamente a la misma. Entonces puede trabajar con disgusto y sentir desprecio hacia la organización, esperándose un rendimiento menor así como otras posibles consecuencias: Estrés, conflictos obrero-patrón, ausentismo, abandono de la organización, etc. En este caso los costos se verán incrementados. ²⁴ Por ello es importante para las organizaciones conocer no solo el tipo sino el grado de compromiso de sus miembros, y una de las consecuencias es intentar elevarlo.

²² MATTA, Carlos. Estudio sobre Autoestima en Profesores. Santiago, Universidad Mayor. Santiago, 2002 Tesis de Magíster.

²³ VILORIA, Hermes y PAREDES, Maritza. Estudio del Síndrome de Burnout o desgaste Profesional en los profesores de la Universidad de los Andes]. En: Educare [en línea] Abril-Mayo-Junio, (2002).] <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/19688> [Citado el 7 de Octubre de 2012]

²⁴ BOZU, Zoila y CANTO, Pedro. El Profesorado Universitario en la sociedad del Conocimiento: competencias Profesionales Docentes En Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria.[En línea] Vol. 2, Nº 2, 87-97 (2009)[citado el 1 de Octubre de 2012]

Teniendo en cuenta otro aspecto que afecta el bienestar de los trabajadores sobre todo en las mujeres, es la dificultad de compatibilizar el desarrollo de la vida profesional con las responsabilidades personales. Esto ha llevado a las personas a tomar decisiones importantes como retrasar el matrimonio, disminuir la tasa de natalidad, ampliar los años de instrucción y, por lo tanto, retrasar el ingreso a la población activa. En lo que respecta a este último aspecto, en algunos casos la maternidad es uno de los condicionantes por los que la mujer se ve obligada a abandonar la actividad remunerada, sobre todo cuando se acompaña de otros factores como la subsidiariedad del salario femenino, es decir, cuando su ingreso no es el principal en la familia y el empleo femenino es precario, temporal e inestable. Así mismo, las mujeres se ven obligadas a buscar estrategias individuales basadas en la red familiar, lo que las lleva a asumir una sobrecarga de responsabilidades. De esta manera, los conflictos para conciliar trabajo-familia se presentan cuando las presiones del medio hacen que el trabajo y la familia no sean compatibles en este sentido.

Existen al menos tres tipos de conflicto al respecto. El primero se da cuando el tiempo utilizado en una de las dos funciones impide destinar tiempo a la otra. El segundo ocurre cuando se dan altos niveles de tensión y carga en el cumplimiento de las actividades en uno de estos ámbitos, lo que a su vez afecta el desempeño en el otro. Y el último, tiene relación con las conductas requeridas en ambos campos, en situaciones en que existen incompatibilidades entre los comportamientos deseables en los dos ámbitos²⁵.

Ante las grandes tendencias y cambios contemporáneos en el mundo del trabajo, se genera un sentimiento generalizado de inseguridad laboral hacia la percepción

²⁵ YABG, Nini; CHEN, Chao; JAEPIL, Choi y Zou Yimin. Sources of work-family, Academic of Management Journal [en línea] February 1, 2000 43:113-123; [Citado 4 de octubre de 2012] de <http://amj.aom.org/content/43/1/113.full.pdf>

de un presente inestable y de un futuro incierto. En este contexto, la psicología del trabajo y de la organización establece como uno de sus focos de atención el impacto psicosocial de la experiencia ocupacional del empleo vinculado al contrato temporal²⁶.

1.4. EFECTOS COLATERALES.

Al hablar de efectos colaterales se hace referencia a los daños que pueden ser causados de manera involuntaria o accidental a partir de una actuación que está dirigida a generar otros resultados. El término colateral se utiliza principalmente para hacer referencia a algo que es secundario, indirecto, que no es resultado de algo intencionado si no que surge como consecuencia indirecta.

Según F.G Benavides, C. Ruiz – Frutos y A. M. García, notificaron que si se tienen unas buenas condiciones de trabajo, estos podrán tener un efecto positivo en la salud, incrementando el nivel de satisfacción y el bienestar de los trabajadores. A su vez señala que si estas condiciones de trabajo son favorables, facilita las relaciones sociales y la autoestima del trabajador. Pero si por el contrario estas condiciones de salud son desfavorables, es decir si el trabajador padece un problema de salud, por ejemplo una lumbalgia, esto tendría una incidencia negativa en su trabajo ya que desencadenaría en ausentismo laboral. Estos autores a su vez informan que por las malas condiciones de trabajo se puede llegar a tener accidentes de trabajo, malestar físico, psíquico o social²⁷.

²⁶ BLANCH, Josep y CANTERA. Leonor. El malestar en el Empleo temporal involuntario .En Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones [En línea] Abril No 1.2009 [Citado el 8 de Octubre de 2012] De <http://scielo.isciii.es/s> YABG, Nini; CHEN, Chao; JAEPIL, Choi y Zou Yimin. Sources of work-family, Academic of Management Journal [en línea] February 1, 2000 43:1 113-123; [Citado 4 de octubre de 2012] de <http://amj.aom.org/content/43/1/113.full.pdf>

²⁶ BLANCH , Josep y CANTERA. Leonor. El malestar en el Empleo temporal involuntario .En Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones [en línea]Abril No 1.2009 [Citado el 8 de octubre de 2012] de <http://scielo.isciii.es/s> YABG, Nini; CHEN, Chao; JAEPIL, Choi y Zou Yimin. Sources of work-family, Academic of Management Journal [en línea] February 1, 2000 43:1 113-123; [Citado 4 de octubre de 2012] de <http://amj.aom.org/content/43/1/113.full.pdf>

²⁷GÓMEZ, Op cit. P 106

En el mismo sentido, investigadores han encontrado que lo mencionado anteriormente puede generar en el ser humano un desgaste personal y laboral. Sumado a ello se encuentran los factores que pueden forjar el desarrollo de este síndrome, tales como: El turno, el ausentismo, la gravedad del paciente y la supervisión por jefes del servicio, que puede derivar en accidentes laborales, fallas en el bienestar y estabilidad laboral, despersonalización, fatiga por el exceso de trabajo, dificultades en el establecimiento y mantenimiento de relaciones interpersonales. De igual forma la presencia de factores externos contribuidores al desarrollo del estrés, como lo son los riesgos laborales, que van desde falta de medidas de bioseguridad en el trabajo, hasta la mala adecuación de la infraestructura de la organización.²⁸

Dentro de los efectos colaterales que se dan en el área laboral, se encontró que en algunos trabajadores se da la somatización, entendiendo esta como: como una afección crónica en la cual hay numerosas dolencias físicas, que pueden durar por años y ocasionar desajustes sustanciales. Los síntomas físicos son causados por problemas psicológicos y no se identifica ningún problema físico subyacente.²⁹ Por su parte este autor comenta sobre los síntomas que se pueden presentar con el trastorno de somatización, los cuales incluyen: Dolor abdominal, distensión, dolores musculares, dolor lumbar, dolor articular, dolores de cabeza y dificultades respiratorias. También es importante destacar lo que nos dice el autor Herbert J. Freudenberg, acerca del Síndrome de Desgaste Laboral (o profesional); se relaciona con el origen de los males que tienen que ver con la motivación laboral, que explica la falta de estimulación, la baja productividad y la accidentalidad laboral tanto psíquica, emocional y física. Otros lo definen como agotamiento emocional,

²⁸ (Marulanda, García y García, 2007).

²⁹ RAMOS, José. El manejo de las Emociones y su influencia en la Somatización, 2008

despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo.³⁰ Así mismo se puede indicar que el desgaste laboral es un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral. Este estrés genera sobrecarga en el trabajador (sensación de tensión, irritabilidad y cansancio).

Alienación significa separación por la pérdida sufrida, por el trabajador, de una parte de su ser, de su actividad y de su constitución humana. Alienado significa que el trabajo se transforma en una actividad dañina, fuente de sufrimiento para el trabajador. Se torna un impedimento para la formación humana integral y para el fortalecimiento de los vínculos humanos sanos, provocando el aislamiento social del individuo. En esta circunstancia, la alienación se manifiesta en tres ámbitos, los que a la vez pueden ser relacionados: a) En los productos del trabajo: El trabajador no posee la propiedad ni el control sobre los frutos de su trabajo, no determina el qué, ni el porqué de eso producido; b) En la actividad del trabajo: El trabajador no controla el proceso de producción de los productos, participando apenas como ejecutor de procedimientos concebidos por otros; c) En la especie: Al sumergirse en ese proceso de desapropiación de sí, el trabajador no se desenvuelve plenamente como ser humano³¹.

Los comportamientos desviados negativos en el trabajo, los denominan en la literatura anglosajona como *Deviant Workplace Behaviors* (DWB) y se producen cuando “de forma voluntaria los empleados violan importantes normas organizativas, poniendo en peligro el bienestar de la organización, de sus miembros o de ambos a la vez”. Ejemplos de DWB dirigido hacia la organización incluirían el robo, el sabotaje, el retraso doloso al trabajo o poner poco empeño en las tareas

³⁰ SPOERER, S. La productividad, el síndrome de desgaste laboral y los estilos de dirección en las empresas

³¹ ARANHA, Antonia, *Alienação do trabalho*. *Dicionário da educação profissional*. Belo Horizonte, SETASCAD/Ministério do Trabalho e Emprego.

exigibles, entre otros. Cuando estas conductas son dirigidas hacia otras personas, las burlas, las agresiones, el acoso y el favoritismo constituirían ejemplos. Sherpard³² define la alienación como la conciencia de discrepancia entre los propios valores y las demandas de la realidad del DWB interpersonal.

De acuerdo con Antunes³³, Marx defendía el presupuesto de que el trabajo debería ser una posibilidad de disfrute de la vida. Mas, sobre el designio de la propiedad privada, se tornó trabajo abstracto, alienado, deshumanizado, produciendo esta enajenación y extrañamiento de la vida. Más que una actividad humana, según las palabras de Marx, es apenas una apariencia, ya que también es una actividad puramente impuesta y el único motivo que obligaba a realizarla es una necesidad externa y accidental, no una necesidad interna y verdaderamente necesaria. Las empresas deben identificar tanto las labores que producen extenuación, como a los empleados que presentan síntomas de ellas. A veces es posible modificar las formas de realizar un trabajo, cuya frecuencia y metodología puede contribuir a la extenuación.

Con esto se concibe la importancia de desarrollar programas para el bienestar laboral de los trabajadores en las organizaciones, tanto educativas como empresariales. Si los directivos cuidan el bienestar de sus empleados, estos trabajarán con mayor gusto y habrá un aumento en la productividad de los resultados de los mismos.

³² ZHOGHBI, Pablo y CAAMAÑO, Guillermo. El Impacto de la Alienación Laboral sobre las Conductas Desviadas en el Trabajo: Un Estudio Exploratorio. En Revista del Trabajo y las Organizaciones [On line]. No 26, Abril 2010 [citado 13 de Octubre de 2012]. En http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622010000100006&script=sci_arttext

³³ Antunes, Ricardo (2004), "Verbete, Trabalho". En: Gomes, Christianne L.(Org.). *Dicionário crítico do lazer*. Belo Horizonte, Autêntica Editora. p. 227-232.

2. RESULTADOS DEL BIENESTAR PSICOSOCIAL.

El cuestionario utilizado para esta investigación está compuesto por dos dimensiones principales, el bienestar psicosocial y los efectos colaterales.

El primer grupo de escalas (*bienestar psicosocial*) está compuesto por 42 ítems, agrupados a su vez en tres componentes o factores específicos: las escalas de *Afectos* (10 ítems: Insatisfacción / satisfacción, inseguridad / seguridad, intranquilidad / tranquilidad, impotencia / potencia, malestar / bienestar, desconfianza / confianza, incertidumbre / certidumbre, confusión/claridad, desesperanza / esperanza y dificultad / facilidad), de *Competencias* (10 ítems: insensibilidad / sensibilidad, irracionalidad / racionalidad, incompetencia / competencia, inmoralidad / moralidad, maldad / bondad, fracaso / éxito, incapacidad / capacidad, pesimismo / optimismo, ineficacia / eficacia, inutilidad / utilidad) y de *Expectativas* (22 ítems: Mi motivación por el trabajo, mi identificación con los valores de la organización, mi rendimiento profesional, mi capacidad de gestión de mi cara de trabajo, la calidad de mis condiciones de trabajo, la conciliación de mi trabajo con mi vida privada, mi confianza en mi futuro profesional, mi calidad de vida laboral, el sentido de mi trabajo, mi acatamiento de las pautas de la dirección, mi estado de ánimo laboral, mis oportunidades de promoción laboral, mi sensación de seguridad en el trabajo, mi participación en las decisiones de la organización, mi satisfacción con el trabajo, mi realización profesional, el nivel de excelencia en mi organización, mi eficiencia profesional, mi compromiso con el trabajo y mis competencias profesionales).

Por otra parte, componen el segundo grupo de escalas *Efectos colaterales* con tres componentes o factores específicos: las escalas de *Somatización* (5 ítems: Trastornos digestivos, dolores de cabeza, insomnio, dolores de espalda y tensiones musculares) de *Desgaste* (4 ítems: Sobrecarga de trabajo, desgaste

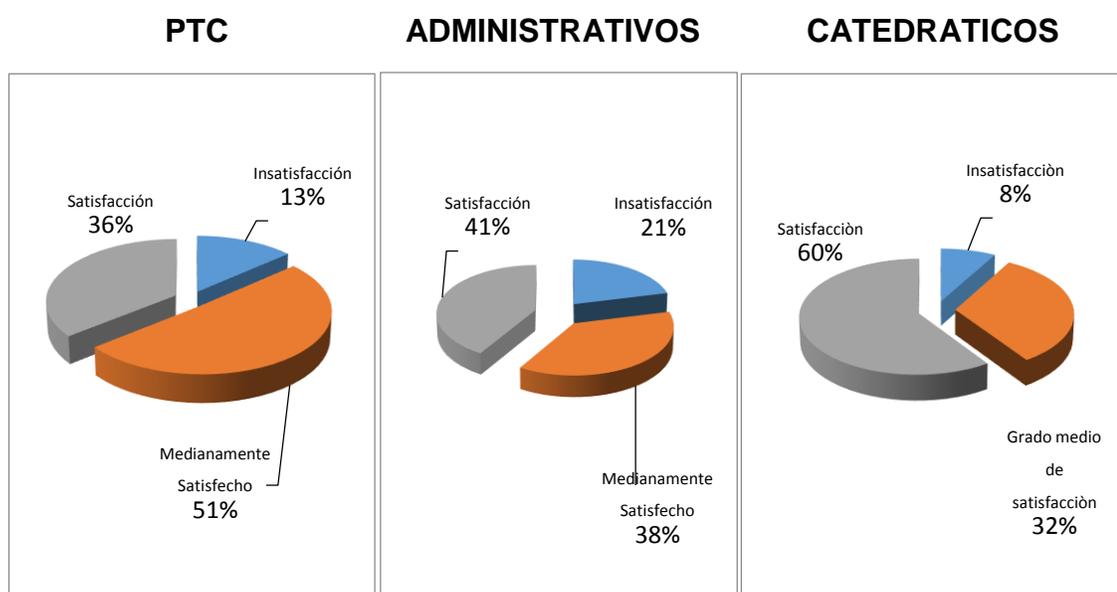
emocional, agotamiento físico y saturación mental) y de *Alienación* (4 ítems: Mal humor, baja realización personal, trato despersonalizado y frustración).

RESULTADOS

FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL

ESCALA DE AFECTOS

GRAFICA 1: Satisfacción / Insatisfacción



En la primera gráfica se muestra que el 36% de los docentes tiempo completo manifiestan sentirse satisfechos, el 51% expresa sentirse medianamente satisfecho y el 13% insatisfecho; en los administrativos el 41% manifiesta sentirse satisfecho, el 38% expresa sentirse medianamente satisfecho y el 21% insatisfecho; en cuanto a los catedráticos el 60% manifiesta satisfacción, el 32% grados medios de satisfacción y el 8% expresan sentirse insatisfechos.

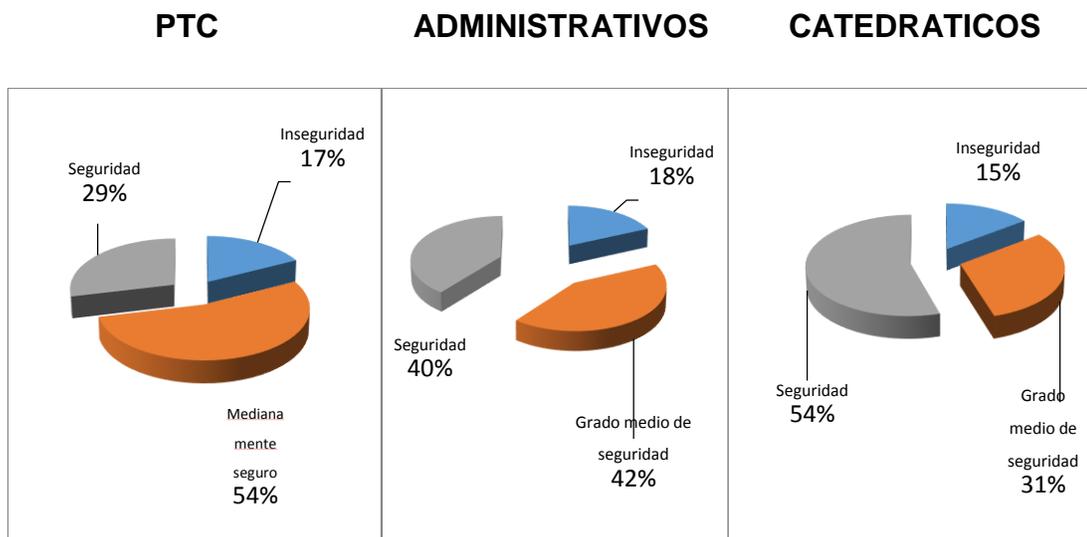
En esta gráfica se observa que los docentes catedráticos son la categoría que mayor se siente satisfecha, a diferencia de los profesores tiempo completo que manifiestan en menor porcentaje este sentir.

Según Warr³⁴, uno de los componentes que conforman el bienestar general del trabajador es la satisfacción laboral, entendida como los sentimientos que las personas tienen de sí mismas en relación a su trabajo.

Es sabido que una persona con un alto nivel de satisfacción en su puesto de trabajo tiene actitudes positivas hacia el mismo, en cambio una persona que está insatisfecha con su posición tiene actitudes negativas hacia el trabajo. La satisfacción laboral es un conjunto que incluye varias dimensiones y que depende tanto de los rasgos individuales del sujeto, como de las características y especificaciones del trabajo que realiza; esta se encuentra integrada por un acumulado de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Con esto en mente se analizará en el presente estudio los aspectos personales y los del trabajo que se relacionan con la satisfacción de los trabajadores.

³⁴ WARR, Peter. Well-being and the workplace. En: Kahneman, E. Diener y N Schwarz. New York. 1993. Vol. 5 p.392

GRAFICA 2: Seguridad / Inseguridad



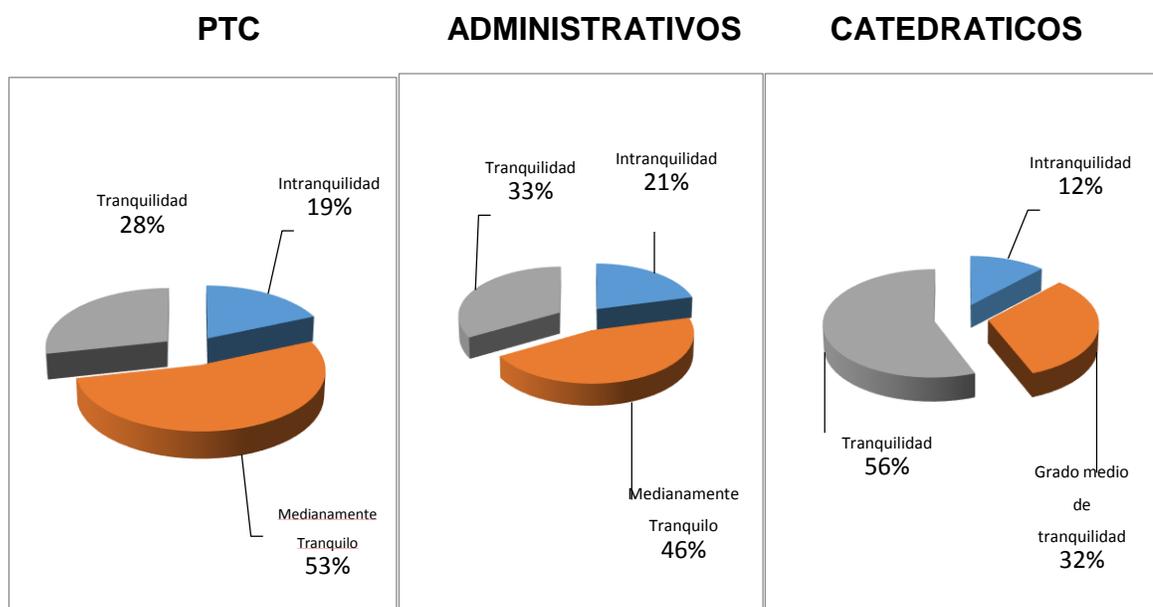
Respecto a la escala de *Seguridad-Inseguridad* en la gráfica número 2, se observa que el 29% de los profesores tiempo completo consideran sentir seguridad, el 54% considera estar medianamente seguro y el 17% de esta población consideró sentirse inseguro, y el 15% de los catedráticos y el 18% de los administrativos manifestaron sentirse inseguros. En grado medio de seguridad los administrativos están en un 42% y los catedráticos arrojaron un porcentaje del 31% y así mismo el 42% y 31% de la muestra de cada una de estas dos categorías manifestaron sentirse con seguridad.

La relevancia de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo ha tenido un reconocimiento progresivo, y la urgencia de su evaluación sistemática y continuada sucede a la par de las transformaciones cuantitativas y cualitativas en la organización y gestión del mismo mundo laboral. Las llamadas de atención de organismos públicos como la Organización Internacional del Trabajo, están contribuyendo mucho, ya que vienen señalando desde hace décadas los factores psicosociales en el trabajo como una de las condiciones que incluyen un potencial

de riesgo psicosocial para la seguridad, la salud (física, psíquica o social) y el bienestar de las personas que trabajan³⁵.

Se propone llevar a cabo políticas de protección y promoción de la salud y la calidad de vida y de prevención de riesgos en el ámbito laboral a partir de evaluaciones de riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores y control periódico de las condiciones de trabajo sobre todo en el personal administrativo que de acuerdo a los resultados es la categoría que mayormente siente inseguridad laboral.

GRAFICA 3: Intranquilidad / Tranquilidad



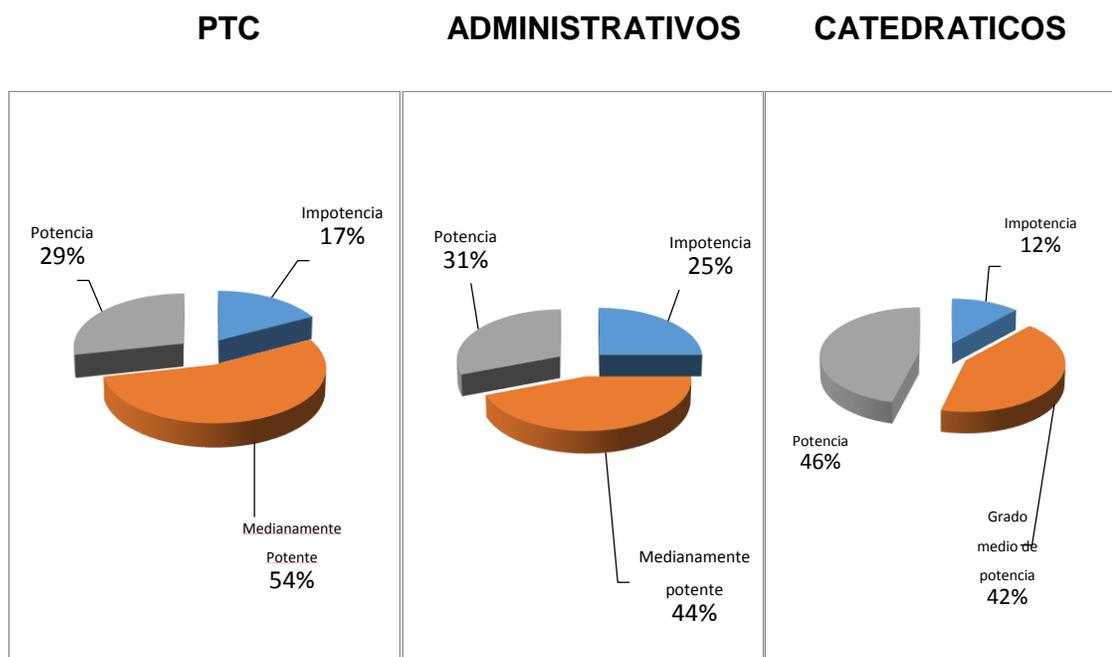
En la variable *Intranquilidad-Tranquilidad* el 28% de los docentes expresan sentirse tranquilos en el trabajo, un 53% manifiesta sentirse en grados medios de tranquilidad y un 19% afirma sentirse intranquilo, se observa que el 33% de los

³⁵ BLANCH, Josep M.; SAHAGÚN, Miguel; CERVANTES, Genís. Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2010, vol. 26, no 3, p. 175-189

administrativos expresan sentir en su trabajo tranquilidad, el 46% de ellos manifiestan que medianamente han sentido tranquilidad y el 21% consideran sentirse intranquilos, en cuanto a los profesores catedráticos es la categoría que mayormente se siente tranquila en un 56% y el 32% manifiesta sentirse en grados medios de tranquilidad y el 12% intranquilo.

Para Melia³⁶ la intranquilidad puede ser consecuencia de tensión laboral que implica pensamientos de preocupación, sensaciones de inquietud y sentimientos de frustración, dolor o rabia.

GRAFICA 4: Impotencia / Potencia



Observando los datos de la gráfica número 4 de *Impotencia-Potencia* el resultado más representativo lo tienen los catedráticos en un 46% que manifiestan sentirse en potencia, seguido de los administrativos en un 31% y los docentes de tiempo

³⁶ MELIA, José Luis. La medición de la tensión de trabajo. *En: Revista de Psicología del Trabajo y Organizaciones*, 10(28), 17-38.

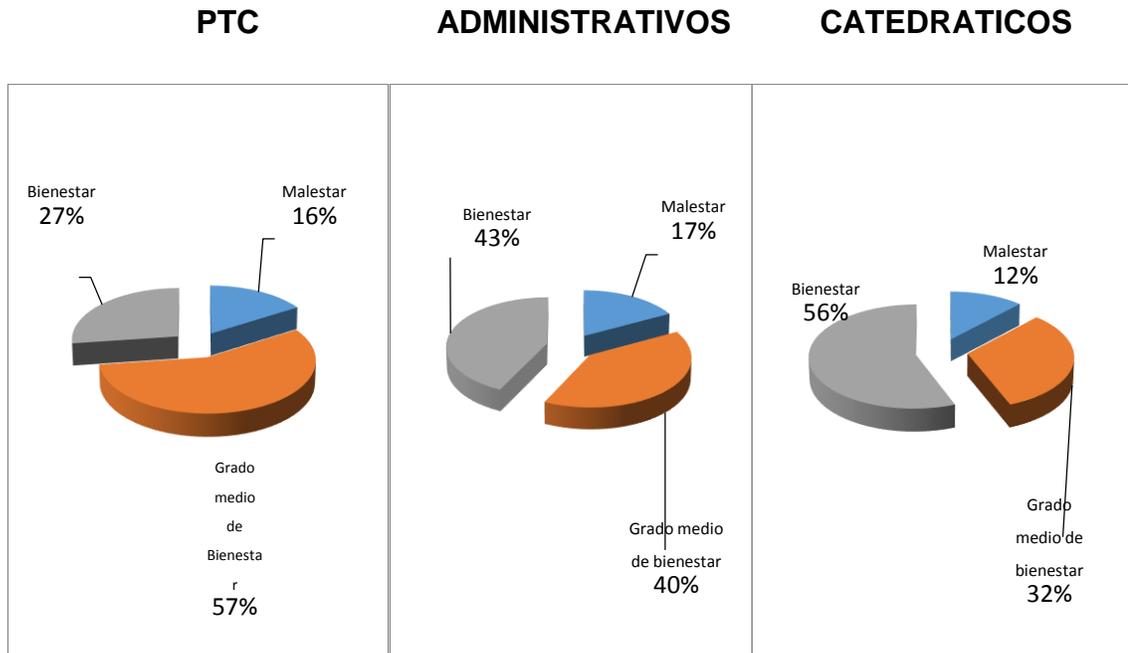
completo en un 29%; en grado medio de potencia puntúan los docentes tiempo completo en un 54% y en un 44 % de la muestra de los catedráticos y 42% de los administrativos, con impotencia manifiestan sentirse el 17% de los docentes tiempo completo, el 25% de los administrativos y el 12% de los catedráticos.

Una muestra significativa se siente en grado medio de potencia, lo cual podría ser indicador de falta de autonomía para resolver problemas presentados en la realización del trabajo, lo cual puede generar una sobrecarga psíquica para la resolución de los problemas presentados, desencadenando a su vez en desmotivaciones y estrés³⁷.

Se sugiere que los empleados asuman que no tienen el control de situaciones que le generan la impotencia, ya que hay situaciones que los alejan de cumplir con objetivos, por lo tanto deben plantearse metas teniendo en cuenta aspectos negativos que puedan perjudicar la labor y las posibles formas de solucionarlo; ser realista con los recursos que se tienen es una forma de protegerse de la impotencia y la frustración.

³⁷BASTOS, Marisol y VANDA Andres o trabalho de enfermagem psiquiátrica e os problemas de saúde dos trabalhadores. En: Rev. Latino-Am. Enfermagem. [serial on the Internet] Rio de Janeiro.2006. January-February [cited 2009 August 6]; 14(1) [about 9 screens]. Available from: URL: <http://scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a09.pdf> [citado en 5 de Julio de 2013]

GRAFICA 5: Malestar / Bienestar

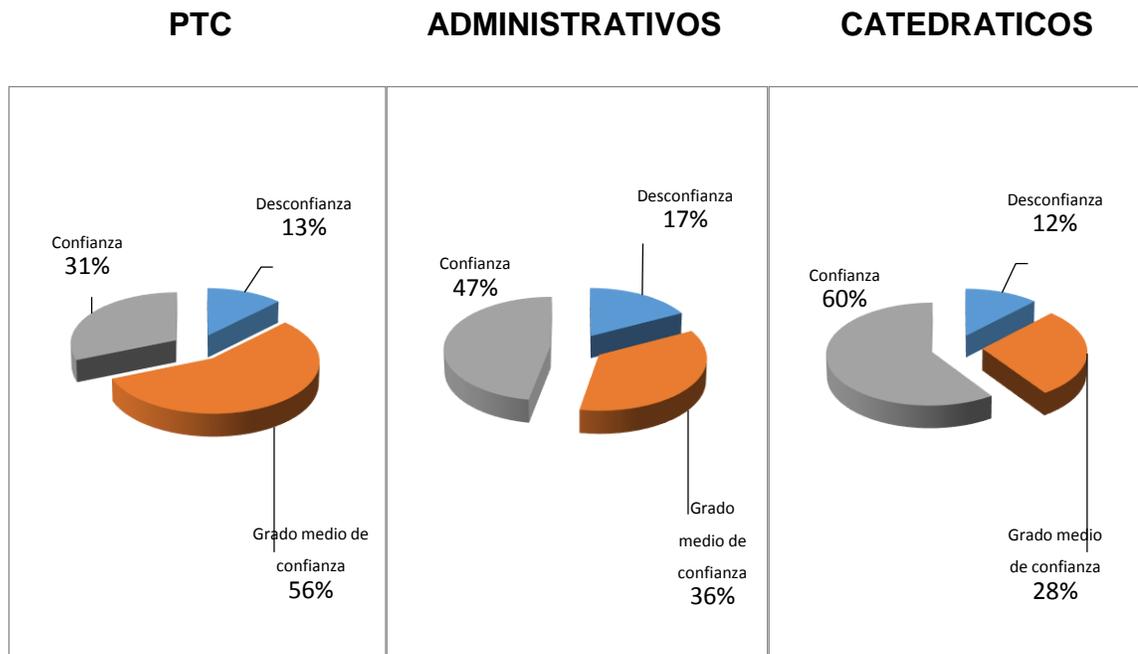


En la variable *Malestar-Bienestar* de la gráfica 5 se observa que el 27% de los docentes manifiestan sentirse con Bienestar, el 57 % en grado medio de bienestar y el 16% de los docentes en malestar, el 43% de los administrativos manifiestan sentirse con bienestar, en grado medio se observan el 40% y con malestar el 17%. En el 32% de la muestra de los catedráticos se observa que sienten bienestar, un 56% manifiestan que sienten un grado medio de bienestar y un 12% manifiesta sentirse con malestar.

Es claro que al hablar del bienestar laboral, debe referirse este como una categoría que abarca ampliamente los aspectos relacionados con el bienestar psicosocial, el cual comprende los aspectos psicológicos y sociales que subyacen en la actividad laboral que desempeña un trabajador y que afecta la calidad de vida de los mismos, lo cual es un aspecto a tener en cuenta ya que se ha planteado el

bienestar de los docentes como tema relevante en la consecución de una enseñanza de calidad³⁸.

GRAFICA 6: Desconfianza / Confianza



En la gráfica número 6 en la variable *Desconfianza-Confianza*, el 31% de los docentes tiempo completo afirma sentirse en grado alto de confianza en su trabajo , en grado medio se observa el 56% y el 13% se siente con desconfianza; en cuanto a los administrativos 47% manifiesta confianza y los catedráticos el 60%, un 28% en grado medio de confianza, y los administrativos 36%, un 17% de la muestra de los administrativos se siente con desconfianza y un 28% de los catedráticos se sienten en este nivel.

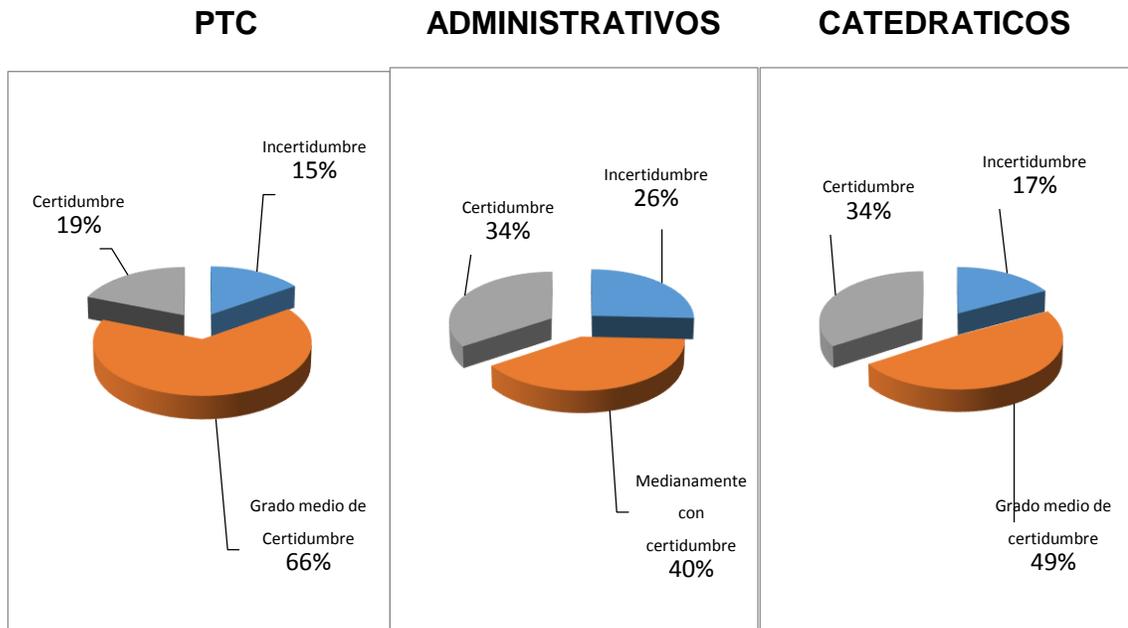
³⁸MATEOS, Martín. Dolencias Profesionales Del Profesorado De Educación Física, Derivadas de Su Labor Docente, En España. En Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. Salud [en línea] vol. 6 (2006) <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista23/artdolencias.pdf> [Citado en 7 de Julio de 2013]

De acuerdo a estudios la desconfianza puede ser provocada porque los trabajadores sienten inestabilidad laboral, exponiéndose a condiciones de desarraigo, inseguridad y exclusión. Un estilo de dirección autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados, puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados.

Se sugiere generar sistemas participativos caracterizados por el proceso de toma de decisiones que se encuentra distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos³⁹.

³⁹ TORRECILLA, Oscar. Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. [En línea] <http://www.aulavirtualcg.com/plataforma/documentos/adse/archivos/Climaorganizacional.pdf> [Citado en 12 de Julio de 2013]

GRAFICA 7: Incertidumbre / Certidumbre

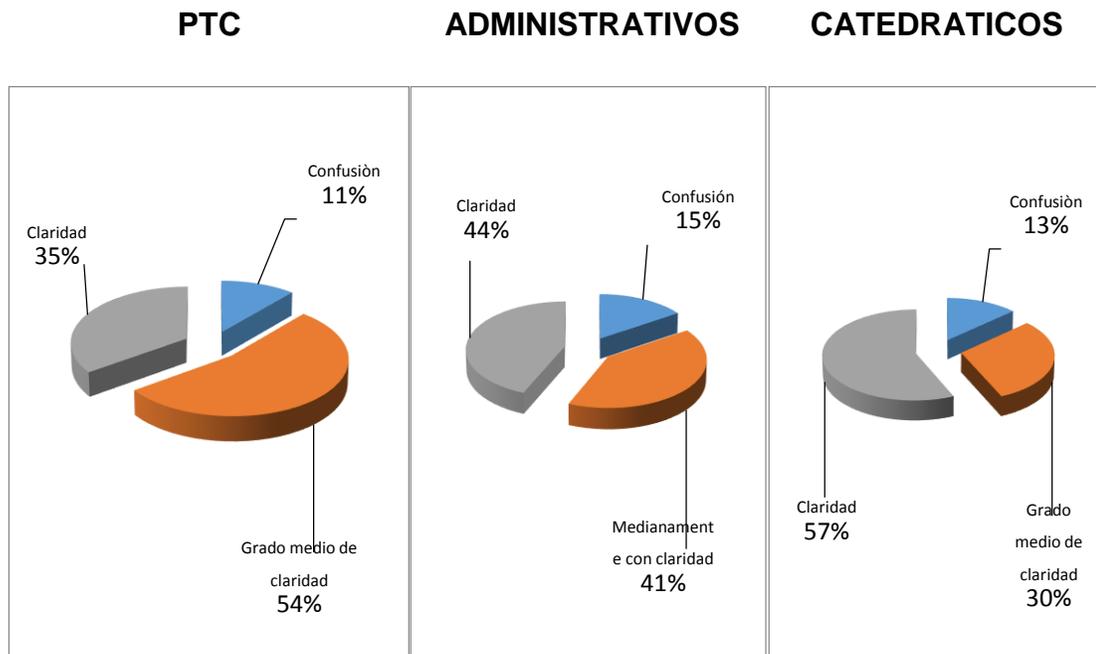


De acuerdo a la variable *Incertidumbre-Certidumbre* el 19% de la muestra de los docentes tiempo completo expresan sentir certidumbre en su trabajo, el 66% se sienten en grado medio de certidumbre y el 15% manifiestan sentirse con incertidumbre laboral. El 34% de la muestra de administrativos expresan sentir certidumbre en su trabajo, el 40% se sienten en grado medio de certidumbre y el 26% manifiestan sentirse con incertidumbre laboral, en cuanto a los profesores catedráticos el 34% manifiesta certidumbre, un 49% en grado medio de certidumbre y en incertidumbre se encuentra el 17%.

Todo sujeto necesita pensar en sí mismo sobre bases coherentes, previsibles y estables, como una forma de protegerse de la intrusión de lo ajeno con su correlato de imprevisibilidad, lo que se torna en defensa contra la incertidumbre, la cual hace referencia a la falta de claridad de los estándares. El nivel del desempeño que se espera del trabajador en las tareas, se encuentra entre los factores psicosociales que afectan el bienestar laboral; al interior de éste, se encuentran exigencias tales como la falta de calificación para el desempeño del trabajo, la falta de claridad del

contenido de la tarea (ambigüedad), la responsabilidad de la seguridad de terceros, del producto y del equipo y la seguridad de mantener el empleo⁴⁰.

GRAFICA 8: Confusión / Claridad



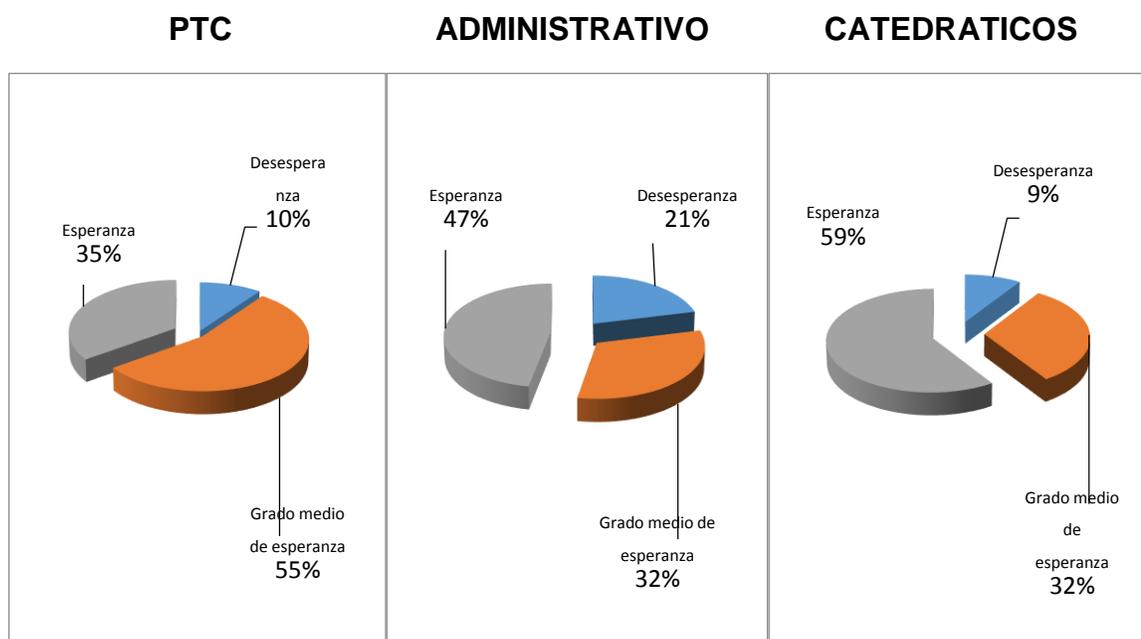
En cuanto a la escala de *Confusión-Claridad* de la gráfica 8 los profesores tiempo completo puntuaron un 35%; los administrativos un 44% y los catedráticos en un 57% manifestando sentirse con claridad en el trabajo. En grado medio de claridad se encuentran el 54% de los docentes tiempo completo, el 41% de la muestra de los administrativos y el 30% de los catedráticos. Con confusión en el trabajo expresan sentirse el 11% de los docentes tiempo completo, el 15% de los administrativos y el 13% de los profesores catedráticos.

Se ha evidenciado en algunos estudios que factores como la ambigüedad de rol (falta de claridad respecto a los requerimientos del trabajo), el conflicto de rol

⁴⁰ MARTINEZ, Susana y HERNANDEZ, Araceli Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo [En línea] Rev Cubana Salud Pública v.31 n.4 Ciudad de La Habana sep.-dic. 2005 http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662005000400012&script=sci_arttext [Citado en 1 de Julio de2013]

(demandas conflictivas de diversos grupos de la organización) o la falta de control sobre el propio trabajo, son generadores de estrés para el trabajador. Así mismo la confusión, la pérdida de autonomía, la ansiedad, la pérdida de control, la baja autoestima, la irritabilidad y el cansancio pueden ser consecuencias de estrés que normalmente se da por demandas excesivas de trabajo así como por la falta de revalorización del puesto⁴¹.

GRAFICA 9: Desesperanza / Esperanza



En la gráfica número 9 en cuanto a la *Desesperanza-Esperanza* el 35% de los profesores tiempo completo consideran sentir esperanza actualmente en su trabajo, en grado medio el 55% y desesperanza un 10%.

⁴¹ ARTAZCOZ LAZCANO, L., et al. Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de clínica de hospital.[en LINEA] *Gaceta Sanitaria*, 1996, vol. 10, no 57, p. 282-292. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911196719015> [citado en 3 de Julio de 2013]

Los administrativos en un 47% manifiestan sentir esperanza, 32% grados medios de esperanza y un 21% manifiesta desesperanza y profesores catedráticos con un 59% consideran que se sienten esperanza actualmente en su trabajo, un 32% afirman sentirse en este grado y un 9% desesperanza.

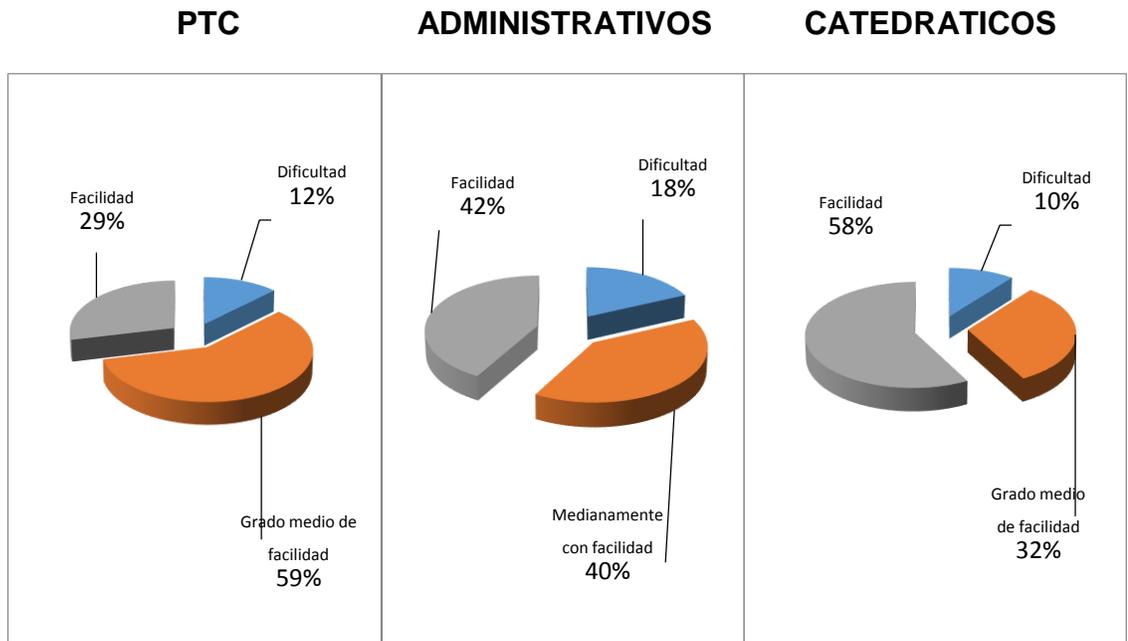
Para Francisco Ruiz⁴² hay dos aspectos sustantivos que representan el trabajo, uno objetivo y otro subjetivo. En el primero el trabajo se caracteriza por conducir a un resultado que puede ser la modificación de la naturaleza, la creación o la invención de un objeto o la prestación de un servicio.

En el aspecto subjetivo, el trabajo representa un esfuerzo, una pena, un gasto de energía que debe desarrollarse de un modo obligado. Hay muchas personas que viven ese esfuerzo con satisfacción y otras, con sentimientos negativos que culminan en márgenes de desesperanza o frustración.

Desde otras perspectivas aun cuando el trabajo es fuente de placer, satisfacciones, crecimiento personal y autorrealización, también puede ser causa de frustraciones, hastío rechazo, humillación y sentimientos de desesperanza.

⁴² RUIZ, Francisco y GARCIA Solangel. Accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y su rehabilitación emocional: la intervención de salud mental en el área de la rehabilitación laboral. Bogotá Editorial Universidad del Rosario, 2010. P .31 ISBN:978-958-738

GRAFICA 10: Dificultad / Facilidad



De acuerdo a la escala de *Dificultad-Facilidad* el 29% de los profesores tiempo completo consideran que sienten facilidad para realizar su trabajo, el 59% expresa que siente grados medios de facilidad y el 12% considera que sienten dificultad; el 42% de los administrativos expresa sentir que siente en su trabajo facilidad, el 40% manifiesta grados medios y el 18% considera que hay dificultad en su trabajo; el 58% de los catedráticos muestran sentir facilidad actualmente en su trabajo, el 32% % manifiesta sentir grado medio de facilidad y el 10% manifiesta dificultad para realizar su trabajo.

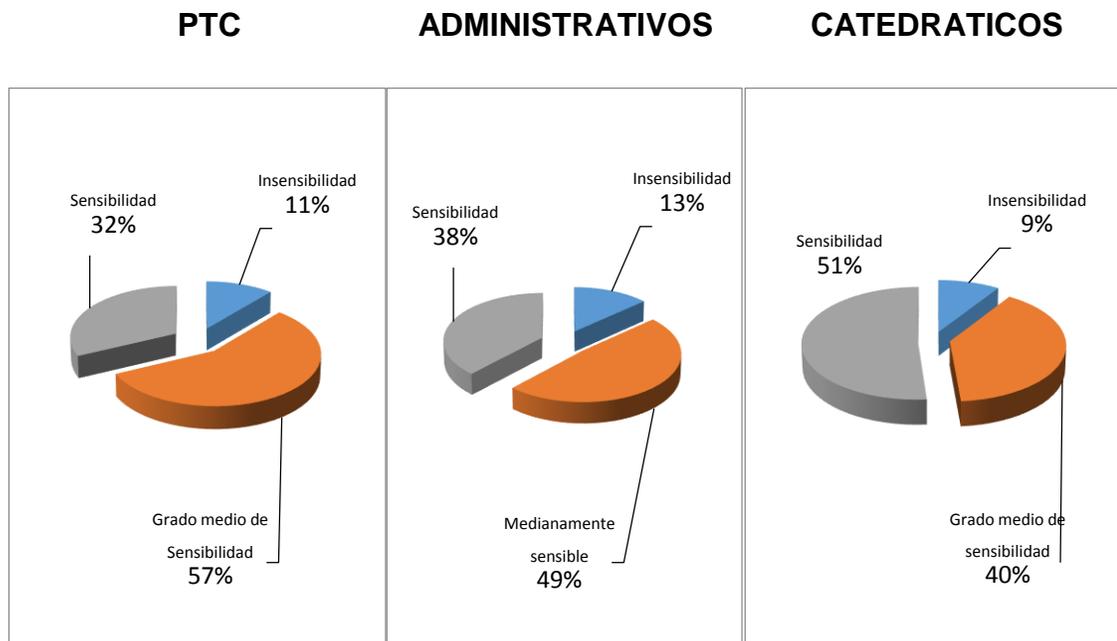
Sisy Castillo⁴³ a través de los resultados obtenidos en su investigación arroja que una de las principales fuentes de estrés relacionadas al puesto se encuentra el grado de dificultad, así como la sobrecarga cualitativa de trabajo que consiste en

⁴³ CASTILLO, Sisy. El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. [En línea] Med. leg. vol.17 no.2 Heredia mar. 2001 Costa Rica [Citado en 5 de Julio de 2013]

la dificultad excesiva del trabajo, cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para ejecutar la tarea.

RESULTADOS ESCALA DE COMPETENCIAS

GRAFICA 11: Sensibilidad / Insensibilidad

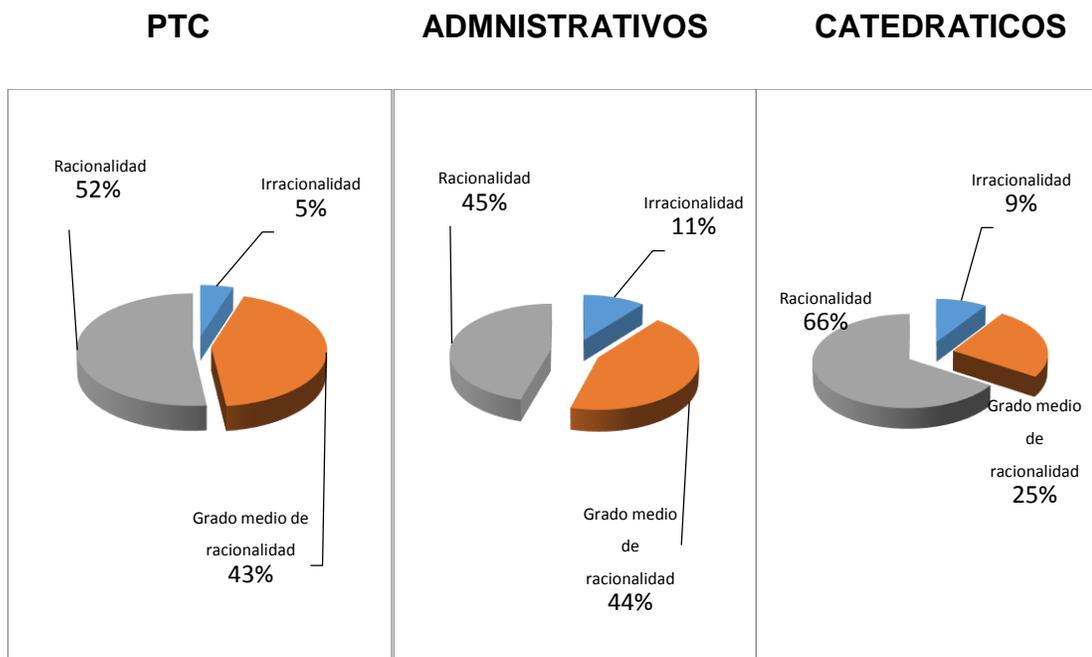


En la gráfica número 11 los resultados en la escala de *Sensibilidad-Insensibilidad* se observa que el 32% de los docentes tiempo completo se sienten con sensibilidad, el 57% expresa sentirse medianamente sensible y el 11% manifiesta ser insensible en el trabajo. Los administrativos consideran que son sensibles en su trabajo el 38%, el 49% expresa sentirse medianamente sensible y el 13% manifiesta ser insensible en el trabajo. En cuanto a los catedráticos un 51% manifiesta sensibilidad, 40% grados medios de sensibilidad y un 9% manifiestan insensibilidad en el trabajo.

Se muestra en los resultados que algunos de los trabajadores sienten grados medios de sensibilidad lo cual podría ser indicador de agotamiento emocional coincidiendo con un estudio realizado en Colombia acerca de manifestaciones de síndrome de *Burnout*. Este estudio se realizó con veintidós docentes catedráticos

y ocasionales de los programas de medicina y trabajo social, encontrándose que a mayor agotamiento emocional, mayor es la insensibilidad en el trato. Aquí se puede observar según la teoría, que se presenta el distanciamiento el cual conlleva a una falla emocional, rigidez en el trato hacia las personas y pudiendo llegar a ignorarlas⁴⁴.

GRAFICA 12: Irracionalidad / Racionalidad



En la gráfica 12 se observa que el 66% de los catedráticos manifiesta sentir grados altos de racionalidad; el 45% de los administrativos y el 52% de los docentes tiempo completo manifiestan sentir este mismo grado de racionalidad. En grado

⁴⁴ GONZÁLEZ, Juan, et al. Posibles manifestaciones de síndrome de Burnout en docentes catedráticos y ocasionales de los programas de medicina y trabajo social de una universidad del eje cafetero-Colombia.[En línea] *Revista «Poiésis»*, 2011, vol. 11, no 22. <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/221> [Citado en 5 de Julio de 2013]

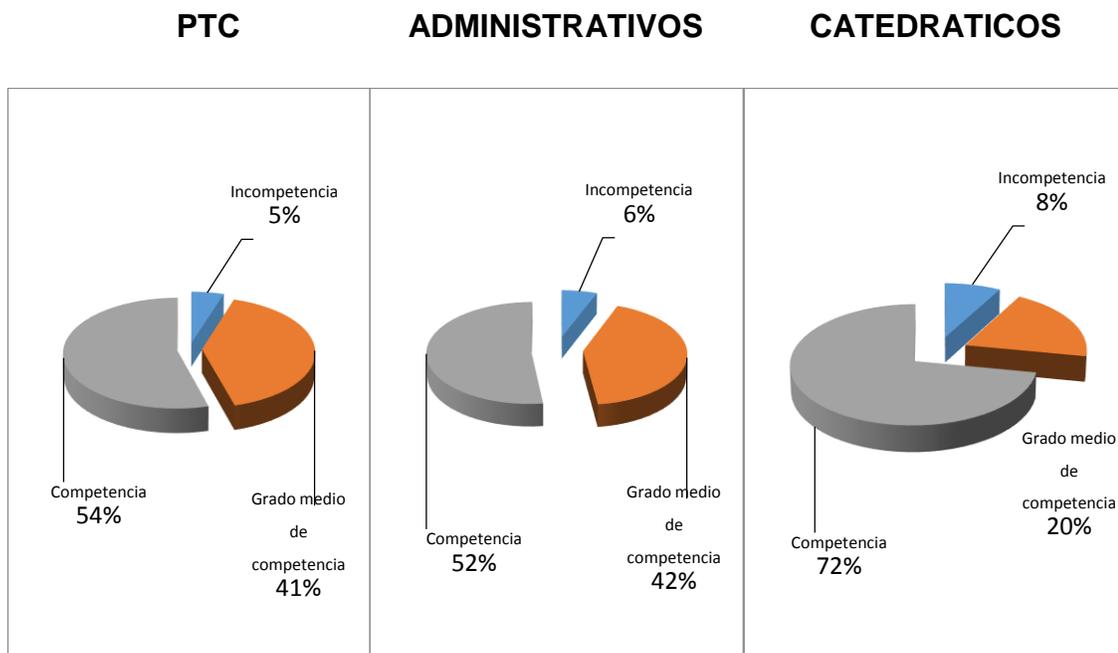
medio manifiestan sentirse el 44% de los administrativos; 43% de los docentes tiempo completo y el 25% de los catedráticos y en cuanto sentir irracionalidad expresan sentirse el 11% de los administrativos 5% de los docentes tiempo completo y el 9% de los catedráticos.

Se considera que la organización es el ámbito en el que el comportamiento humano trata de ser racional, aunque lo consiga solo de una manera limitada, ya que las organizaciones desarrollan una racionalidad superior a la individual porque estructuran el proceso de decisión de tal modo que aumentan los conocimientos, la habilidad y los requisitos técnicos necesarios para el logro de determinados fines.

Por otra parte se considera que la ética es un tipo de saber de los que pretende orientar la acción humana en un sentido racional. Teniendo en cuenta esta premisa, Adela Cortina⁴⁵ estudia tipos de racionalidad, los cuales podrían orientar la acción humana dentro de las organizaciones.

⁴⁵ CORTINA Adela. Ética de la Empresa. España, Editorial Trotta . 1994 ISBN: 84-8164-013-1

GRAFICA 13: Incompetencia / Competencia



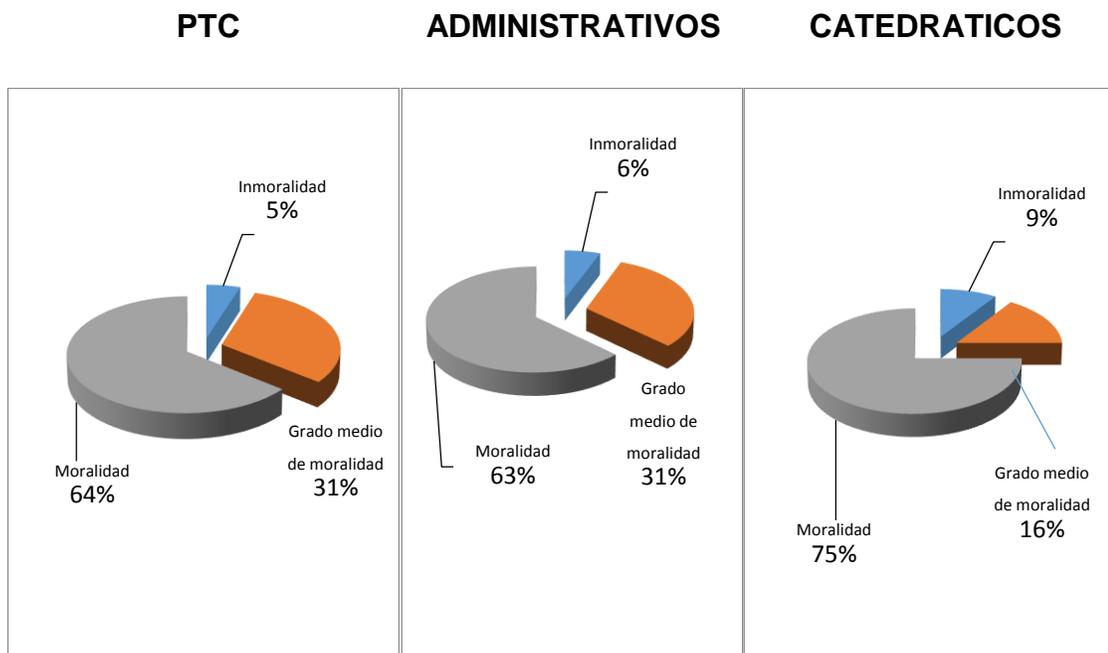
De acuerdo a la escala de *Incompetencia-Competencia* los resultados en los catedráticos en un 72% se observa sentimientos de competencia; en los administrativos en un 52%; y los docentes tiempo completo 54% se sienten en este grado. En cuanto al grado medio de competencia se observa el 42% de los administrativos, 41% de los docentes tiempo completo y el 20% de los catedráticos. Con sentimientos de incompetencia se siente el 5% de los docentes tiempo completo, 6% de los administrativos y el 8% de los docentes catedráticos.

Se reconoce al interior de la empresa la importancia de la competencia del factor humano para alcanzar determinados objetivos. Sentir baja competencia en algunos estudios lo referencian como síntoma de agotamiento, acompañado de malestar psicológico, disminución de la motivación por el trabajo y el desarrollo de actitudes cínicas hacia el trabajo y los estudiantes, que a largo plazo podrían desembocar en problemas de ansiedad y depresión.

De forma más concreta, cobran especial importancia las creencias del docente sobre sus competencias para afrontar con éxito problemas en el aula, con los compañeros, etc.). Estas creencias influyen en el hecho de que el profesor se perciba competente y en función de eso, perciba una situación como una amenaza o como un reto. Una de las fuentes de auto eficacia son los estados afectivos. En este sentido, revelan la existencia de dos posibles vías responsables de los niveles de auto eficacia. Siguiendo la vía negativa, aquellos profesores que perciben la existencia de mayores obstáculos para la realización de sus tareas como docente, son los que muestran mayores niveles de *burnout*, y como consecuencia, menores niveles de auto eficacia⁴⁶.

⁴⁶ SALANOVA, Marisa; LLORENS, Susana; GARCÍA-RENEDO, Mónica. ¿ Por qué se están quemando los profesores?. [En línea]*Prevención, trabajo y salud*, 2003, vol. 28, p. 16-20. http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2003/28/seccionTecTextCompl3.pdf [Citado en 11 de Julio de 2013]

GRAFICA 14: Inmoralidad / Moralidad

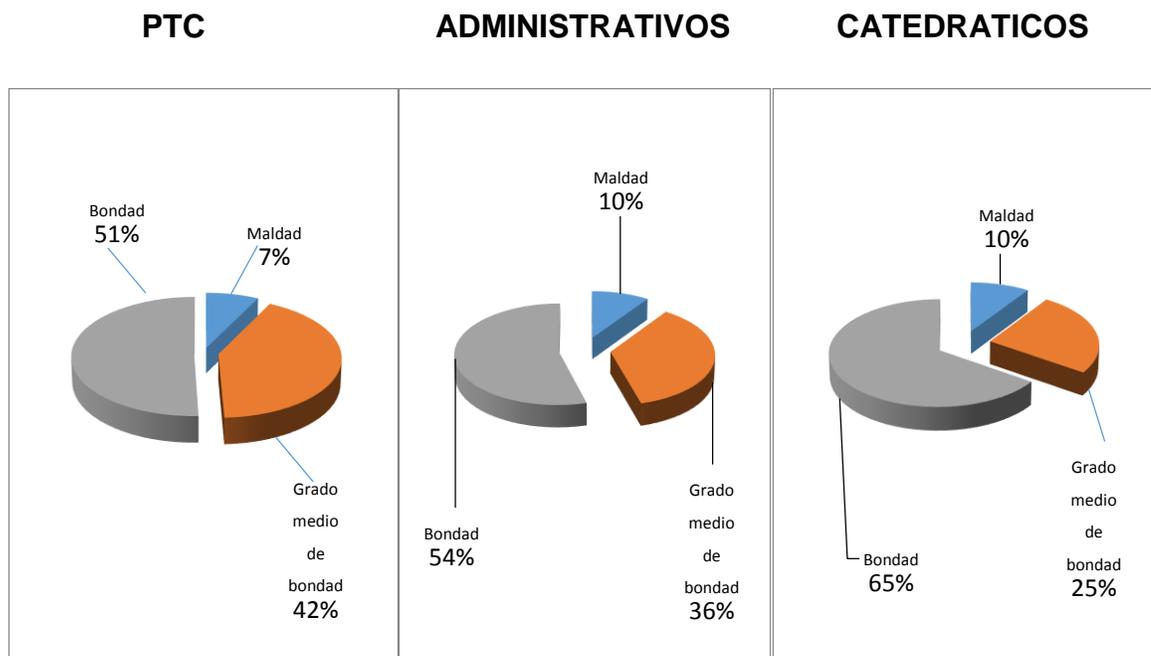


En cuanto a los resultados obtenidos en la escala de *Inmoralidad-Moralidad* los administrativos son la población que en un 63% se siente con moralidad, los 75% de los catedráticos y el 64% de los docentes tiempo completo se siente en este grado. En el grado medio de moralidad se siente el 31% de los administrativos y de los docentes tiempo completo y el 76% de los catedráticos.

Aunque se observa en los resultados altos grados de moralidad en la mayoría de los trabajadores, se muestra significativo también que aproximadamente el 20% del total de la muestra se sienta en grado leve de moralidad; las causas o situaciones que genera este grado podrían influir negativamente en la institución, aunque no se perciban sus efectos directos. De acuerdo a estudios el hostigamiento psicológico en el trabajo conlleva a una comunicación hostil e inmoral que se dirige a un individuo, el cual debido a asedio o al que se encuentra en una posición desvalida e indefensa. Estas acciones producen con cierta frecuencia y por un periodo largo de tiempo. Debido a la alta frecuencia y duración

de esta conducta hostil, este asedio puede producir daño, psicosomático y social considerable⁴⁷.

GRAFICA 15: Maldad / Bondad

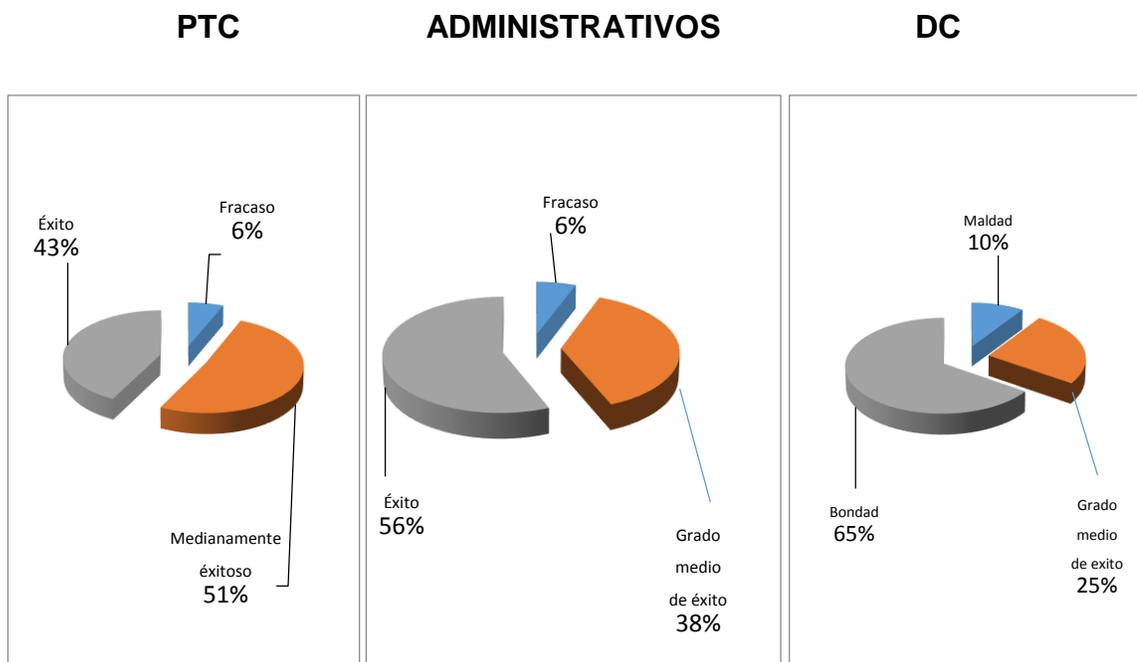


Los resultados de la gráfica número 15 muestran que en la variable *Maldad-Bondad* el 54% de los administrativos siente bondad; el 65% de los catedráticos y el 51% de los docentes tiempo completo. Respecto al grado medio de bondad se sienten el 36% de los administrativos y 42% los docentes tiempo completo y los catedráticos con un 25%. El 10% de los administrativos y catedráticos expresan sentir maldad y los docentes tiempo completo un 7%.

⁴⁷ MARTÍNEZ, Isabel. Hostigamiento psicológico en el trabajo. [En línea] *Archivos de Prevención*, 2000vol. 3, no 4, p. 166-169. <http://www.scsmt.cat/Upload/TextCompleto/2/2/229.pdf> [Citado en 3 de Julio de 2013]

La bondad resulta útil para medir la calidad de las actuaciones profesionales, pues permiten cuantificar en términos de éxito o fracaso el cumplimiento de las finalidades de las acciones profesionales siendo ésta el objeto formal del estudio de la ética; dado por “los actos humanos”; y su objeto formal es “la bondad o maldad de los actos humanos”. Cada acción tiene un objeto, una finalidad y una bondad, que es el porcentaje de expectativa de éxito en el cumplimiento de la finalidad expresada por el sujeto de la acción (profesional).

GRAFICA 16: Fracaso / Éxito



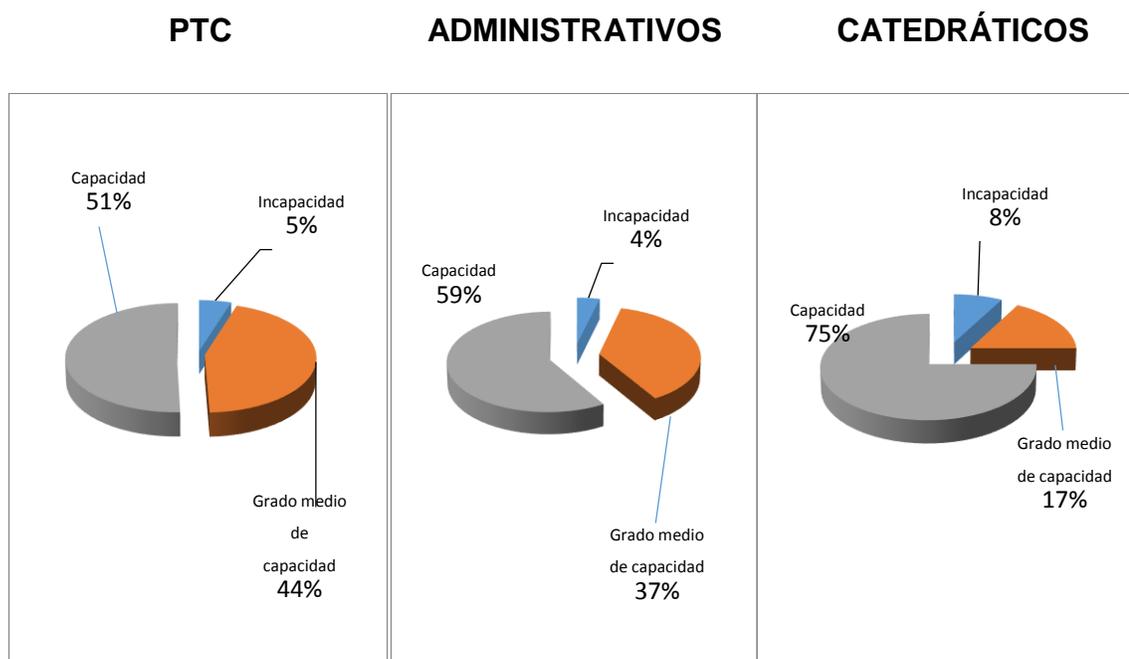
En la gráfica de *Fracaso-Exito* observa que el 43% de los docentes tiempo completo manifiestan sentirse exitosos, el 51% de ellos manifiestan sentirse medianamente exitosos y el 6% considera sentir fracaso, los administrativos sienten éxito en un 56% y los catedráticos en un 65%. El 38% de los administrativos y el 25% de los catedráticos se sienten en grado medio de éxito, un 6% de los administrativos y un 10% de los catedráticos sienten fracaso en el trabajo.

Las percepciones de éxito y fracaso son importantes motivadores de la conducta, tal y como se ha mostrado en el ámbito educativo y en la investigación sobre las

actitudes hacia el trabajo lo que indica que no poseer sentimientos negativos acerca del sujeto con el que se trabaja lleva a una competencia personal es decir a la aparición de sentimientos de satisfacción y éxito profesional.

Por otra parte indicadores de trabajadores quemados por estrés laboral en el trabajo incluyen agotamiento emocional (pérdida de atractivo, tedio y disgusto causado por las tareas y el trabajo), disminución del interés y satisfacción laboral. Además, hay sentimientos de fracaso e indefinición por haber intentado modificar su situación sin resultado⁴⁸.

GRAFICA 17: Incapacidad / Capacidad



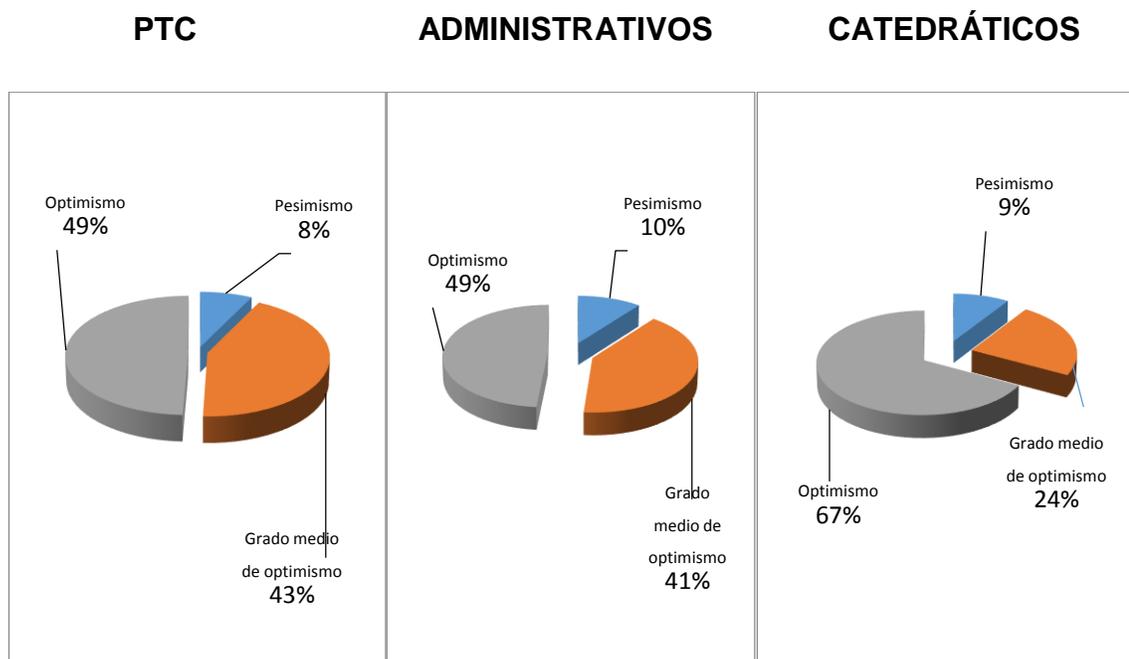
Se observan diferencias estadísticas en las poblaciones evaluadas en la variable de *Incapacidad-Capacidad*, los administrativos en un 59% sienten capacidad, un

⁴⁸ ALPI, Stefano Vinaccia; FLÓREZ, Liliana. El síndrome del Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. [En línea] *Terapia Psicológica*, 2004, vol. 22, no 1, p. 9-16. <http://teps.cl/XpTQV/files/2011/06/art-1-.pdf> [citado en 12 de Julio de 2013]

75% de los catedráticos y un 51% de los docentes tiempo completo también se sienten así en este nivel. En grado medio de capacidad los profesores tiempo completo obtuvieron un 44% y los administrativos un 37%, y en este nivel se sienten el 17% de los catedráticos. Respecto a sentimientos de incapacidad se sienten el 4% de lo administrativos, 5% de los profesores tiempo completo y el 8% de los catedráticos.

La emoción, el sentimiento, son componentes intrínsecos, no extrínsecos de la habilidad y su formación. Cuando se aprende una habilidad se realiza simplemente, se puede experimentar sentimientos de capacidad-incapacidad, eficiencia-ineficiencia, satisfacción-insatisfacción, deleite, recreación espiritual, etc.; estos favorecen u obstaculizan el proceso de ejecución no porque sean factores externos sino porque están imbricados naturalmente en éste.

GRAFICA 18: Pesimismo / Optimismo



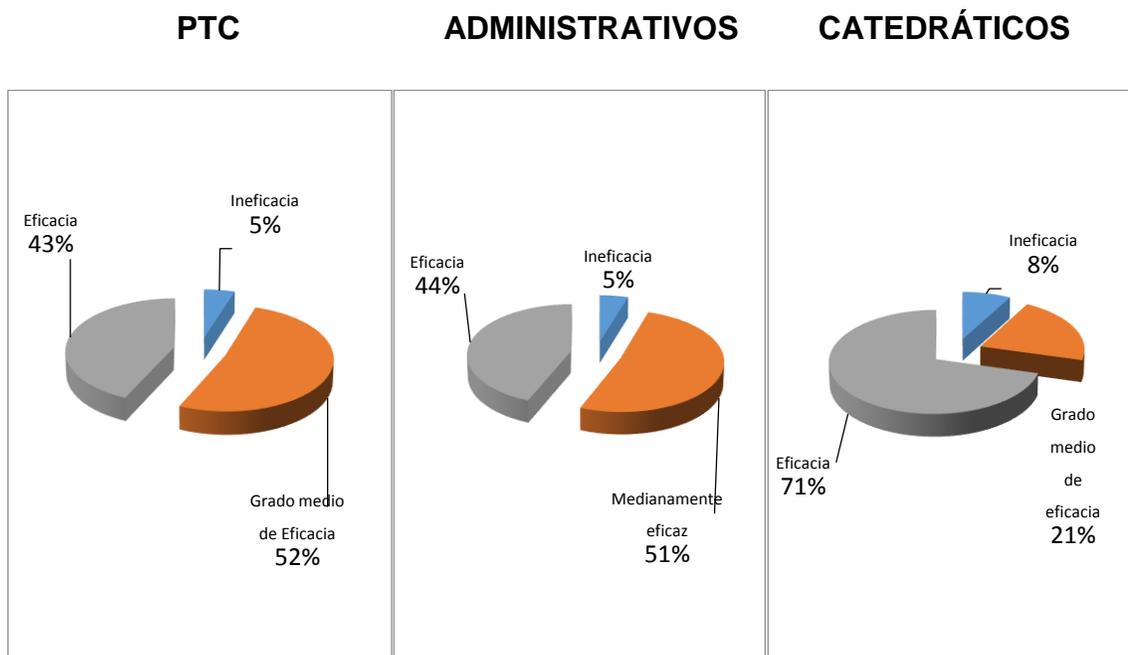
En cuanto a la variable de *Pesimismo-Optimismo* de los profesores tiempo completo evaluados el 49% manifiesta sentirse con optimismo, 43% se siente en grado medio de optimismo y el 8% siente pesimismo en el trabajo, en cuanto a los

administrativos el 49% sienten optimismo, 41% se siente en grado medio de optimismo y un 10% siente pesimismo, los catedráticos por su parte el 67% siente optimismo, el 24% se siente en grado medio de optimismo y el 9% siente pesimismo.

En estudios realizados con profesionales sanitarios se encontró que las personas con un mayor nivel de optimismo tuvieron mayores puntuaciones en calidad de vida en todas las dimensiones del SF-36, menor desgaste profesional y una mejor percepción del clima organizacional⁴⁹.

⁴⁹ GRAU, Armando; SUÑER, Rosa; GARCÍA, María M. El optimismo de los profesionales sanitarios y su relación con la calidad de vida, el *burnout* y el clima organizacional. [En línea] *Revista de calidad asistencial*, 2005, vol. 20, no 7, p. 370-376. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X05707806> [Citado en 13 de Julio de 2013]

GRAFICA 19: Ineficacia / Eficacia



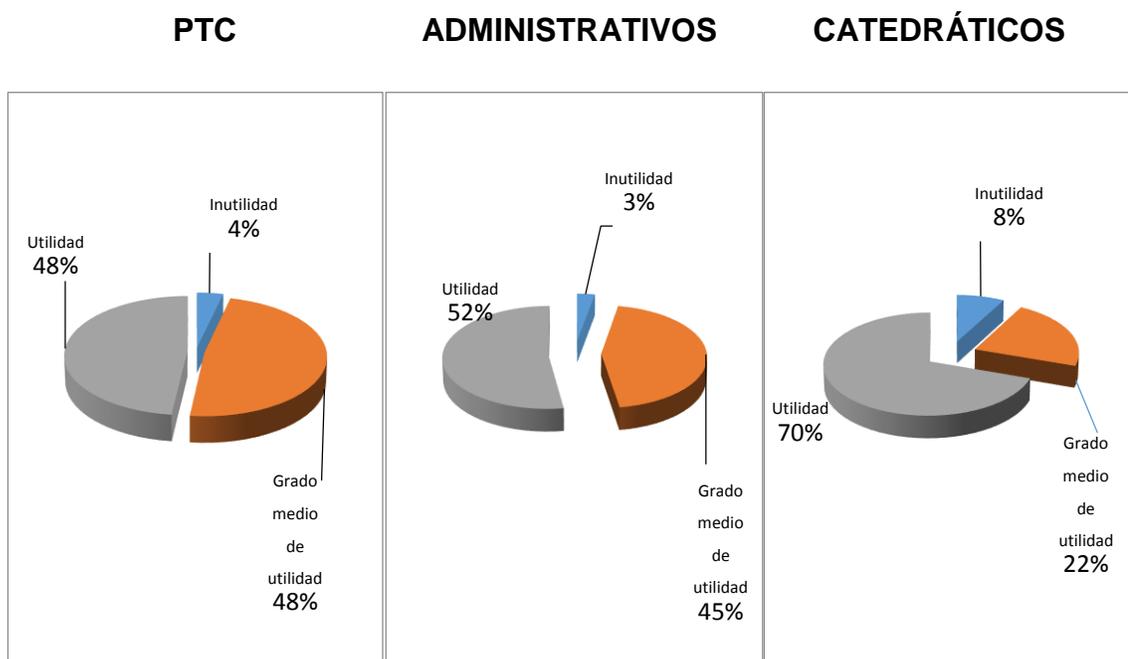
Respecto a la variable *Ineficacia-Eficacia* el 43% de la muestra de los profesores tiempo completo manifiestan que tienen eficacia en su trabajo, el 52% expresan grados medios de eficacia y solo un 5% se consideran con ineficacia en el trabajo. En los administrativos en un 44% siente eficacia, un 51% manifiestan grados medios de eficacia y un 5% expresa ineficacia. Los profesores catedráticos en un 71% manifiestan sentir eficacia, 21% grados medios de eficacia y el 8% ineficacia.

Cuando una persona considera que posee los recursos para afrontar al agente estresante, éste se torna en desafío que le estimula positivamente para mostrar su eficacia y obtener logros; en cambio, si el individuo percibe que dicho agente estresante que sobrepasa sus recursos, surgen la ansiedad y el estrés laboral el cual, en caso de cronicidad, se convierte en un problema mayor que es el desgaste ocupacional.

Según Harrison la competencia y la eficacia percibida son variables clave en el desarrollo de este proceso. Altos niveles de motivación junto con la presencia de factores de ayuda (v.g., objetivos laborales realistas, buena capacitación

profesional, participación en la toma de decisiones, disponibilidad y disposición de recursos, etc.), aumentan la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social del individuo⁵⁰.

GRAFICA 20: Inutilidad / Utilidad



Esta gráfica correspondiente a la variable *Inutilidad-Utilidad* se muestra que el 52% de los administrativos se siente con utilidad, así como el 70% de los catedráticos y el 48% de los docentes tiempo completo. En grado medio de utilidad se sienten el 45% de los administrativos, el 48% de los docentes tiempo completo y el 22% de

⁵⁰ MONTE, Pedro. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. [En línea] *Psicología científica. com*, 2002. [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\)-aproximaciones-teor.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout)-aproximaciones-teor.pdf) [Citado en 3 de Julio de 2013]

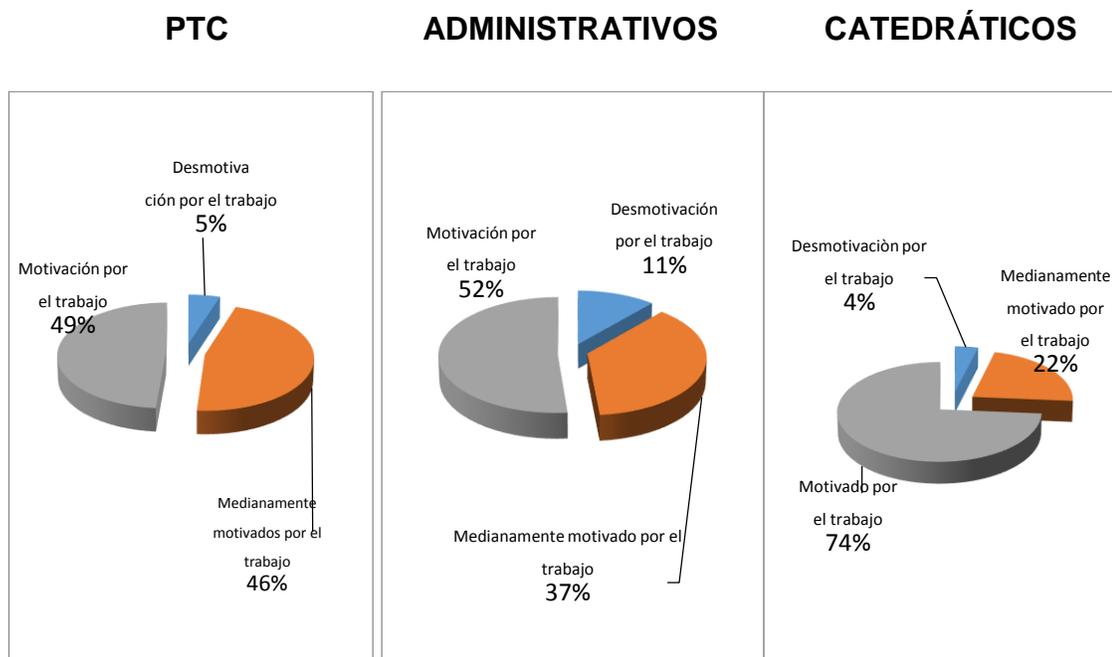
los catedráticos. Respecto a sentimientos de inutilidad se sienten el 15% del total de la muestra de estudio.

El trabajo es una dimensión central en la vida de los ciudadanos en las sociedades avanzadas debido a que estructura el ciclo vital de los individuos y las relaciones sociales normativas, provee de los medios económicos necesarios para vivir y aporta recursos simbólicos y emocionales (estatus, reconocimiento, estímulo, identidad, etc.), que influyen en la satisfacción de los trabajadores. Es la principal dimensión que ordena y organiza la vida en sociedad. “Visto como la forma y la manera de participación plena, el trabajo remunerado es el principio de ordenación prioritario, en segundo lugar, provee de los medios económicos necesarios para vivir y contribuye a la construcción de identidades sociales dentro del contexto laboral, a través de las relaciones entre colegas, socios, compañeros, entre otros, al igual que estimula en los ciudadanos un sentido de utilidad a nivel individual y dentro de la sociedad en su conjunto en la sociedad⁵¹.

⁵¹ MIRA, María Cascales. Análisis de la satisfacción laboral en España.[En línea] Mira - fes-web.org

RESULTADOS ESCALA DE EXPECTATIVAS

GRAFICA 21: Motivación por el trabajo

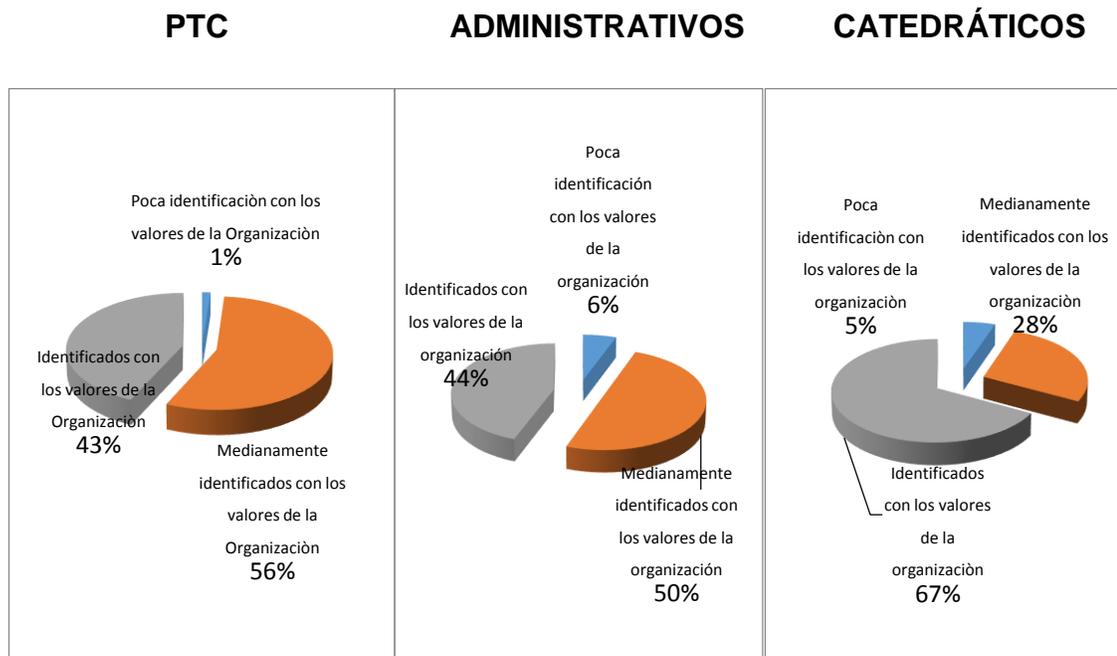


La variable *Motivación por el trabajo* en la trayectoria laboral, se muestra que el 49% de los docentes manifiesta motivación por el trabajo, el 46% se sienten medianamente motivados y el 5% expresan sentirse desmotivados por el trabajo. En los profesores catedráticos lo están en un 74%, los administrativos en un 4%. El 37% de la muestra de los administrativos y el 22% de los catedráticos considera que está subiendo en grado medio.

Esto significa que se requiere seguir apuntando en este aspecto para que se potencialice la motivación con relación a la actividad que desarrollan los empleados en específico los docentes tiempo completo quienes manifestaron menos motivación. Según algunos estudios factores como la promoción laboral, el salario, las posibilidades de formación entre otros pueden asociarse a este aspecto, contribuyen además al desarrollo de la persona, aumento de la autonomía laboral y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. Por esta razón las organizaciones deben estimular y fomentar estas actividades formativas

tanto dentro como fuera de ellas para alcanzar altos niveles de motivación y éxito en el alcance de sus objetivos⁵².

GRAFICA 22: Identificación con los valores de la organización



Con referencia a la variable *Identificación con los valores de la organización*, en la gráfica número 22 se puede apreciar que el 43% de la muestra de los profesores tiempo completo manifiesta estar subiendo en grado alto, los administrativos con un 49% y los profesores catedráticos con un 67%. Por otro lado se evidencia que 56% de los profesores catedráticos considera estar subiendo en grado medio lo que marca una posible tendencia a tener un estado favorable frente a la identificación con los valores corporativos de la institución y que además indica

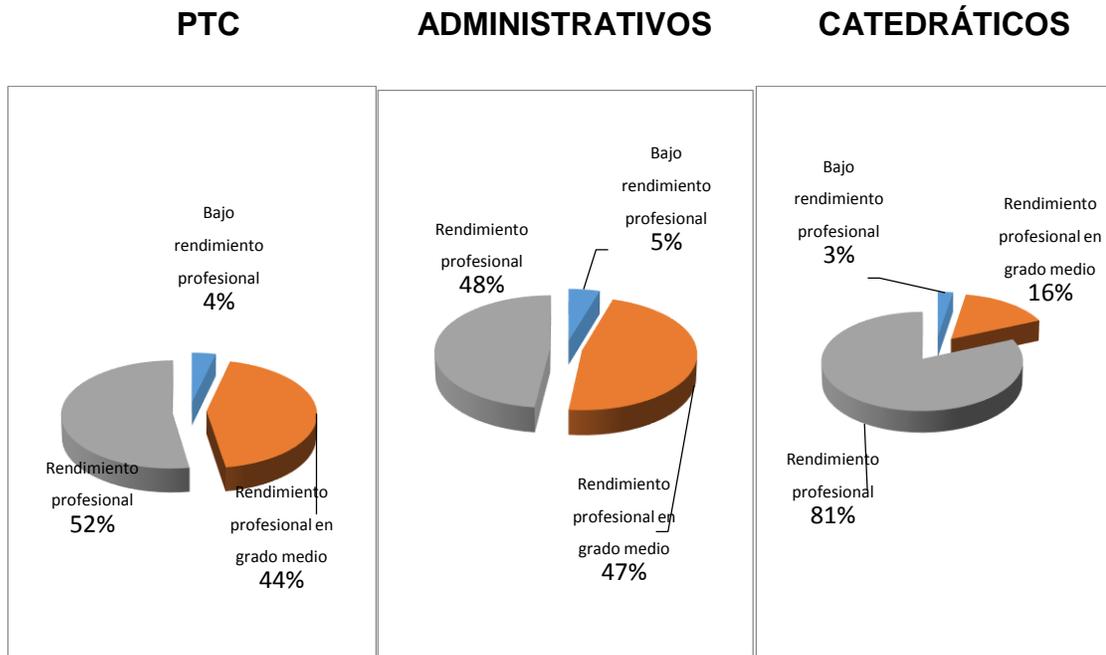
⁵² CASAS, Juana y otros. Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. Revista administración sanitaria. Vol. 23 julio-sept. de 2002. Disponible en : <http://www.dinarte.es/ras/ras23/pdf/administracion2.pdf>

que va subiendo el nivel de expectativas frente al trabajo que desarrolla el sujeto. Sin embargo en el 1% de esta muestra refleja que hay poca identificación.

Estos resultados de acuerdo con postulados teóricos al parecer son producto de la identificación de ese conjunto de valores reconocidos y transmitidos por la alta dirección con el propósito de que sean asumidos por los miembros de la organización. La internalización de los valores organizacionales es un proceso complejo que requiere de tiempo, transmisión, explicación y ejemplificación por parte de los directivos y de reflexión, razonamiento y comprensión por el resto del grupo y como se evidencia se ha alcanzado gran parte de este aspecto en la institución⁵³.

⁵³ MARAÑÓN RODRÍGUEZE. BAUZÁ VÁZQUEZE. BELLO RODRÍGUEZA. La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria. Centro Universitario de Las Tunas, Cuba.

GRAFICA 23: Rendimiento profesional

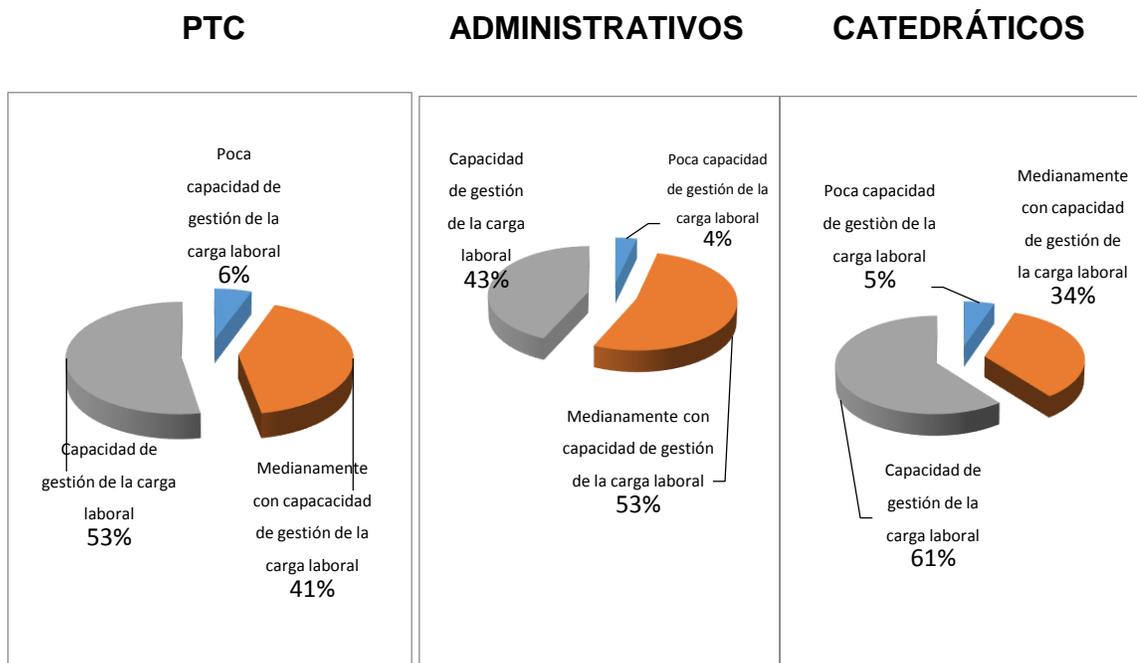


De acuerdo con la figura número 23 relacionada con el *Rendimiento profesional* es claro que el 52% de la muestra de los profesores tiempo completo, 48% de los administrativos y el 81% de los catedráticos considera muy productivo con relación a su trabajo, es decir manifiestan estar subiendo en grado alto en su rendimiento profesional, puesto que esto podría referenciar sus competencias y habilidades frente al trabajo que desarrollan.

De acuerdo a lo descrito en la figura los docentes catedráticos son quienes manifiestan sentirse con mayor rendimiento profesional, sin embargo es significativo analizar que las puntuaciones que arrojan las expresiones de los docentes tiempo completo aparecen como aspecto que permanece con puntuaciones más bajas con relación a los demás, según algunos estudios relacionados con el la falta rendimiento laboral consideran que algunos aspectos relacionados con este problema son el número de horas de trabajo, tipo de contrato y tipo de servicio, de los cuales se desprende que sufren un mayor grado de desgaste aquellos profesionales que pasan un mayor número de horas de

trabajo con un contrato eventual o cambiante, en un servicio donde el impacto emocional es alto⁵⁴. Es posible denotar entonces que se requiere analizar a detalle estos aspectos para lograr mejorar el sentir de los docentes frente a su profesionalismo y para que se experimenten en ellos un máximo estado de aceptación y favorabilidad frente a las expectativas que genera su trabajo.

GRAFICA 24: Capacidad de gestión de la carga de trabajo



Desde el factor de la *Capacidad de gestión de la carga de trabajo* la gráfica número 24 evidencia que el 53% de la muestra de los profesores tiempo completo y de los administrativos junto con el 61% de los catedráticos, manifiestan estar subiendo y el 41% de la muestra de los profesores tiempo completo, 53% de los administrativos y el 34% de los catedráticos expresan estar subiendo en grado

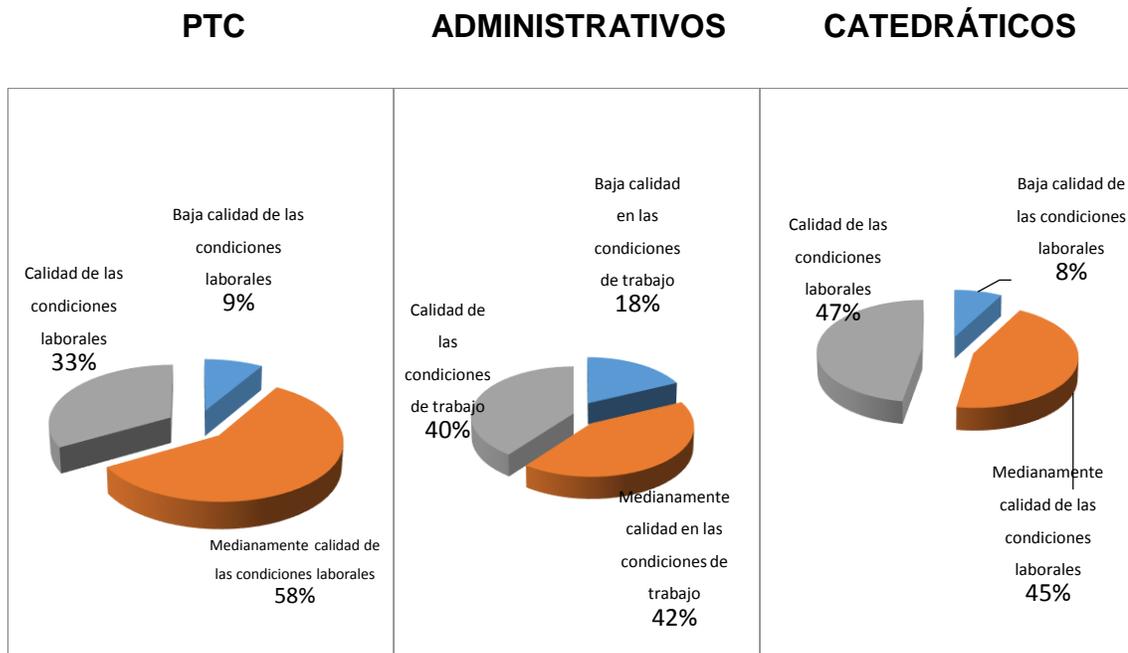
⁵⁴ Gil-Monte y Peiró, Cristina Ortega Ruiz y Francisca López Ríos. El *burnout* síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. (Universidad de Almería, España) 1997.

medio y el 15% de esta población expresa tener poca capacidad de gestión de la carga laboral.

Con estos puntajes podrían inferir que los empleados han desarrollado capacidad para gestionar la carga de su trabajo, sin embargo ese 15% existente motiva a reflexionar en que acciones se desarrollarían frente al hecho de potencializar esto en ellos dado que aumenta de forma leve y se requiere para las exigencias institucionales aumentar la proactividad y la gestión para manejar esa carga laboral que a diario aparece y lograr la consecución de las metas institucionales. Según algunos autores en la actualidad el reclamo de mayor flexibilidad en la gestión de la mano de obra y la desregulación de la jornada laboral son las principales soluciones sugeridas desde la órbita empresarial⁵⁵. Esto conduce a reflexionar sobre la importancia de plantear mejoras desde este aspecto para que la capacidad de gestión contribuya al logro de objetivos y oriente los procesos de la Universidad hacia la calidad no solo de los procedimientos, sino de la misma vida laboral de sus empleados.

⁵⁵ TORNS, Teresa. El tiempo de trabajo y las relaciones de género: Las dificultades de un cambio ineludible. "tiempos, actividades y sujetos" una mirada desde la perspectiva de género. ucm, escuela de relaciones laborales, Madrid ,2005.

GRAFICA 25: Calidad de las condiciones de trabajo



En la gráfica número 25 se ubica el componente referido a la *Calidad de las condiciones de trabajo*, entendida esta como las condiciones que generan bienestar y garantizan la seguridad al empleado. En cuanto a esto la gráfica expresa que el 33% de los profesores catedráticos, 40% de los administrativos y el 47% de los catedráticos consideran que hay calidad de las condiciones de trabajo, mientras que el 58% de los profesores tiempo completo, 42% de los administrativos y el 45% de los profesores catedráticos consideran que está subiendo en grado medio y que posiblemente se requieran mejoras en esto y el 9% de los profesores tiempo completo, 18% de los administrativos y el 8% de los catedráticos expresa que hay pocas condiciones de trabajo.

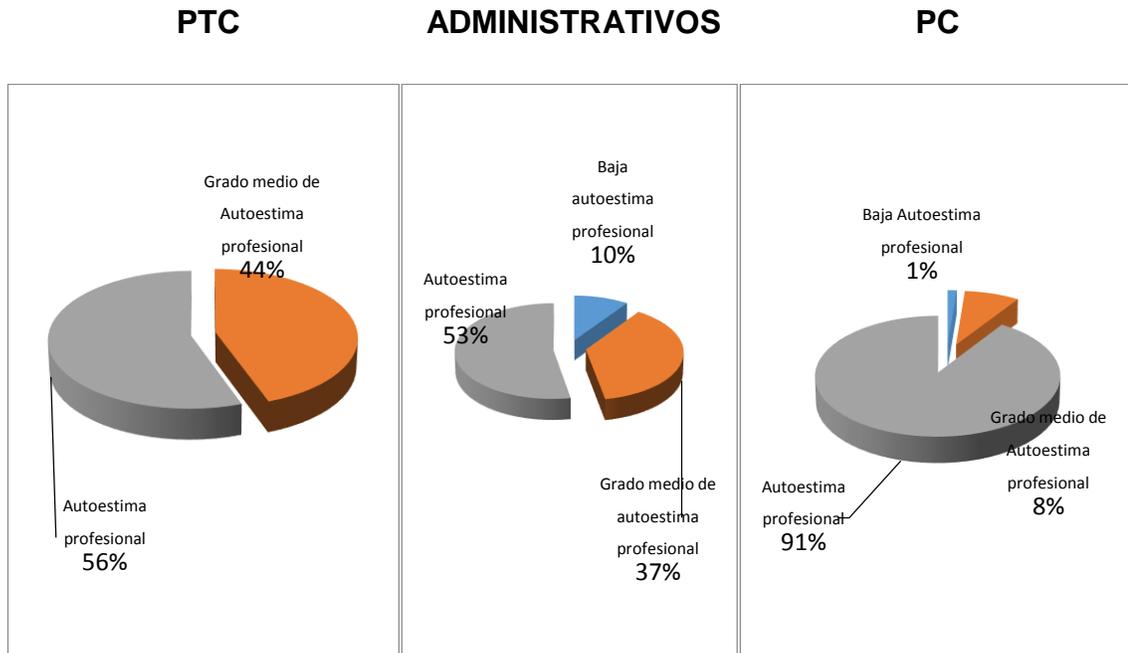
Autores como Sparks, Faragher y Cooper ⁵⁶ discuten las condiciones actuales de los contextos de trabajo y su incidencia en el bienestar y la salud de los

⁵⁶ Sparks, Faragher y Cooper (2001). Citados en: Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. Ingrid carolina Gómez Universidad del valle de 2006.

trabajadores alrededor de los siguientes aspectos: la inseguridad en el trabajo, los turnos laborales, el control sobre el trabajo y el estilo de dirección. Otros como Mañas afirman que las condiciones de trabajo pueden influir positiva o negativamente en la salud, aumentando el nivel de esta o causando la pérdida de la misma. Los daños a la salud de los empleados se concretan en enfermedades del trabajo (enfermedad profesional y enfermedad vinculada al trabajo) y accidentes laborales, aunque también existen otras expresiones de las malas condiciones de trabajo.

De acuerdo con esto se requiere una revisión de los aspectos relacionados con la calidad de las condiciones de trabajo en la institución, puesto que no se debería presentarse afectaciones a la salud física y mucho menos a la salud emocional del empleado sino por el contrario evitar el riesgo de padecerlas y promover el bienestar de cada uno tal como lo registra la Organización Internacional de Trabajo en el 2003 se debe protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad.

GRAFICA 26: Autoestima profesional



De acuerdo a la gráfica número 26 puede apreciarse que para los empleados de la institución la *Autoestima profesional* es un aspecto que revela la apropiación del saber específico desempeñado y de su profesionalismo en lo que realizan. La muestra los profesores tiempo completo en un 56% considera que esta está subiendo en alto grado y el 44% expresa que está subiendo en grado medio, para ambos casos resulta claro es un estado favorable, indicando que va subiendo el nivel de autoestima y de expectativas frente al trabajo que desarrollan. Es posible afirmar que la autoestima a una competencia específica de carácter socio afectiva expresada en el individuo, a través de un proceso psicológico complejo que involucra, tanto a la percepción, imagen, estima y auto concepto que tiene éste de sí mismo.

En los administrativos el 53% considera poseer autoestima profesional, el 37% expresa grado medio y el 10% manifiesta poca autoestima profesional. En cuanto a los profesores catedráticos el 91% manifiesta que su autoestima profesional está

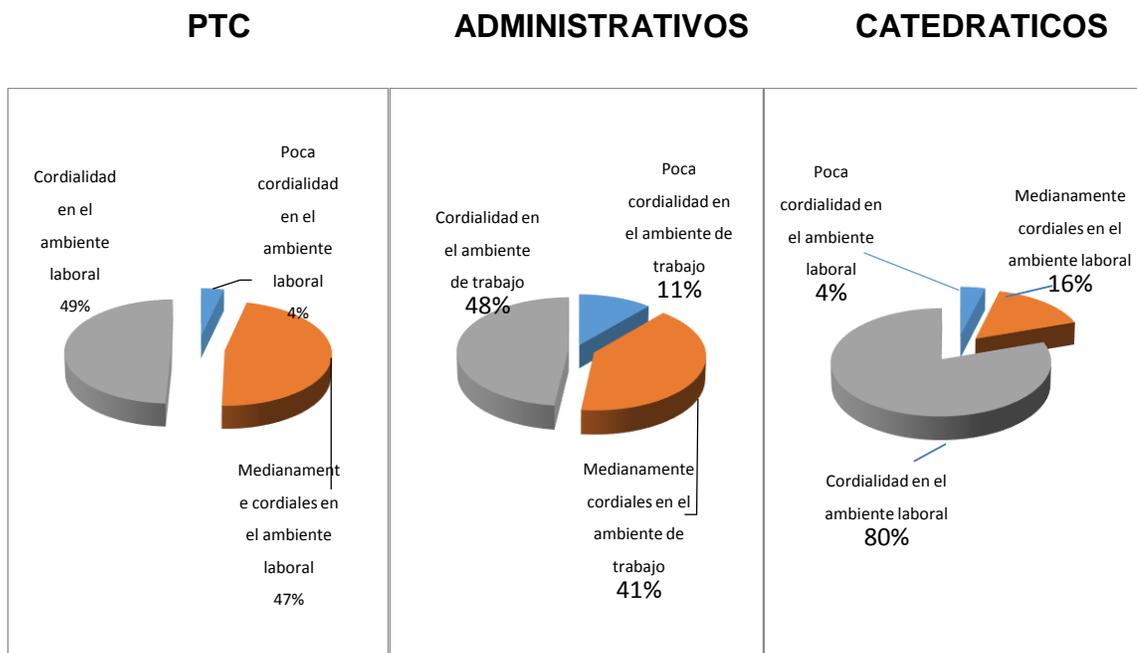
subiendo, el 8% de la muestra de esta categoría expresan autoestima profesional en grado medio y un 1% manifiesta poca autoestima profesional.

Algunos autores que hacen hincapié en los factores cognitivos y afectivos que se involucran tal vez en el sentido de autoestima profesional que están reflejando estos empleados. Los primeros implican procesos de juicio y autoconciencia (competencia), y los factores afectivos (merecimiento) incluyen unas reacciones emocionales intensas. La competencia se traduce en expresiones y pensamientos que se plantea la persona del tipo “¿soy útil?”, “¿soy capaz de hacer esto bien?”, “¿seré competente para llevar a cabo esta tarea?”. El componente de merecimiento refleja el sentimiento individual de “sentirse digno y seguro de sí mismo”. La persona se pregunta “¿me merezco esto?”. La autoestima conlleva un sentimiento de eficacia personal y un sentido de mérito personal.

La eficacia personal (auto eficacia), según describe Bandura, significa confianza en el funcionamiento de la mente, en la capacidad de pensar, en la capacidad de elegir, decidir en la vida, asumir y responsabilizarse de ella. La confianza en su propia capacidad de hacer un adecuado análisis de la realidad, de percibir sanamente los datos de dentro y fuera de sí mismo. Por lo anterior la persona que experimenta estas dimensiones de la autoestima (se siente competente y merecedora) se intuye fundamentalmente válida para afrontar los desafíos de la vida, y capaz de conseguir la felicidad, equilibrando sus metas, búsquedas, con sus modestos pero reales logros⁵⁷.

⁵⁷ PADES, Jiménez. A. La autoestima profesional y su cuidado. Vol. 13, 2003.

GRAFICA 27: La cordialidad en el ambiente de trabajo

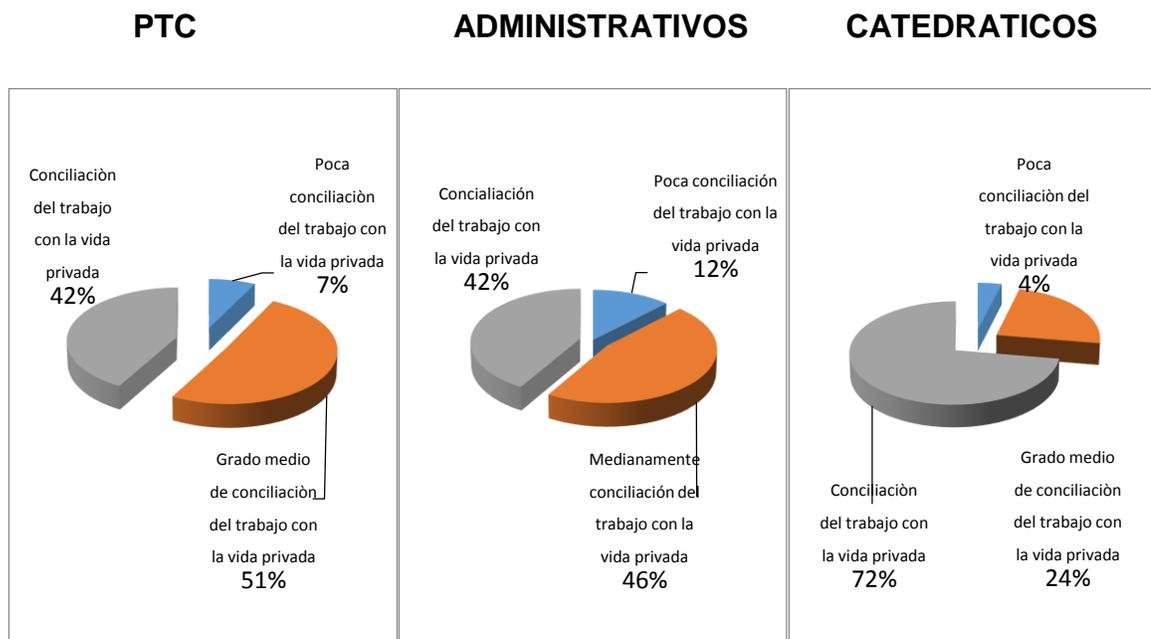


Las puntuaciones expresadas en la variable *Cordialidad en el ambiente laboral*, muestran que el 49% de los docentes considera que hay cordialidad en el ambiente laboral, el 47% manifiesta que se presentan medianamente cordialidad en el ambiente laboral y un 5% de los docentes expresa poca cordialidad en el ambiente laboral; el 48% de los administrativos expresan cordialidad en el ambiente laboral, 41% en grado medio y el 11% de la muestra de esta categoría expresan poca cordialidad en el ambiente laboral. En los profesores catedráticos 80% de la muestra manifiestan cordialidad en el ambiente laboral, 16% grados leves en esta variable y un 4% manifiestan poca cordialidad en el ambiente laboral.

Según los autores, en las organizaciones se deben tener entornos laborales saludables que promuevan el desarrollo personal, familiar y social, apoyando de esta manera el desarrollo de metas definidas por los empleadores y trabajadores. Esto conlleva que las organizaciones con condiciones dirigidas hacia el bienestar

de los trabajadores fomenten buenas relaciones personales en una buena organización y buena salud emocional⁵⁸.

GRAFICA 28: La conciliación del trabajo con la vida privada



Con relación a la *Conciliación del trabajo con la vida privada* en la gráfica número 28 la muestra expresó que en un 42% los profesores catedráticos y administrativos consideran que presentan conciliación del trabajo con la vida privada y en un 51% y 46% de la muestra de estas dos categorías respectivamente está subiendo en grado medio. En los profesores catedráticos el 72% expresan que si existe esta conciliación, un 24% manifestaron que esta conciliación esta en grado medio y un 4% expresa poca conciliación de la vida laboral con la vida privada. Sin embargo los administrativos son quienes se revelan en la gráfica con las puntuaciones más bajas lo que podría significar según algunos teóricos que posiblemente la

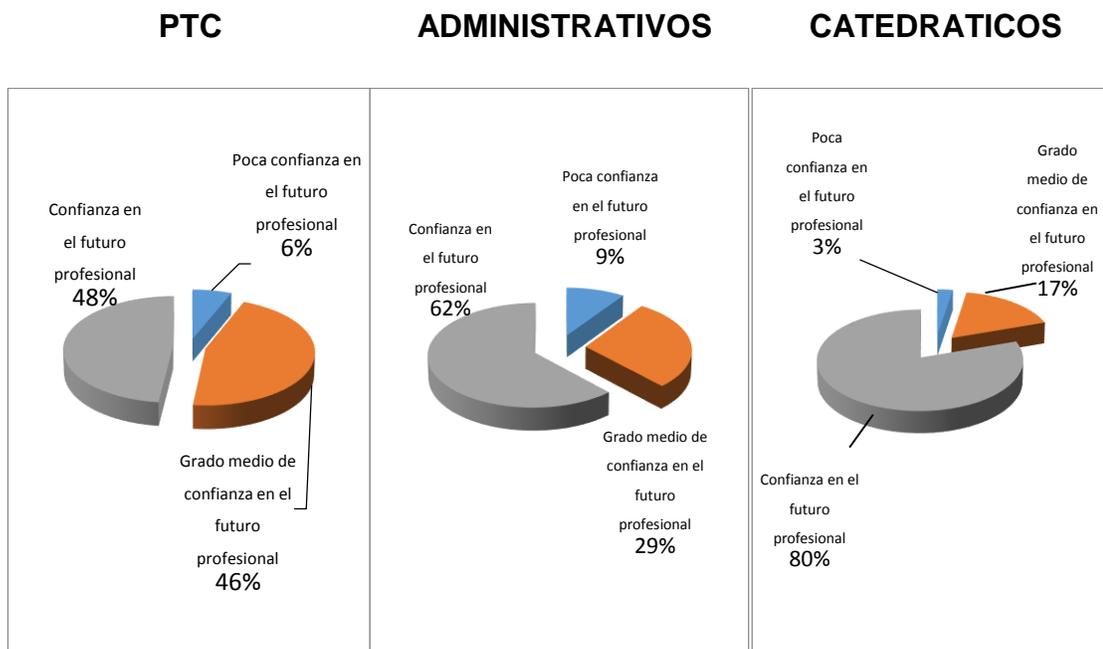
⁵⁸ CASAS, Sara. PARAVIC. Tatiana. Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. Rev.-latino-am enfermagem 2006.

organización está mejorando los aspectos relacionados con este factor, pero que su percepción frente a esta conciliación debe mejorar.

Existen algunos mitos que demarcan la conciliación de la vida familiar y el trabajo. En primera instancia la gente tiene que trabajar más, el aumento de la jornada laboral puede ser correcto en el caso de ciertos grupos de trabajadores, como los que trabajan en sectores de la industria con mayor competencia debido a la globalización o la innovación tecnológica; o los que tienen bajos niveles de cualificaciones y tienen que enfrentarse a una mayor competencia en el mercado laboral. Seguidamente otros aspectos se refieren a que los trabajos mejores remunerados son más intensos que los demás. Partiendo de esto se puede decir que es probable que la carga laboral en la institución sea algo exigente pero el trabajador ya sea administrativo o docente esta poco a poco flexibilizando su quehacer en términos de aprovechar su tiempo. La universidad podría estar desarrollando actividades que involucren no solo a las familias de sus empleados sino aspectos propios del desarrollo personal del trabajador⁵⁹.

⁵⁹ MACINNES, J. Diez mitos sobre la conciliación de la vida laboral y familiar. Cuadernos de Relaciones Laborales. 2005.

GRAFICA 29: La confianza en el futuro profesional

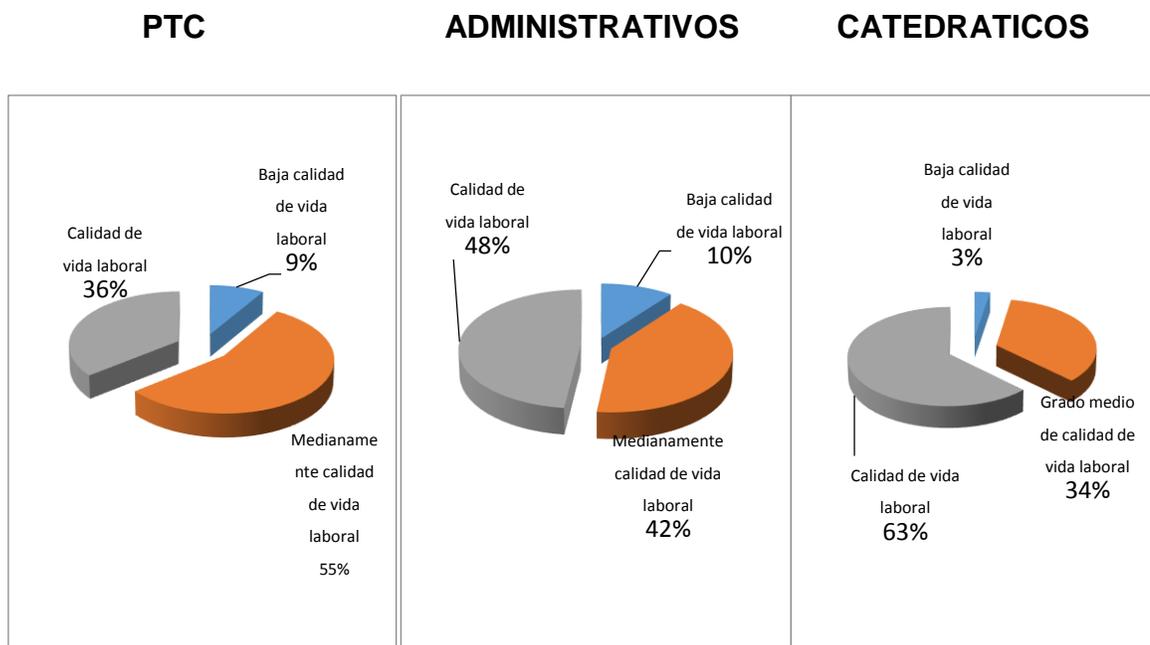


De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica número 29 de la *Confianza en el futuro profesional* la muestra de los profesores tiempo completo manifestó en un 48% tener confianza en el futuro profesional, teniendo en cuenta en esta puntuación que los docentes tiempo completo son quienes manifiestan la puntuación más baja respecto a las otras dos categorías. Seguidamente el 46% considera estar subiendo en grado medio y un 6% expresa sentir poca confianza en el futuro profesional. El 62% de los administrativos expresa confianza en su futuro profesional, 29% grado medio de confianza y un 9% poca confianza el futuro profesional. En cuanto a los profesores catedráticos el 80% reflejan que existe un grado de confianza frente a lo que es su futuro profesional es probable que hayan considerado haber encontrado en la universidad un lugar para crecer, para fomentar su formación y para permitir avanzar en términos de profesionalismo, ciencia e investigación.

Según algunos autores como Guest esa percepción podría definirse mediante “el contrato psicológico” que hacen los empleados con una organización, este hace

referencia al conjunto de promesas y obligaciones recíprocas que forman parte de lo prometido por la organización. El estado del contrato psicológico se refiere a si las promesas y obligaciones han sido cumplidas, si son justas y sus implicaciones para la confianza, es decir, esa confianza en el futuro profesional se puede trazar en la medida en que evalúa el grado en que se percibe que la organización ha cumplido sus promesas y compromisos, proporcionado un trato justo y engendrado confianza⁶⁰.

GRAFICA 30: Calidad de vida laboral



La gráfica número 30 hace referencia *Calidad de vida laboral* de los trabajadores de la institución, la muestra en un 36% de los docentes consideran tener calidad

⁶⁰ Gracia, Francisco. SILLA, Inmaculada. PEIRÓ y FORTES-FERREIRA. Teoría El Estado del Contrato Psicológico y su Relación con la Salud Psicológica de los empleados. Universidad de Valencia Psicothema 2006. Vol. 18, nº 2, pp. 256-262

de vida laboral, el 55% de estos consideran tener medianamente calidad y el 9% baja calidad de vida laboral. También se muestra que el 48% de los administrativos consideran sentir calidad de vida laboral, el 42% de ellos manifiestan que medianamente han sentido calidad y el 10% consideran sentir calidad de vida laboral. La muestra del 63% de los profesores catedráticos considera sentir calidad de vida laboral, sin embargo un 34% de esta categoría expresan que la calidad de vida laboral se presenta en grado medio.

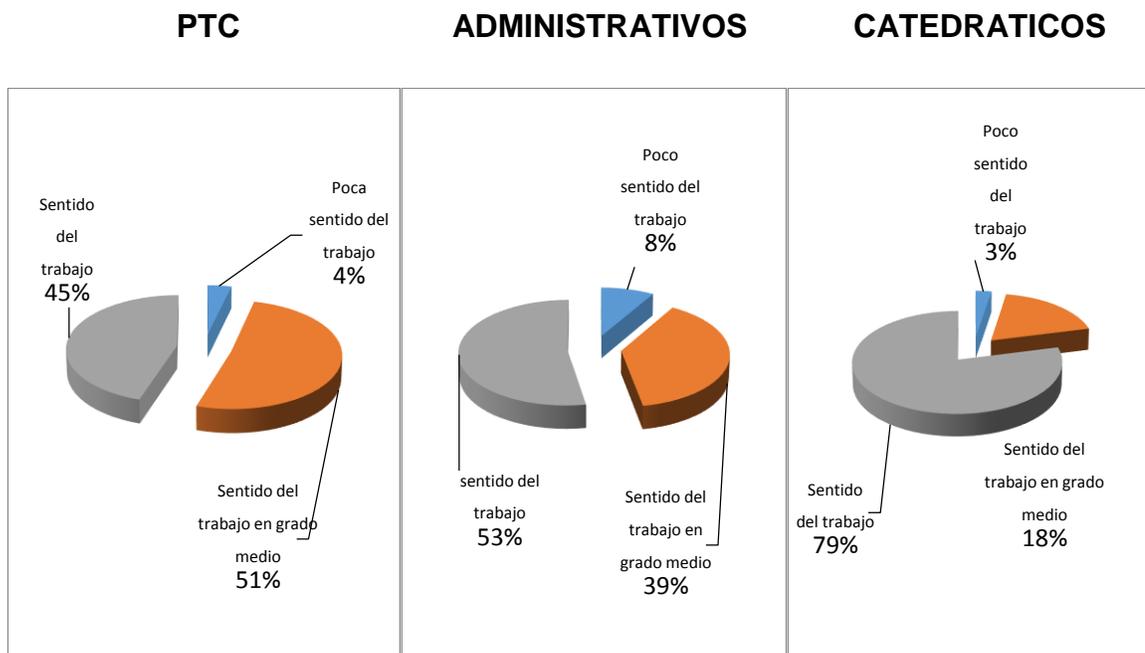
Este último puntaje conduce a reflexionar acerca de la importancia de desarrollar esfuerzos por parte de la institución para mejorar día a día la calidad, no solo de los espacios en que los trabajadores realizan su trabajo, sino también de la calidad de los ambientes, la cordialidad, el manejo de las normas y por ende del clima laboral.

Con respecto a esto, según Camacaro la calidad de vida en el trabajo se puede considerar como una filosofía, un conjunto de creencias y valores que integran todos los esfuerzos dirigidos a incrementar la productividad y mejorar la moral de los trabajadores de la organización, haciendo énfasis en el reconocimiento de la dignidad del ser humano, así como su potencial intelectual, buscando incrementar la participación de las personas en el trabajo bajo un esquema continuo.

De aquí se puede concluir que el ambiente laboral en el cual se desarrollan los trabajadores constituye un elemento fundamental donde se espera que la dirección tenga una relación más significativa con los trabajadores y una comunicación más estrecha para asegurar el éxito de los diferentes grupos de trabajo generándose una auténtica calidad de vida⁶¹.

⁶¹ CAMACARO, P.R, *Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, marzo 2010, Disponible en: www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm.

GRAFICA 31: El sentido del trabajo



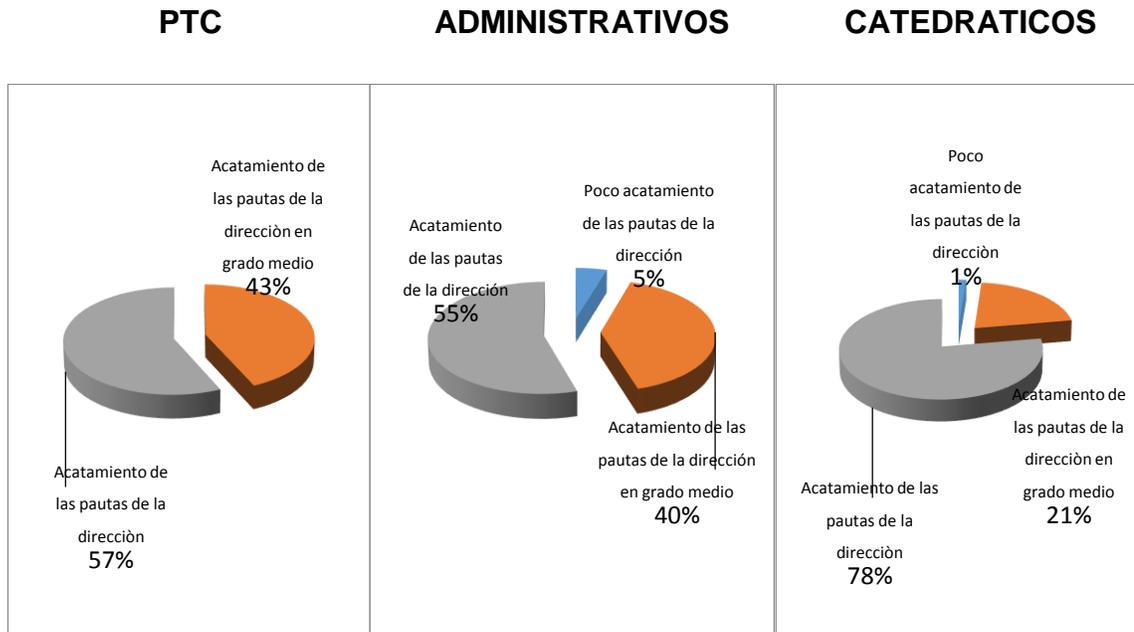
Con referencia a la escala referida al *Sentido del trabajo* el 45% de la muestra de los profesores tiempo completo, el 53% de los administrativos y el 79% de los profesores catedráticos afirman que presentan sentido por el trabajo. Es relevante mencionar que los docentes tiempo completo son quienes refieren las puntuaciones más bajas, lo que podría conducir a reflexionar acerca de la importancia de desarrollar actividades que propicien el sentido del trabajo y tareas que estén identificadas con las expectativas de desarrollo profesional del trabajador.

De acuerdo con un estudio realizado a un grupo de personas, el sentido y significado del trabajo está directamente relacionado con la concepción que se tiene del mismo, visto como estrategia o medio de aprendizaje en la que se valida y refuerza a la persona. Se concibe como una forma para demostrar la utilidad, haciendo con su labor una contribución pertinente a su entorno, que en algunos

casos abarca hasta el núcleo familiar; un elemento que concuerda con las motivaciones para incursionar en el ámbito laboral, en donde las necesidades del hogar son preponderantes. Además el trabajo es visto como un lugar de expansión en el que se rescata su carácter de construcción, por la necesidad de recursos y se le asocia con un camino a la independencia. El valor económico es relevante, enlazado con un sentido de responsabilidad, asumido como una forma de crecimiento y por último una tendencia predominante con formación superior es decir, como un complemento de la formación⁶². Por lo anterior es posible inferir que los empleados relacionados en la muestra están identificando estos factores de sentido en su trabajo y la construcción de una identidad basada en los principios de la organización.

⁶² DE JESÚS Maritza y ORDAZ María Gabriela. El Significado del Trabajo: Estudio Comparativo entre Jóvenes Empleados y Desempleados Escuela de Psicología. Universidad Central de Venezuela. Volumen XXV Número 2 Año 2006. Documento electrónico <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/repsi/v25n2/v25n2a05.pdf>

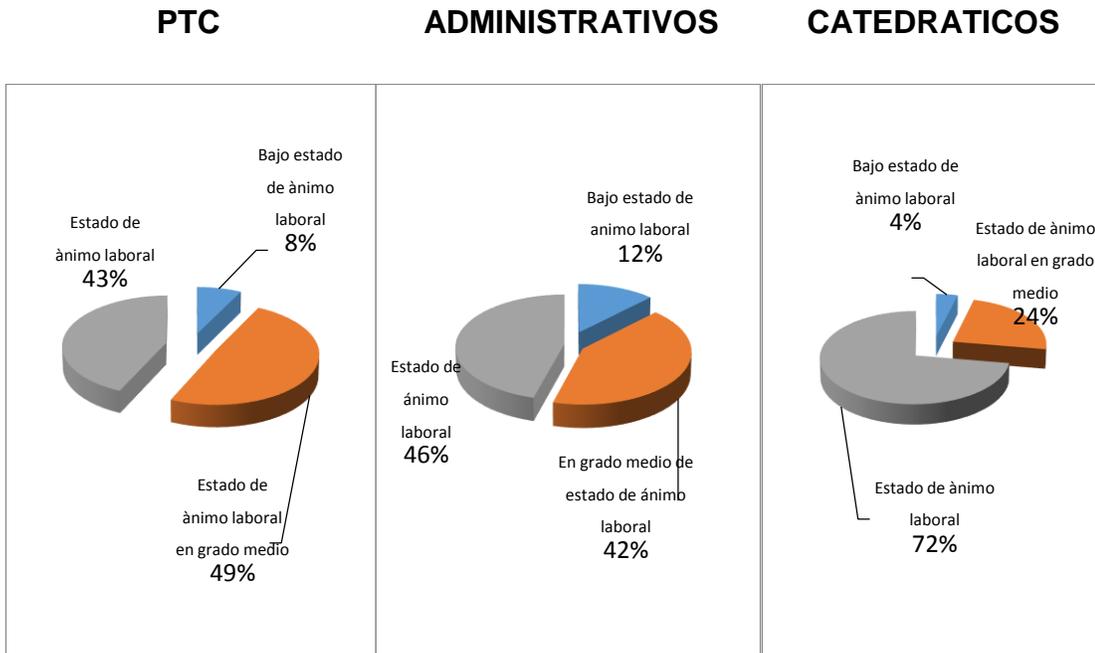
GRAFICA 32: Acatamiento de las pauta de dirección



Con relación a lo reflejado en la gráfica número 32 es claro que la muestra de los profesores tiempo completo en un 57%, los administrativos con un 55% y los profesores catedráticos en un 78% expresan que hay *Acatamiento de las pautas de la dirección*; en un 43% en los profesores tiempo completo, 40% en los administrativos y 21% en los catedráticos este acatamiento se presenta en grado medio.

Esta cifras reflejan el compromiso de los empleos frente al trabajo que realizan y la manera en como esto están asumiendo actitudes de acatamiento frente a las exigencias propias de su trabajo. Posiblemente este factor este asociado a la motivación y la expectativa que genera su trabajo y la forma en cómo este se desarrolla a diario.

GRAFICA 33: Estado de ánimo laboral



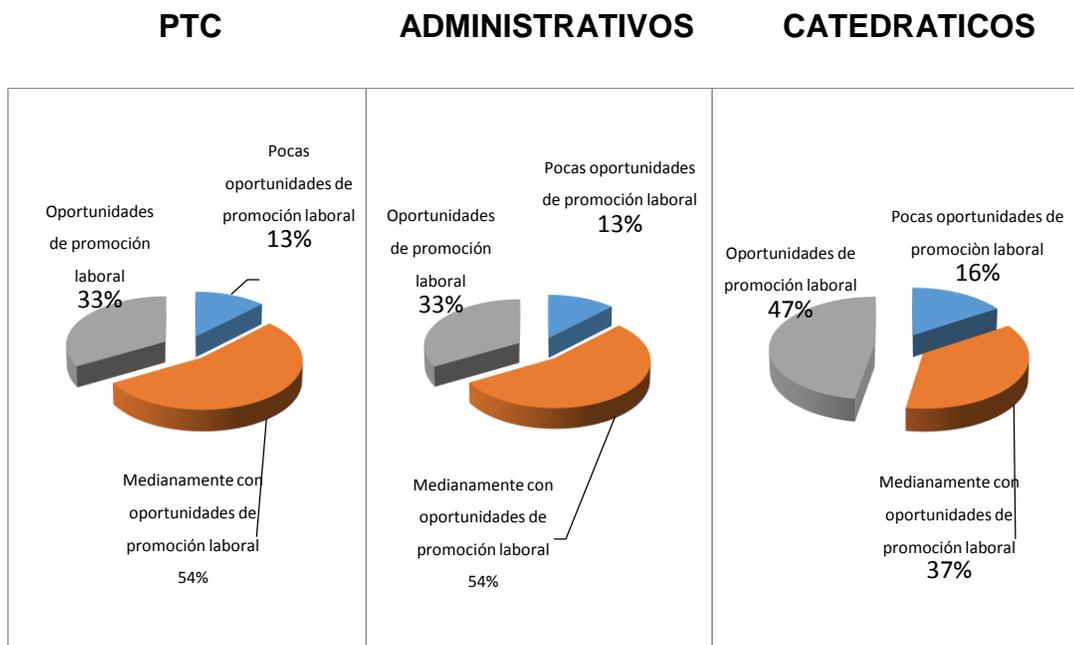
En cuanto a la gráfica número 33 expresa las puntuaciones referidas al *Estado de ánimo laboral* en el que se encuentran los empleados. Por consiguiente en un 43% los profesores tiempo completo consideran que tienen adecuado estado de ánimo laboral, un 49% de las muestra considera que el estado de ánimo laboral está en grado medio y el 8% considera que este estado de ánimo está en grado bajo. También se observa que el 46% de las muestra manifiesta sentir buen estado de ánimo laboral, el 42% considera que esta en grado medio y el 12% siente bajo estado de ánimo laboral. En cuanto a la muestra de los profesores catedráticos el 72% consideran que tienen un adecuado estado de ánimo laboral, un 24% lo considera en grado medio y solo un 4% manifestó bajo grado en esta categoría.

Weiss clasifica los estados de ánimo en afectos positivos y negativos, pero independientemente de la clasificación que se utilice, queda claro que todas las emociones que se describen en las diferentes taxonomías se experimentan o son motivadas en el ambiente laboral, teniendo importantes consecuencias en el bienestar del trabajador, en el ambiente organizacional y en general en la

productividad. Según esto es posible afirmar que algunos aspectos del ambiente laboral, incluyendo las condiciones laborales, roles, diseño del trabajo entre otros, inician las emociones en el contexto organizacional. Estos aspectos del trabajo y algunas situaciones vividas son los detonantes o estresores diarios los cuales actúan sistemáticamente y conllevan a reacciones conductuales o actitudinales que pueden tener un impacto negativo sobre el desempeño laboral”⁶³. Sin embargo frente a esto es necesario diseñar estrategias para el fomento de la inteligencia emocional y pautas para el manejo y control de las emociones que aparecen y son tal vez producto del ambiente laboral.

⁶³ Briner RB. The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1999. Citado en: BLANCO, G. Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de Medicina*. V.29. 2006.

GRAFICA 34: Oportunidades de promoción laboral

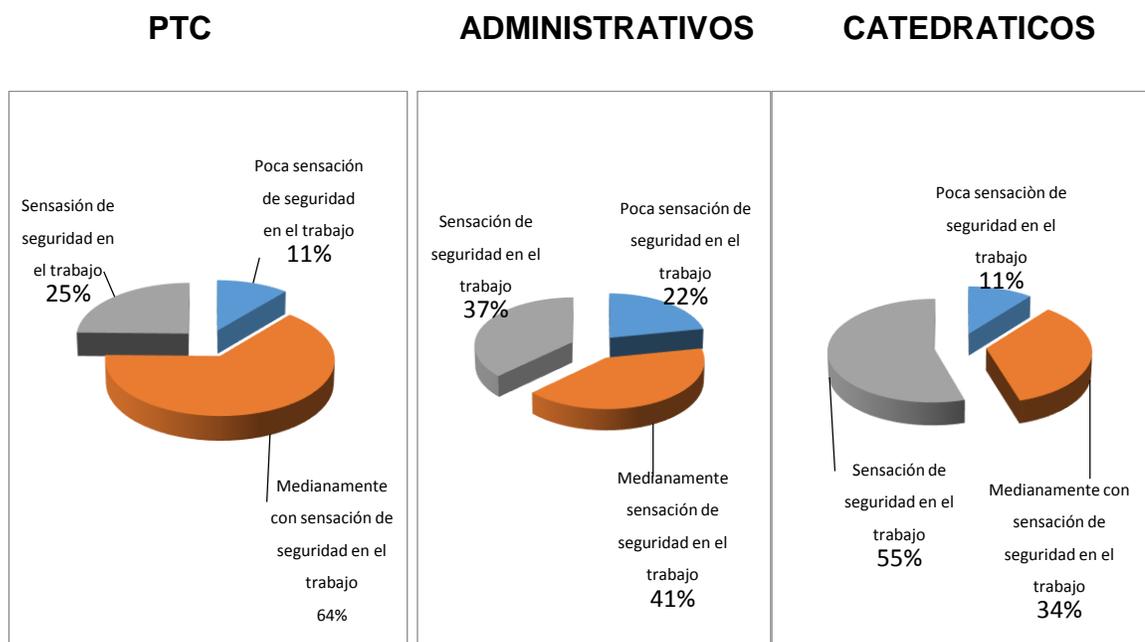


En referencia a la gráfica número 34 las *Oportunidades de promoción laboral* entendiendo esta como un factor muy importante para generar motivación y pertenencia por el lugar donde se está empleado, la muestra en un 33% considera que sienten oportunidades de promoción laboral, el 54% expresan medianamente oportunidades de promoción y el 13% manifiesta que hay pocas oportunidades de promoción laboral. También se evidencia que el 32% de los administrativos consideran tener oportunidades de promoción laboral, el 41% de ellos manifiestan que medianamente han sentido tener oportunidades de promoción y el 27% consideran sentir pocas oportunidades de promoción laboral. En la muestra de los profesores catedráticos refleja que el 47% considera que tienen oportunidades de promoción laboral, el 37% considera que las tienes medianamente y el 16% expresa pocas oportunidades de promoción laboral.

Estas puntuaciones demarcan la importancia de seguir desarrollando esfuerzos para promover el crecimiento y el profesionalismo de cada trabajador, es decir que se permita de acuerdo al desarrollo de habilidades competencias y niveles de

proactividad y compromiso, ascensos que garanticen el desarrollo del profesional competente. La promoción laboral implica además aspectos relacionados con las impunidad de formación y planes de carrera, de lo que se podría inferir que según lo observado en la gráfica, la Universidad está enfocada en el fomento de este tópico y que a futuro por exigencias de la misma calidad educativa respaldará el desarrollo de su profesional.

GRAFICA 35: Sensación de seguridad en el trabajo



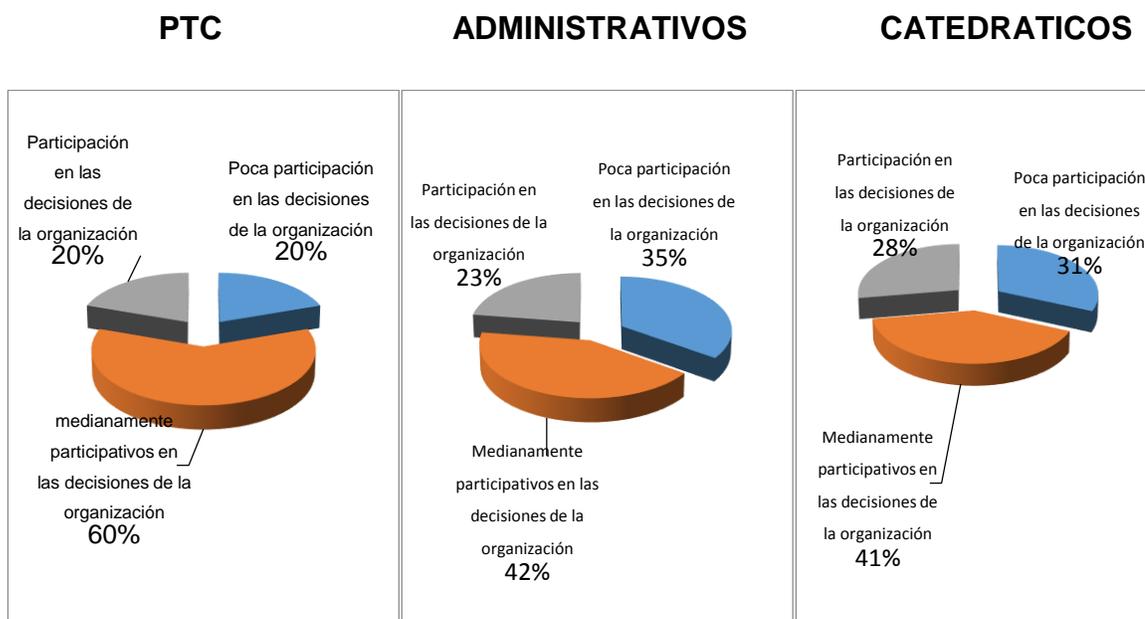
De acuerdo a la gráfica número 35 que relacionada con la *Sensación de seguridad en el trabajo*, la muestra del 25% de los profesores tiempo completo expresa que sienten sensación de seguridad en el trabajo, el 64% considera que se sienten medianamente con sensación de seguridad y el 11% expresa que tienen poca sensación de seguridad laboral. El 37% de los administrativos expresa que sienten sensación de seguridad en el trabajo, el 41% considera que se sienten medianamente con sensación de seguridad y el 22% expresa que tienen poca sensación de seguridad laboral. En cuanto a los profesores catedráticos el 55% de la muestra siente sensación de seguridad en el trabajo, sin embargo el 44% siente

medianamente sensación de seguridad en el trabajo y un 11% expresa sentir poca sensación de seguridad.

Estas cifras representan el sentir de los empleados en términos de calidad en las condiciones de trabajo, y la garantía de permanencia en el. Según autores “la asignación de trabajo y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador; los prospectos susceptibles de adquirir una nueva habilidad o conocimiento para futuros trabajos asignados (formación); oportunidades de ascenso y seguridad en el empleo o en el ingreso asociado con el trabajo”⁶⁴ son aspectos fundamentales para la permanencia de estos en la institución. Al mismo tiempo para que estos experimenten sensación de seguridad en el trabajo que desarrollan, deben satisfacer otras necesidades como seguridad física (comprende la temperatura, la humedad, la iluminación, el movimiento del aire, las radiaciones, los ruidos y vibraciones entre otros), y la seguridad ergonómica (entendiéndola como ese estudio que la organización desarrolla acerca de los datos biológicos y tecnológicos aplicados a problemas de mutua adaptación entre humanos y máquinas, con dos objetivos fundamentales: contribuir a transformar el contexto de trabajo y producir conocimiento científico).

⁶⁴ GUERRERO, J. CAÑEDO, R. RUBIO, S. CUTIÑO, M. FERNANDEZ, D. Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina.2006. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352006000400005&script=sci_arttext.

GRAFICA 36: Participación en las decisiones de la organización



En la gráfica 36 corresponde a la *Participación de las decisiones de la organización* se muestra que el 20% de los docentes consideran que participan en las decisiones de la organización, el 60% de estos consideran participar medianamente y el 9% considera tener poca participación en las mismas. La muestra de los administrativos en un 23% considera que son tenidos en cuenta en la participación en las decisiones de la organización, un 42% considera que tienen mediana participación y un 35% expresa poca participación en estas decisiones. La muestra de los profesores catedráticos en un 28% considera que participan en las decisiones de la organización, el 41% manifiesta que participa en grado medio y el 31% restante expresa poca participación en las decisiones de la institución.

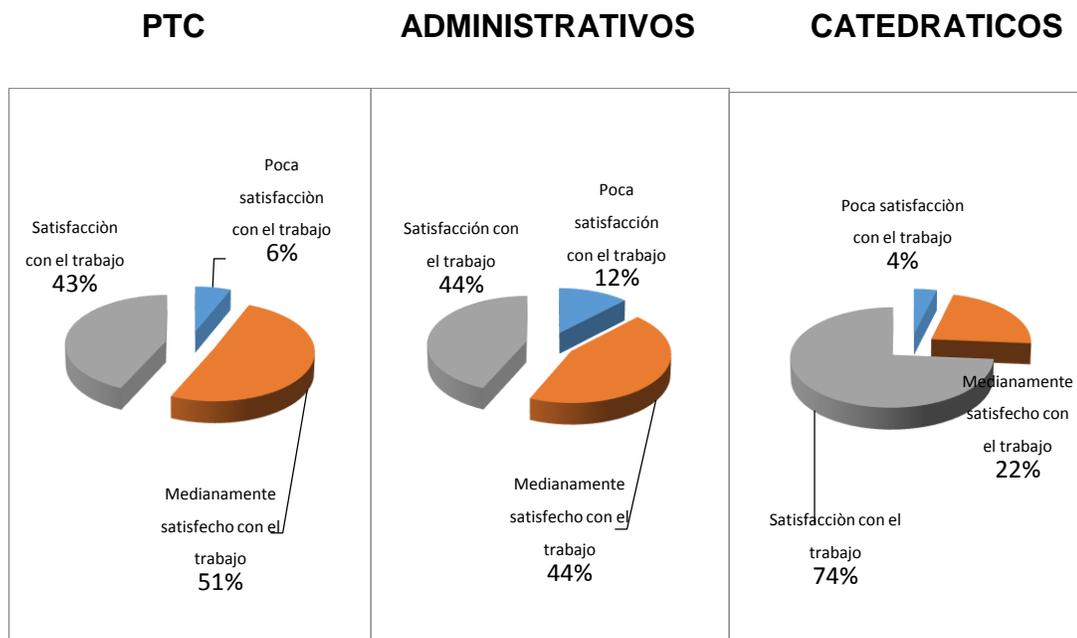
Estas puntuaciones reflejan las distintas percepciones que se tienen frente a este componente reflejando lo importante que es fortalecer los procesos de participación de los empleados a los diferentes estamentos democráticos existentes. Es claro que la promoción de la participación de los empleados en las decisiones relacionadas con la organización responde a exigencias de una nueva cultura organizativa de calidad, lo que implica permitir al empleado aportar ideas,

propuestas para el mejoramiento y al mismo tiempo dar apertura para la reflexión crítica de los procesos que al interior se desarrollan.

Según Edwards y Collinson, la participación aparece como un aspecto que puede contribuir a incrementar la eficiencia de la organización, una reducción de costos, un incremento de la productividad y de la calidad, todo ello mediante la delegación hacia los trabajadores del poder, la autoridad y la capacidad de tomar decisiones organizativas. Esta participación pretende potenciarles, capacitarles y dotarles de las herramientas, los recursos y la discrecionalidad que les permitan avanzar en los intereses de la organización⁶⁵. Así mismo es considerado relevante revisar las puntuaciones relacionadas con el hecho de que esta participación está subiendo levemente, la intención es garantizar que los empleados de la organización se consideren parte activa de esta y se identifiquen con la misma a partir de nuevos mecanismos de participación que lleven a cumplir este objetivo.

⁶⁵ LAHERA, Sánchez. A. La participación de los trabajadores en la calidad total: nuevos dispositivos disciplinarios de organización del trabajo. Universidad Complutense de Madrid.2000.

GRAFICA 37: Satisfacción con el trabajo



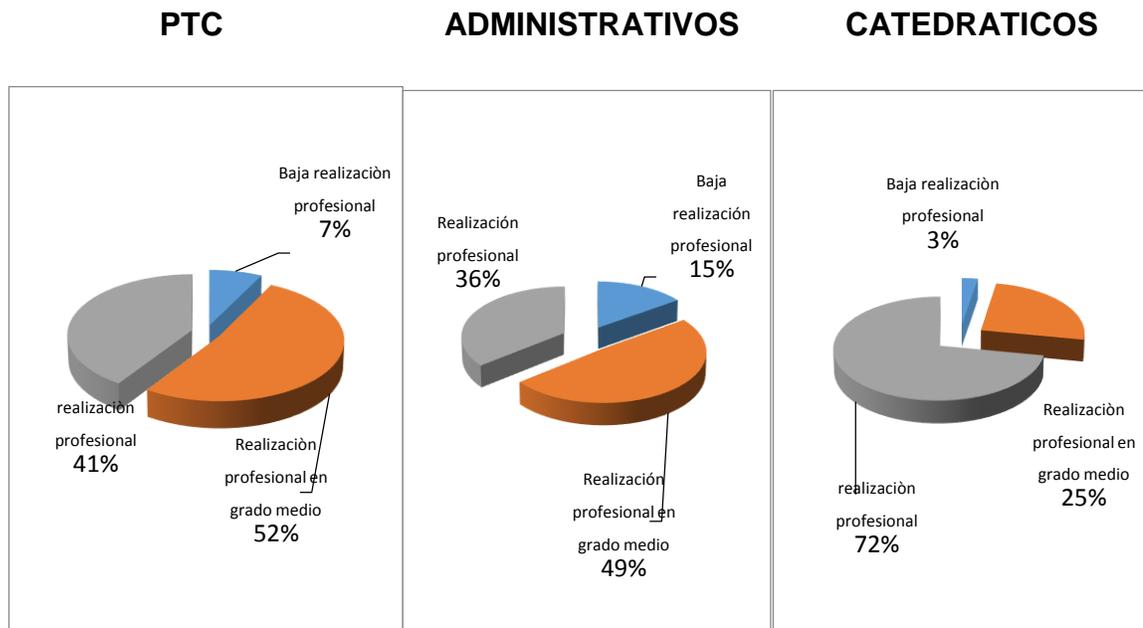
En referencia a la *Satisfacción con el trabajo*, el 43% de la muestra de los profesores tiempo completo están satisfechos con su trabajo, el 44% de los administrativos y 74% de los profesores catedráticos manifiestan que sienten satisfacción con el trabajo; el 51% de los profesores tiempo completo, 44% de los administrativos y 22% de los catedráticos consideran estar medianamente satisfechos con el trabajo.

Según Blum⁶⁶ la satisfacción es un estado subjetivo del individuo que se caracteriza por cogniciones (creencias, opiniones y pensamientos) y sentimientos (emociones) con relación a distintos elementos que componen su trabajo. También como el resultado de diversas actitudes que experimenta el trabajador con relación a distintos aspectos que componen su trabajo, como son: el sueldo, las relaciones con el jefe y compañeros, las oportunidades de ascenso y

⁶⁶ LÓPEZ, F. CASIQUE, A. FERRER, J. La Satisfacción hacia el Trabajo. Un Análisis Basado en las Teorías de las Expectativas y de Equidad. 2006.

promoción, las funciones que desempeña y las condiciones de seguridad e higiene.

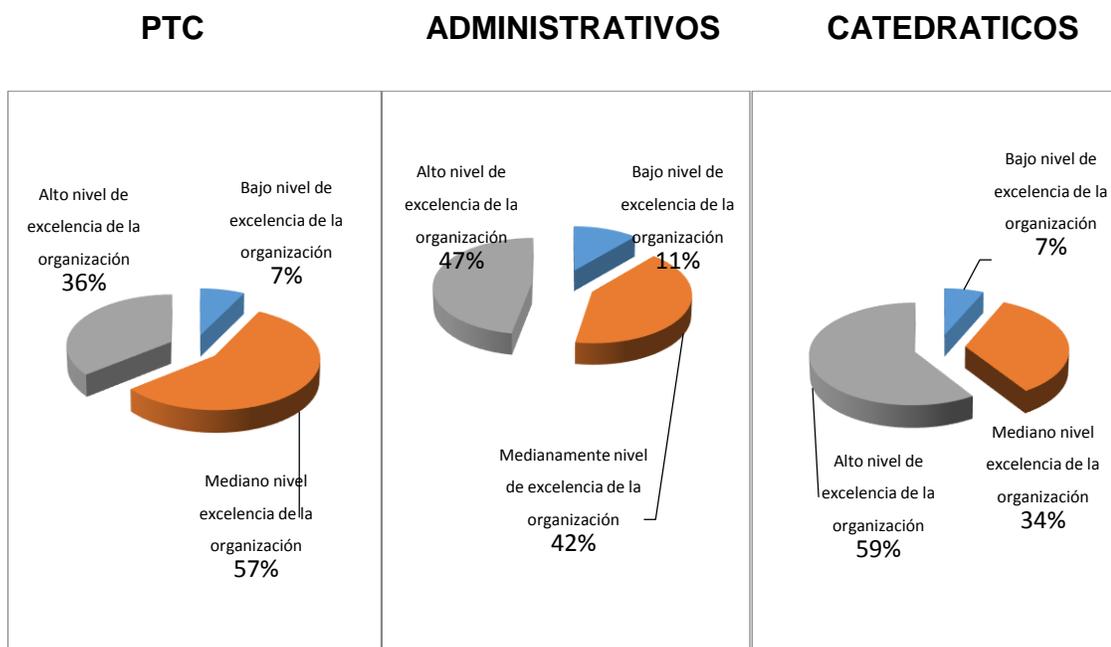
GRAFICA 38: Realización profesional



La gráfica 38 referida a la *Realización profesional* revela en una puntuación del 41% en los profesores tiempo completo, 36% del personal administrativo y un 72% en los profesores catedráticos sienten realización profesional. Esta puntuación demuestra la importancia que es para los profesionales que laboran en la universidad, su propio reconocimiento frente a la realización que han tenido a lo largo de su desempeño en la institución. Sin embargo es posible referenciar que los administrativos son quienes arrojaron las puntuaciones más bajas con relación a los demás, esto compromete a la universidad a desarrollar actividades y estrategias que apunten hacia la búsqueda y fomento de la realización de cada un, ya que como se ha planteado bajo la perspectiva de otros autores descritos en otros componentes si existe la realización, existirá la motivación y la satisfacción frente a la organización. Además se afirma que generalmente “cuando no hay realización profesional existe la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad

en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden, los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales”⁶⁷. Esta afirmación motiva a desarrollar estrategias para promover la realización de los empleados e impactar significativamente su desarrollo y por ende la calidad del trabajo que realiza.

GRAFICA 39: Nivel de excelencia de la organización



En la gráfica 39 revela las puntuaciones relacionadas con el *Nivel de excelencia de la organización*. Se evidencia que el 36% de los docentes tiempo completo piensan que la institución tiene un alto nivel de excelencia, el 57% de estos consideran un mediano nivel y el 7% que tiene un bajo nivel de excelencia. La muestra de los administrativos en un 47% considera que la institución está en un adecuado nivel de excelencia, un 42% expresa que hay medianamente un nivel de

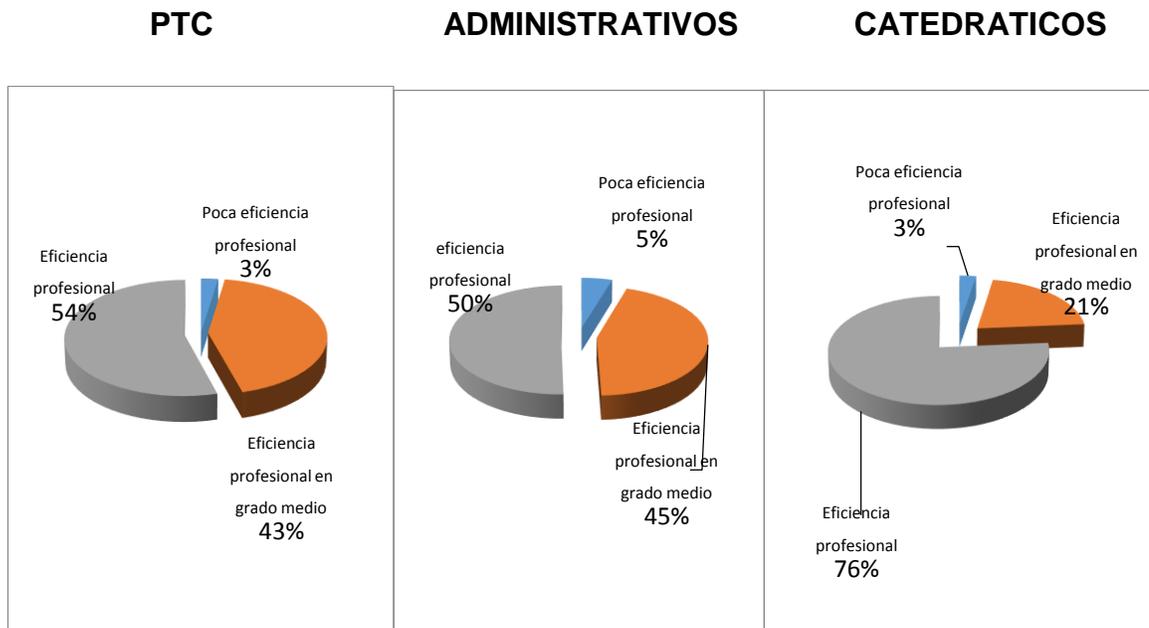
⁶⁷ GIL-MONTE, Pedro. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica InterAção Psy*. 2003. Disponible en: <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>.

excelencia en la institución y un 11% opina que hay un bajo nivel de excelencia. Por su parte el 59% de los profesores catedráticos indican que hay un alto nivel de excelencia en la institución, un 34% que expresa hay medianamente nivel de excelencia y el 7% restante considera que hay bajo nivel de excelencia en la institución.

En la Universidad se deben orientar acciones hacia principios de excelencia buscando que los empleados identifiquen este proceso y participen activamente de él. Para esto según autores se recomienda "mantener una cultura empresarial muy fuerte, con unos valores compartidos por todas personas de la organización, la orientación de las personas debe también ser un valor cultural también compartido. En las empresas excelentes saben que sus personas son más que empleados, son unos propietarios del proyecto empresarial y finalmente la formación contribuye al desarrollo y a la consolidación dela cultura y que las personas se sientan vinculadas al proyecto empresarial"⁶⁸.

⁶⁸RODRIGO, Beatriz. La excelencia empresarial en la sociedad cooperativa. Revista de economía publica, social y cooperativa. España 1995.

GRAFICA 40: Eficiencia profesional



La gráfica 40 está relacionada con la *Eficiencia profesional* de los empleados, en este componente el 54% de los profesores tiempo completo, 50% de los administrativos y 76% de los profesores catedráticos consideró tener eficiencia profesional. Estas puntuaciones expresan con claridad el concepto en el que los empleados tienen su propio trabajo, lo definen con eficiencia y consideran realizarlo con idoneidad. En esta gráfica es claro que los docentes catedráticos son quienes describen mayor eficiencia en su trabajo. Sin embargo un 43% de los profesores tiempo completo, 45% de los administrativos y un 21% de los catedráticos consideran que esta eficiencia se encuentra en grado medio.

Es posible anotar que la universidad de acuerdo a las exigencias de hoy debe estar enmarcada en algunos pilares fundamentales que en su ejercicio permitirán garantizar el crecimiento de la empresa pero al mismo tiempo de sus empleados.

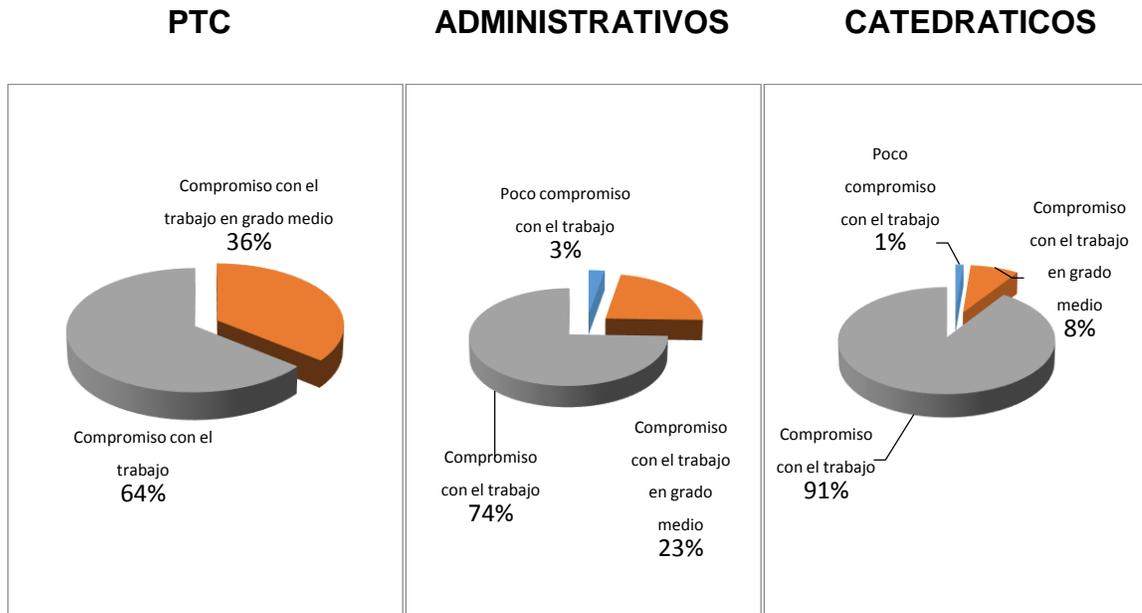
Algunos son:

- Equidad, calidad y eficiencia.
- Flexibilidad curricular, pertinencia social e investigación profesoral y estudiantil.
- Inserción, interacción y compromiso social de la universidad con el país.
- Modernización y descentralización de los procesos académicos-administrativos.
- Internacionalización de la producción y globalización del conocimiento.
- Desarrollo tecnológico (cambios acelerados en las tecnologías).
- Nuevos paradigmas pedagógicos para la enseñanza.
- Nuevos paradigmas administrativos y productivos⁶⁹.

Ante estos aspectos es claro que la relación de estos podría contribuir a la eficacia de la institución y al mismo tiempo permiten al empleado sentirse competente para realizar un trabajo con eficacia y pertinencia.

⁶⁹. SALAS, R. La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. Cuba, 2000. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v14n2/ems03200.pdf>.

GRAFICA 41: Compromiso con el trabajo

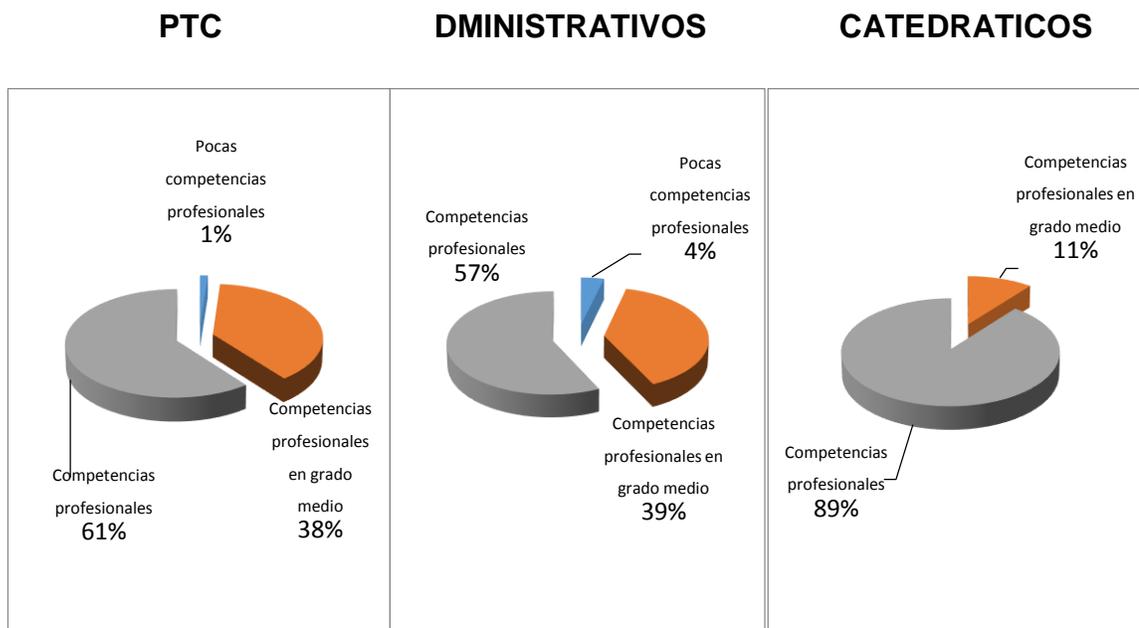


Con relación al componente sobre el *Compromiso con el trabajo* los resultados obtenidos en la gráfica 41 reflejaron que la muestra expresó en un 64% de los profesores tiempo completo manifiestan compromiso con el trabajo, el 36% restante manifiesta compromiso en grado medio. En el personal administrativo el 74% consideran que tienen compromiso con su trabajo y un 23% lo expresa en grado medio. Por su parte los catedráticos el 91% indican compromiso con su trabajo.

Estas puntuaciones evidencian claramente el compromiso de los empleados frente a la institución. La palabra compromiso de acuerdo con la Real Academia Española (1994) es la obligación contraída, palabra dada, fe empeñada. En otras palabras se trata de una labor moral, psicológica adquirida hacia una persona, una situación o una institución. De acuerdo a algunos autores es posible que el “nivel de compromiso desarrollado por los trabajadores en este caso depende en gran manera de aspectos como las características personales del trabajador, las experiencias del trabajo, la socialización que se da en la misma, apoyo organizacional, las expectativas de recompensa y los diferentes reconocimientos

por los que aguardan ellos cada vez que realizan su trabajo con empeño y dedicación⁷⁰.

GRAFICA 42: Competencias profesionales



En referencia a la escala de *Competencias profesionales* la gráfica número 42 manifiesta que la muestra de profesores expresó en un 61% que tiene competencias profesionales, así mismo el 57% de los administrativos y el 89% de los catedráticos. Este se convierte en un elemento significativo, puesto que los empleados manifiestan dominio de competencias profesionales en el trabajo que desarrollan. Sin embargo un 38% de los profesores tiempo completo, 39% de los administrativos y el 11% de los catedráticos manifiestan que poseen estas competencias en grado medio.

⁷⁰ FERNANDO ARIAS, Galicia. El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. Revista de Contaduría y Administración. N°200. Enero –marzo de 2001.

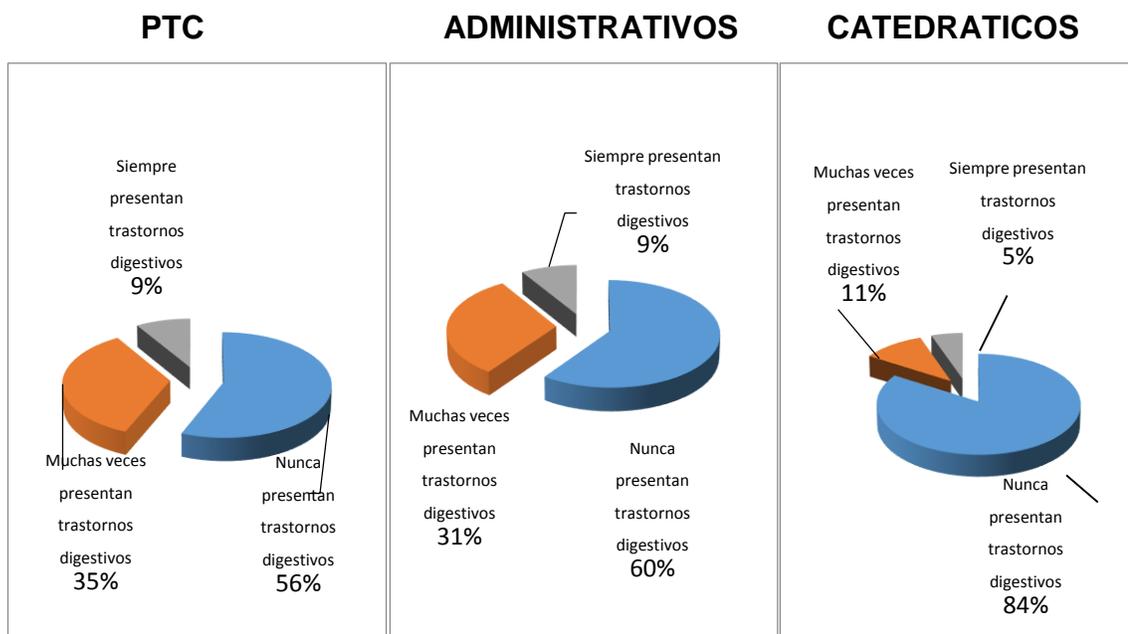
Cabe resaltar que el término competencia ha sido definido de diferentes maneras. Por una parte se considera un concepto complejo que incluye otros conceptos. En este caso⁷¹, Zabalza la define como el conjunto de conocimientos y habilidades que los sujetos necesitamos para desarrollar algún tipo de actividad, o el caso de Yániz Álvarez y Villardón que la definen como “el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para desempeñar una ocupación dada y la capacidad de movilizar y aplicar estos recursos en un entorno determinado, para producir un resultado definido”. La gráfica es clara evidenciando que al parecer la universidad se ha convertido en un escenario propicio para formación de competencias y sin duda para el crecimiento profesional.

⁷¹ BOZU, Z. HERRERA, P. El profesorado universitario en la sociedad del conocimiento: competencias profesionales docentes. Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria. 2009. P.87. P97.

3. RESULTADOS EN LA DIMENSION DE EFECTOS COLATERALES.

En la dimensión de Efectos Colaterales están evaluadas las siguientes escalas: Trastornos digestivos, dolores de cabeza, insomnio, dolores de espalda y tensiones musculares; sobrecarga de trabajo, desgaste emocional, agotamiento físico y saturación mental; mal humor, baja realización profesional, trato despersonalizado y frustración.

GRAFICA 43: Trastornos digestivos



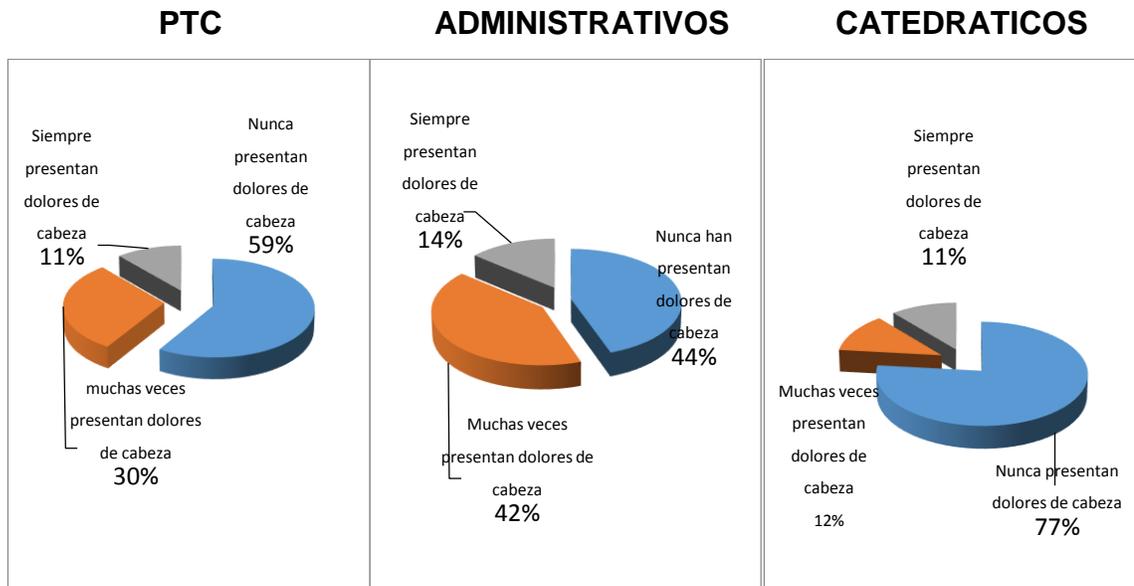
Con relación al componente que corresponde a *Trastornos Digestivos* de la gráfica 43, se encontró en la muestra objeto de esta investigación, que el 56% de los profesores tiempo, 60% de los administrativos y 84% de los catedráticos manifestaron nunca presentar tendencia en sus trastornos digestivos por causa de su trabajo. Un 35% correspondiente al profesorado tiempo completo, 31% de los administrativos y 11% de los catedráticas de la universidad representan la muestra porcentual dentro de la tendencia de presentar muchas veces este tipo de

malestar. Por otra parte se evidencia que el 9% los profesores tiempo completo y administrativos responden que siempre sienten molestias digestivas a causa de su trabajo.

Para G. Frada, es considerable mencionar que el aparato digestivo ejerce una influencia en la eficiencia y capacidad de trabajo del organismo y sus enfermedades, agudas o crónicas, teniendo presente que estas enfermedades son algunas de las causas más frecuentes de absentismo y discapacidad laboral. Además, este autor comenta que es recomendable que un médico laboral realice sugerencias a las necesidades de higiene y nutrición específicas de una profesión y así mismo evaluar la influencia de los factores propios de una profesión en el desarrollo de ciertos procesos de enfermedad del aparato digestivo.⁷²

⁷² SAVOLAINEN, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo - Aparato Digestivo, Tercera edición. Madrid, 2001

GRAFICA 44: Dolores de Cabeza



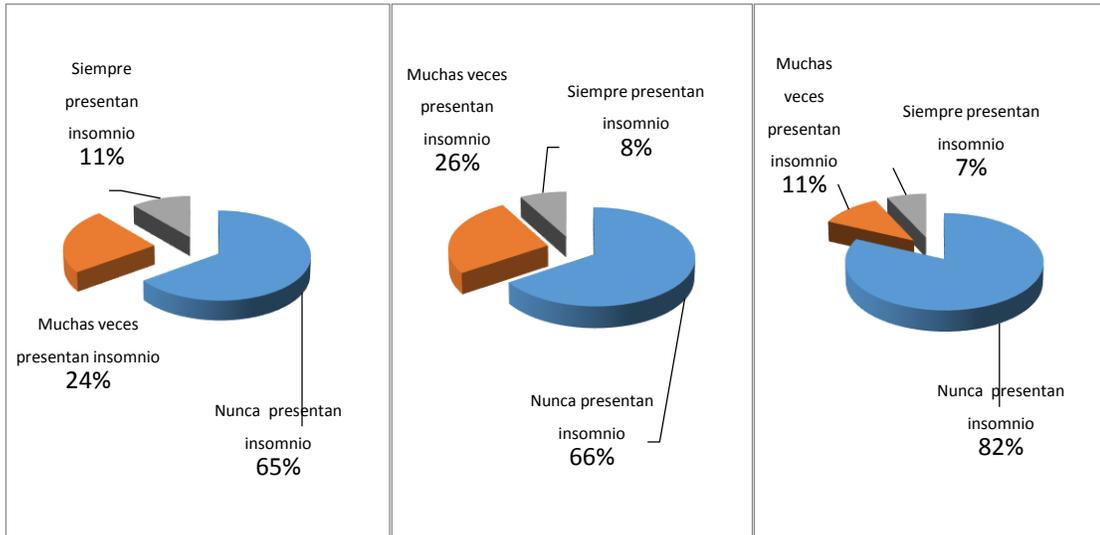
De acuerdo al componente correspondiente a *Dolores de Cabeza* ocasionado por el trabajo en la gráfica 44 se encontró que 11% de los profesores tiempo completo siempre sienten dolor de cabeza, el 30% considera sentirlo muchas veces y un 59% refiere nunca haber sentido este dolor. En los administrativos la variable dolores de cabeza a causa del trabajo, se muestra que 14% manifiestan sentir dolor de cabeza a causa del trabajo, el 42% considera sentirlo muchas veces y un 44% refiere nunca haber sentido este dolor. En la muestra de profesores catedráticos un porcentaje de 77% que responden nunca tener dolores de cabeza sin embargo un 12% expresa nunca haberlo sentido.

GRAFICA 45: Insomnio

PTC

ADMINISTRATIVOS

CATEDRATICOS

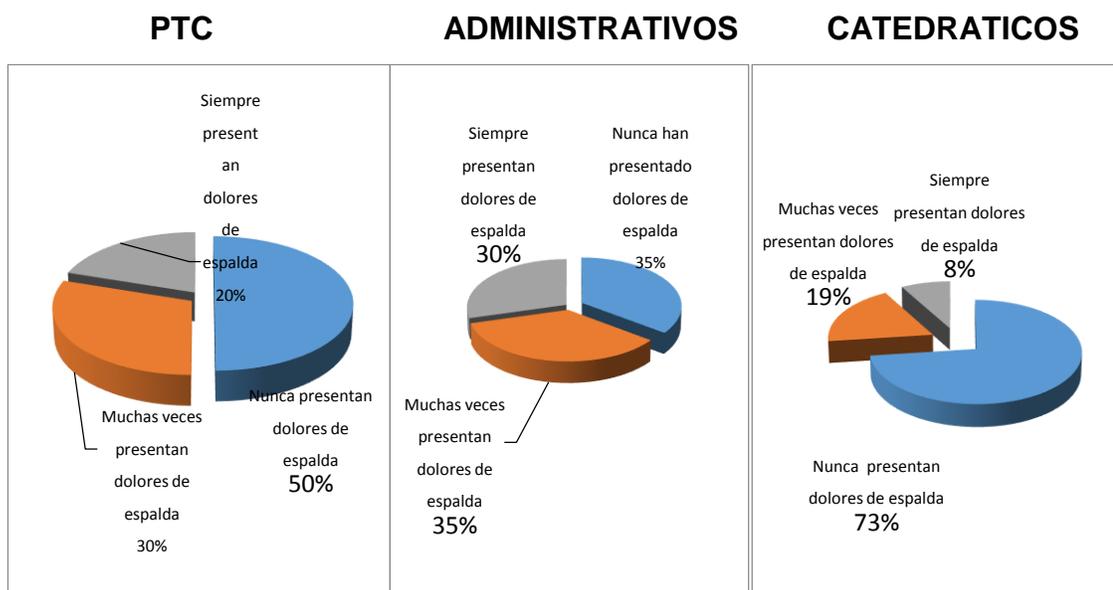


La gráfica número 45 del componente de *Insomnio* muestra que el 65% de la muestra de los profesores tiempo completo, 66% de los administrativos y 82% de los profesores catedráticos manifiestan nunca presentar este trastorno. Se puede mencionar que el 24% de los profesores tiempo completo, 26% de los administrativos y 11% de los catedráticos manifiestan que muchas veces han sentido insomnio. El 11% de los profesores tiempo completo, 8% del personal administrativo y el 7% personal catedrático responden que siempre presentan insomnio a causa del trabajo.

En un estudio realizado acerca de las repercusiones médicas, sociales y económicas del insomnio, Metlaine A, Leger D y Choudat D. comentan que el insomnio trae consigo repercusión de carácter laboral, lo que hoy en día ha afectado en gran medida al sector productivo de un país. Cabe destacar que se ha documentado una mayor somnolencia diurna y fatiga en trabajadores insomnes, esto trae como consecuencia perdida grandes en el sector productivo. Resulta

interesante mencionar lo que se ha observado en las empresas es una gran insatisfacción laboral y menores ascensos en los puestos de trabajo en la población afectada; es decir, la asociación entre insomnio y baja eficiencia es muy significativa.⁷³

GRAFICA 46: Dolores de Espalda



Al apreciar el componente relacionado con *Dolores de Espalda* según la gráfica 46, se encontró que el 20% de los docentes tiempo completo manifiestan presentar dolores de espalda, 30% de estos presentan muchas veces dolores de espalda y el 50% restante nunca lo ha presentado. Por otra parte el 30% de los administrativos consideran presentar siempre dolores de espalda, el 35% de ellos manifiestan que muchas veces han sentido dolor de espalda y el 35% consideran que nunca han sentido este malestar. En cuanto a los profesores catedráticos 73% responden que nunca han presentado dolores de espalda, 19% expresan que

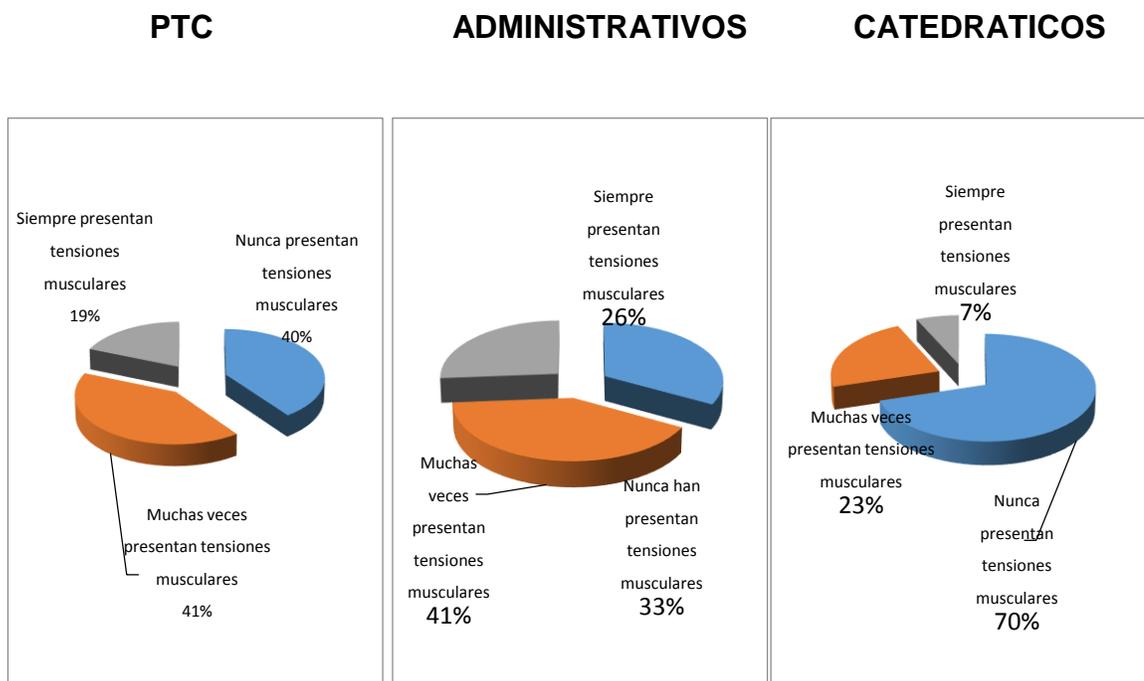
⁷³ REYES, A. LEMUS, A. MANTEROLA O. RAMIREZ, J. Repercusiones médicas, sociales y económicas del insomnio, México, 2009. P. 269

muchas veces han sentido y un 8%, manifiesta que siempre siente dolor de espalda a causa del trabajo.

Los dolores de espalda que están asociados al trabajo son un problema de salud pública debido a su elevada incidencia y alto índice de absentismo laboral que genera en las áreas laborales. Por otro lado, la carga física del trabajo ha influido a que los trabajadores padezcan del síndrome, al igual que el diseño de los espacios de trabajo, los equipos, el entorno y el proceso, para adecuar un conjunto de características tanto físicas y como las psicológicas del ser humano. Bestratén Belloví M, Bultó Nubiola M, Castejón Vilella E, et al. Comentan que si son aplicados los conocimientos de ergonomía en las empresas probablemente se podrían tener unas mejores condiciones de trabajo y así mismo garantizarle al trabajador un bienestar laboral.⁷⁴

⁷⁴ CASTILLO, M. LEÓN M. El dolor de espalda en el ámbito laboral: Higiene Postural, 2002. P. 459

GRAFICA 47: Tensiones Musculares

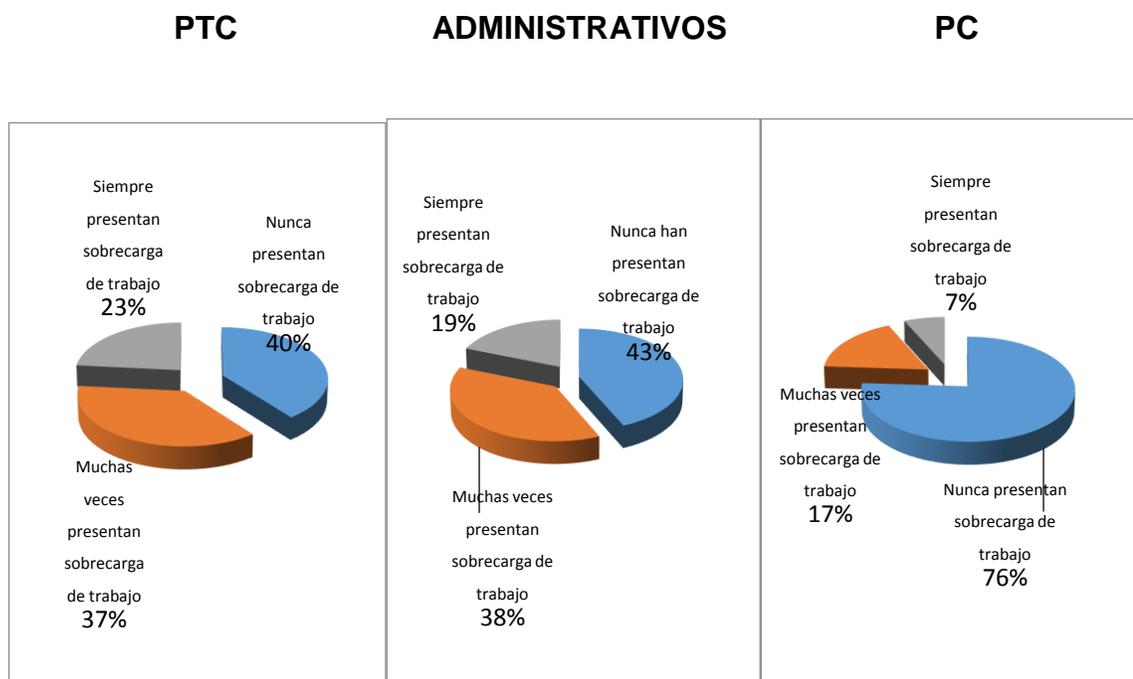


Con relación al siguiente componente de *Tensiones Musculares*, según la gráfica 47 se encontró en la muestra de los profesores tiempo completo el 19% expresan que siempre presentan tensiones musculares a causa del trabajo, el 41% manifiestan que muchas veces han sentido tensiones musculares y el 40% expresa nunca haber sentido estas tensiones. El 26% de los administrativos expresan que siempre presentan tensiones musculares a causa del trabajo, el 41% manifiestan que muchas veces han sentido tensiones musculares y el 33% expresa nunca haber sentido estas tensiones. En cuanto a los profesores catedráticos el 70% manifiesta nunca haber sentido tensiones musculares a causa del trabajo, 23% afirma que muchas veces las han sentido y un 7% de la muestra expresa siempre sentirlas.

De acuerdo con los estudios realizados por Luttmann, A. et al. Acerca de la prevención de los trastornos músculo-esqueléticos en el lugar de trabajo se encontró que una de las causas principales del absentismo laboral son los

trastornos músculo-esqueléticos y este atañe un coste bastante considerable para el sistema de salud pública. Se dice que los problemas de salud se producen cuando el esfuerzo mecánico es superior a la capacidad de resistencia de los componentes del aparato locomotor, este esfuerzo mecánico afecta las estructuras músculo-esqueléticas. Hay diversos factores psicosociales como el estrés, problemáticas relacionadas a la toma de decisión en el trabajo y apoyo social insuficiente, los cuales pueden potenciar la influencia de trastornos músculo-esqueléticos al incrementar la tensión muscular y a su vez alterar la condición de los movimientos.⁷⁵

GRAFICA 48: Sobrecarga de Trabajo



La gráfica número 48 corresponde a los componentes de *Sobrecarga de Trabajo* de la cual se observa que el 37% de los docentes consideran que muchas veces

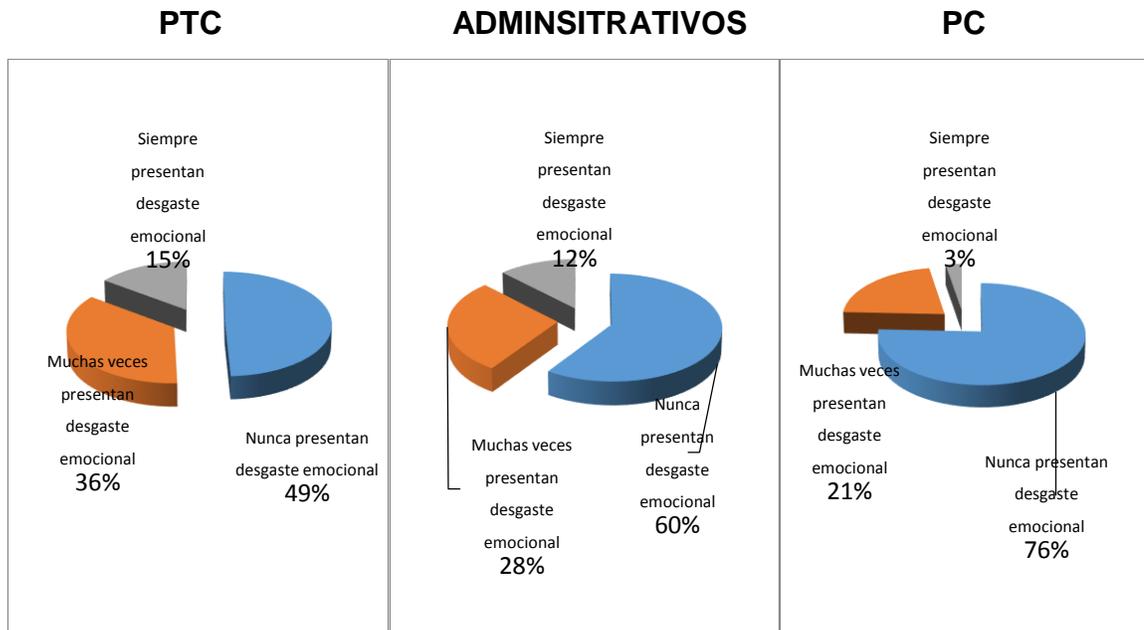
⁷⁵ LUTTMANN, A. JAGER, M. GRIEFAH, B. Prevención de Trastornos Músculo esqueléticos en el lugar de trabajo. Alemania

han sentido sobrecarga de trabajo, el 23% de ellos manifiestan que siempre lo han sentido y el 40% consideran nunca haber sentido sobrecarga de trabajo. Por otro lado el 19% de los administrativos consideran presentar siempre sobrecarga de trabajo, el 38% de ellos manifiestan que muchas veces han sentido sobrecarga y el 43% consideran que nunca han sentido sobrecarga laboral. También se encontró que el 76% de los profesores catedráticos responden nunca presentar esta sobrecarga debido a su labor, 17% expresan que muchas veces han sentido sobrecarga y un 7% indica que siempre tiene sobrecarga.

Cabe resaltar un estudio realizado por CRUZ, M. et al. se encontró que la sobrecarga de trabajo o también llamado trabajo expandido, puede ser entendido como la situación en la que el trabajador aumenta por voluntad propia o por determinación del empleador la carga horaria, es decir trabajando más horas de lo habitual que ha sido pactado en un contrato laboral. La realización de estas sobrecargas o excesos en los horarios puede implicar sacrificios de horarios de alimentación, ocio, descanso, sueño y de contacto con familiares y amigos.⁷⁶

⁷⁶ CRUZ, M. Et al. Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud, Cuba 2010. P. 54

GRAFICA 49: Desgaste Emocional

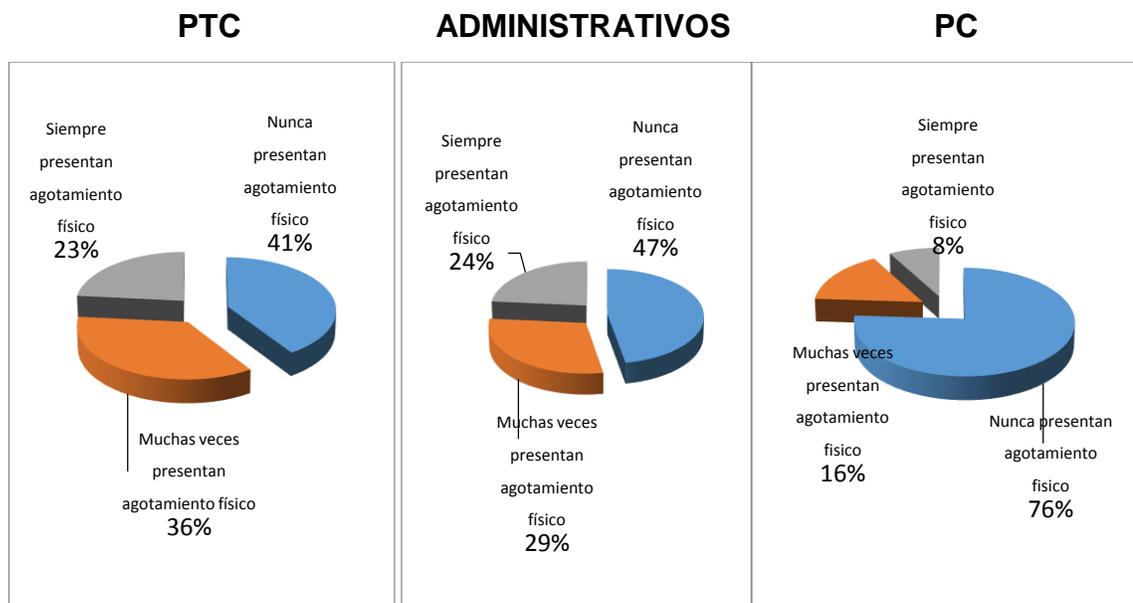


Con relación a los componentes que pertenece a *Desgaste Emocional*, se encontró en la gráfica número 49 que el 49% de la muestra de profesores tiempo completo, el 60% de los administrativos y el 76% catedráticos responden nunca sentir desgaste emocional a causa de su trabajo. Cabe destacar que el 36% a los profesores tiempo completo, 28% de los administrativos y el 21% de la muestra de los catedráticos, mostraron que muchas veces han sentido desgaste emocional a causa de su trabajo, un 15% de los profesores tiempo completo, 12% de los administrativos y 3% de los catedráticos afirman que siempre han presentado desgaste emocional.

Para Ashforth y Lee, 1997; Cordes, Dougherty y Blum, 1997; Gil-Monte y Peiró, 1997; Maslach, 1993; Schaufeli y Peeters, 2000 informan que el agotamiento emocional o desgaste emocional, se describe como pérdida progresiva de energía, agotamiento y la fatiga que experimentan los profesionales y que hace que se sientan emocionalmente agotados. Cabe resaltar que es una situación en la que

los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo. Es, por tanto, un agotamiento de los recursos emocionales propios.⁷⁷

GRAFICA 50: Agotamiento Físico



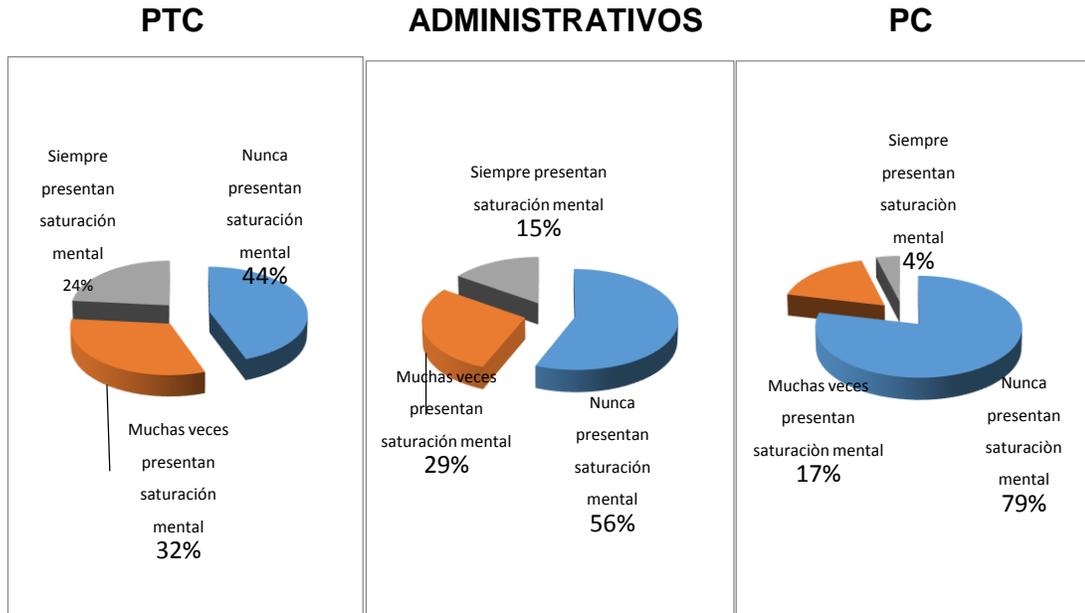
Se puede apreciar en la gráfica número 50 que el componente que corresponde a *Agotamiento Físico*, se encontró en la muestra de profesores tiempo completo en un 41%, el 47% de personal administrativo y 76% de catedráticos manifestaron nunca sentir agotamiento físico a causa del trabajo. El 36% de los profesores tiempo completo, 29% de los administrativos y 16% de catedráticos, manifiestan presentar muchas veces agotamiento físico, también importante mencionar que un 23% de los profesores tiempo completo y un 24% de administrativos expresan que siempre sienten agotamiento físico a causa del trabajo.

Para Maslach y Jackson el agotamiento físico laboral podría ser uno de los

⁷⁷ JENARIO, C. et al. Síndrome de Burnout y afrontamiento. Universidad de Salamanca, España, 2006. P. 109

síntomas de una respuesta inadecuada al estrés emocional.

GRAFICA 51: Saturación Mental

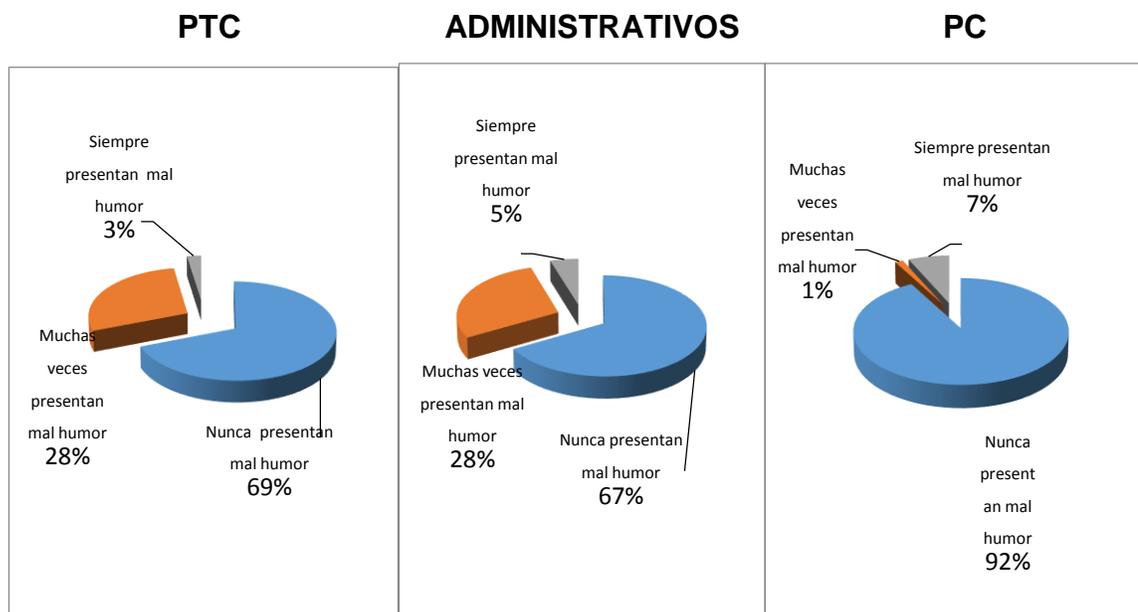


En cuanto al componente denominado *Saturación Mental* correspondiente a la gráfica número 51, se encontró que el 44% de la muestra de los docentes tiempo completo, 56% de los administrativos y 79% de los profesores catedráticos mencionan nunca haber presentado saturación mental ocasionada por el trabajo. Cabe resaltar que el 32% de los profesores tiempo completo, 29% de los administrativos y el 17% de los catedráticos han sentido muchas veces saturación mental a causa del trabajo. También se muestra que el 24% de la muestra de los profesores tiempo completo y 15% de los administrativos expresan que siempre presentan saturación mental a causa del trabajo.

El estado de saturación mental en la persona puede llevar a que presente tareas o situaciones de trabajo repetitivas, en las que se puede sentir sensación de estancamiento de que no se avanza nada o de que no conducen a nada,

caracterizado por la inestabilidad nerviosa, donde se presenta desequilibrio y un fuerte rechazo emocional de la situación repetitiva y otros síntomas como: enojo, cólera, ira, disminución del sentimiento y/o fatiga, toma de decisiones de querer renunciar o no ir trabajar, acompañado también de sensación de monotonía y de la hipo vigilancia, debido a que el nivel de activación de la persona es invariable o creciente y está asociado a las emociones negativas. ⁷⁸

GRAFICA 52: Mal Humor



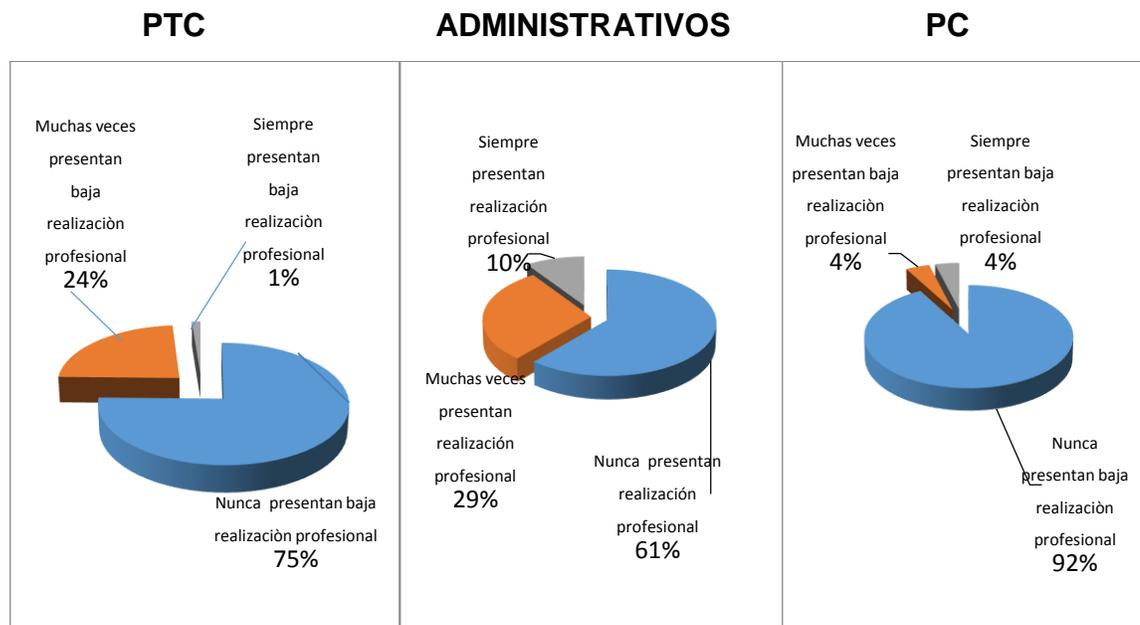
De acuerdo al componente de *Mal Humor*, según la gráfica número 52, se encontró que el 69% de la muestra de profesores tiempo completo, el 67% de los administrativos y el 92% de los catedráticos de la muestra responden nunca presentar mal humor a causa de su trabajo.

Sin embargo el 28% de los profesores tiempo completo, 28% de los administrativos y el 7% de los catedráticos manifiestan que muchas veces presentan mal humor.

⁷⁸ DE ARQUER, M. Carga mental de trabajo: factores. España: Ministerio de trabajo y asuntos sociales, 1999. P.2

El conocimiento del uso del humor en el ámbito laboral, se encuentra en estados preliminares, autores como Decker y Rotondo encontraron resultados significativos asociados tanto al uso del humor positivo y humor negativo en el trabajo tanto por parte de los supervisores como de los subordinados. También se encontró que existen empresas que respaldan el humor para alcanzar resultados en las organizaciones, tales como reducir estrés y fomentar el liderazgo, alcanzando así mayor coherencia de grupo, mayor nivel de comunicación, creatividad y contribuyendo a la construcción de la cultura organizacional.⁷⁹

GRAFICA 53: Baja Realización Profesional



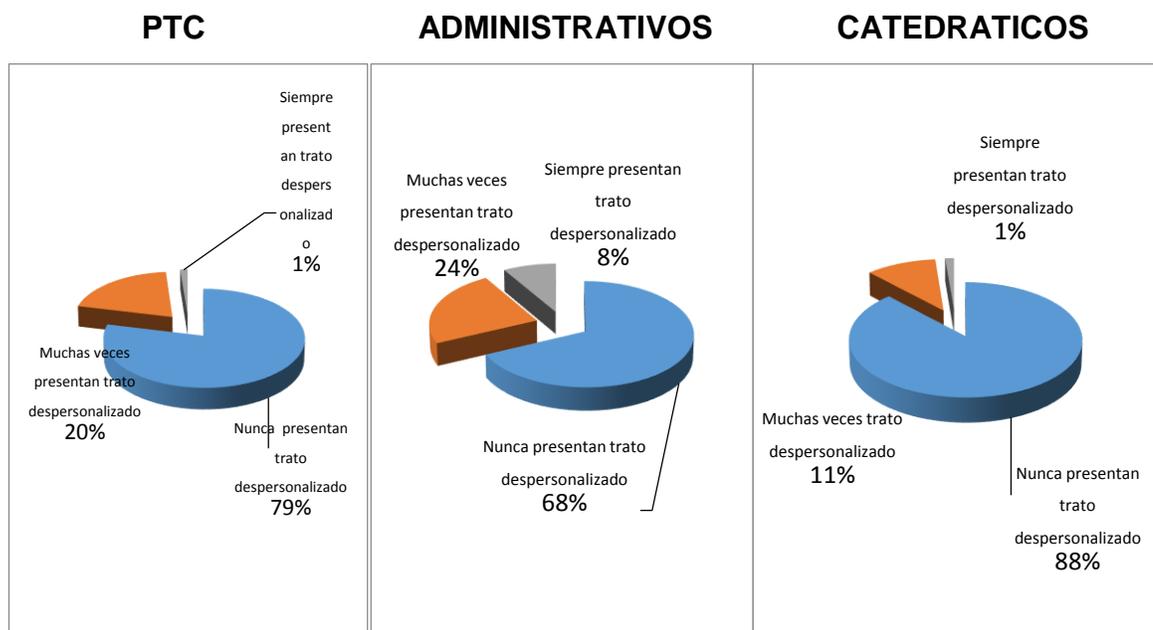
Referente al componente correspondiente a *Baja Realización Profesional* en la gráfica 53, se encontró que el 75% de la muestra de profesores tiempo completo, responden nunca sentirse con baja realización profesional, el 24% expresa que muchas veces sí lo han sentido y el 1% manifiestan que siempre sienten baja

⁷⁹ VELIS, J. FELDMAN, I. Validación Preliminar del Cuestionario de Estilos de Humor en Trabajadores y Trabajadoras de la Salud. Ciencia & Trabajo 2009. P.10

realización profesional. Por otro lado, se evidencia que el 10% de los administrativos siempre presenta baja realización profesional, el 29% de ellos manifiestan que muchas veces han sentido esta realización y el 61% considera que nunca han sentido realización profesional. En cuanto a los catedráticos el 92% expresa que nunca ha sentido baja realización profesional.

Según Maslach y Jackson se encontró que la baja realización personal en el trabajo es definida por los profesionales como la tendencia a calificarse negativamente, a sentirse inconformes consigo mismos y de igual modo insatisfechos en su lugar de trabajo.⁸⁰

GRAFICA 54: Trato Despersonalizado



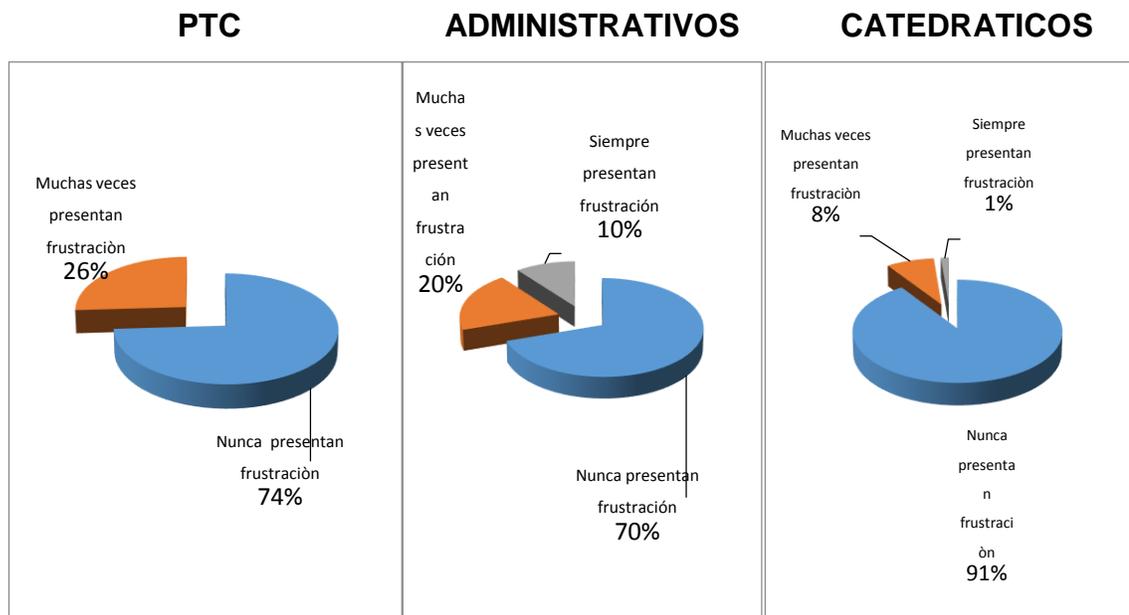
Del componente *Trato Despersonalizado* de la gráfica 54 el 79% de los profesores tiempo completo, el 68% de los administrativos y el 88% de los catedráticos

⁸⁰ UNDA, R. SANDOVAL, J. GIL. P. Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (burnout) en maestros mejicanos. Universidad de valencia, España. 2008. Pag. 55

expresaron que nunca haber sentido trato despersonalizado en su área de trabajo; por otro lado el 20% de los profesores tiempo completo, 24% de los administrativos y el 11% de los profesores catedráticos indican que muchas veces han sentido trato despersonalizado.

Según Maslach y Jackson, 1986 el trato despersonalizado es definido como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que les culpen de sus problemas.⁸¹

GRAFICA 55: Frustración



De acuerdo al componente de *Frustración*, según la gráfica número 55, el 74% de la muestra de docentes tiempo completo, el 70% de los administrativos y el 91%

⁸¹ GIL, P. El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Síndrome De Burnout) En Profesionales de Enfermería. Universidad de Valencia. 2003. P. 22

de los catedráticos, responden nunca sentir frustración a causa de su trabajo. El 26% de los profesores tiempo completo, 70% de los administrativos y el 8% de los profesores catedráticos, responden que muchas veces han frustración ocasionada por el trabajo. El 10% de los administrativos y el solo 1% de los catedráticas mostraron sentir frustración.

El autor CIMMINO, S. informa que todo individuo motivado persigue una satisfacción. Cuando un sujeto no alcanza la satisfacción se invade del sentimiento de frustración. Según este autor existe tres categorías de situaciones que propician la frustración, la primera es el conflicto de motivos, el cual se da cuando el individuo se encuentra en el dilema de renunciar ante sus dos posibilidades y de este modo se puede derivar la frustración. La segunda son los límites individuales como en lo físico y psíquico los cuales pueden ocasionar que el trabajador se sienta inferior a las tareas asignadas a su cargo y a su vez esto ocasionaría en el sentimientos de frustración. La última categoría ésta referida a todos los impedimentos ambientales y materiales tales como: escasos materiales de trabajo, impedimentos sociales y diferencias de mentalidad los cuales no permite que el individuo realice sus propios fines.⁸²

⁸² BERNAL, Víctor. Sobre la motivación administrativa, México: Instituto Técnico Nacional México, 1976, p. 33

4. CONCLUSIONES

Lo expuesto en el presente trabajo es el resultado de una revisión teórica y una descripción del estado de bienestar de los docentes y administrativos de la Universidad de la Costa, C.U.C, ejercicio que evidenció la importancia del tratamiento de los factores psicosociales asociados a las competencias, afectos y expectativas del trabajador, así como desde el factor de los efectos colaterales, la somatización, el desgaste y la alineación producto de la actividad laboral.

Desde la perspectiva de los factores psicosociales en la escala de los afectos es importante entender que las emociones y los sentimientos que se evidencian frente a la labor desarrollada, están directamente relacionados con la productividad, los afectos que se imprimen a la tarea tienen sentido para el empleado de la institución cuando estos experimentan buenos niveles de satisfacción, seguridad, tranquilidad entre otras, lo que significa que la institución debe generar un compromiso para fomentar ese componente que atañe a los afectos del trabajador por la labor que desarrolla y por la institución.

Se evidenciaron diferencias significativas en el bienestar psicosocial de los docentes tiempo completo los cuales son significativamente menores con respecto a los catedráticos y administrativos. Las funciones que el profesor universitario tiempo completo debe desempeñar son amplias y diversas. Para el cumplimiento de dichas funciones, el profesor debe realizar tareas docentes, investigaciones (incluyendo la difusión de conocimientos) de gestión académica y seguimiento a estudiantes, lo que puede suponer una sobrecarga cuantitativa para el profesional encargado de llevarlas a cabo. Según algunos autores el grado en que el profesor se encuentra en conflicto en relación con las tareas que tiene que realizar, estaría

más expuesto al estrés⁸³. Por tanto, surgen nuevas demandas (además de la sobrecarga emocional) relacionadas con el estrés del profesor universitario que se relaciona con el estrés de rol, siendo según estos autores su principal fuente de malestar e insatisfacción laboral.

En cuanto a los catedráticos en estos factores fueron la población que en mayor porcentaje se siente en altos grados positivos en los factores evaluados como tranquilidad, potencia, eficacia sin embargo como certidumbre y bondad, estuvieron en menor porcentaje respecto a los administrativos.

Con respecto a los administrativos en mayor porcentaje en los factores como satisfacción, seguridad, tranquilidad, potencia, bienestar, confianza manifestaron sentirse en grado leve respecto a docentes tiempo completo y a catedráticos.

Por otro lado en el factor en la escala de las competencias es claro denotar que los funcionarios manifiestan tener la disposición y capacidad para llevar a cabo su tarea y desarrollar en diferentes campos los conocimientos y habilidades de manera integral. Sin embargo frente a esto algunas puntuaciones reflejaron la necesidad de mejorar en este aspecto específicamente en los docentes tiempo completo y los administrativos, lo que implica unir desde la institución esfuerzos que permitan a los empleados lograr el alcance de la eficacia y al pleno desarrollo de esas competencias y que además permita, a partir de esa potencialización, generar grandes logros desde cada área de trabajo para que se reflejen la calidad de los procesos que se gestan institucionalmente.

Con relación a la escala expectativas se ha considerado que está directamente relacionada con las anticipaciones de una relación sistemática entre eventos u

⁸³ POLO, Antonia; HERNÁNDEZ, José Manuel; POZO, Carmen. Evaluación del estrés académico en estudiantes universitarios. *Ansiedad y estrés*, 1996 [En línea], vol. 2, no 2-3, p. 159-172.[Citado en 6 de Julio de 20113]

objetos en una situación futura, es decir, si ciertos eventos en este caso de la vida laboral son registrados, en consecuencia, ciertos eventos son esperados. Desde el enfoque de la vida laboral cada uno de los empleados a los que fue aplicado el instrumento manifestó su sentir frente a una serie de componentes que califican su trayectoria laboral.

En primera instancia con relación a los aspectos más significativos, el componente de la motivación por el trabajo arrojó puntuación muy importante más del 50% de la muestra consideró estar motivado en su trabajo lo que podría pensarse como una aproximación a los procesos de calidad que está desarrollando la institución para mantener constante y en avanzada la proyección del profesional. Otros manifestaron su identificación con los valores corporativos de la organización, con el acatamiento de las normas de la misma y la clara intención de estar de acuerdo con el nivel de exigencia de la misma aparecieron como aspectos significativos. Sin embargo resulta de vital importancia acercarse aún más a este objetivo desarrollando actividades que impacten el profesionalismo y capacidad del empleado y ajustar los incentivos necesarios para conducirlos al logro de sus propios objetivos y los de la organización en general para conseguir que la población en su totalidad considere estar creciendo integralmente en la misma.

Otro aspecto significativo que se encontró en las puntuaciones de las expectativas, es que gran parte de la muestra relacionada con los administrativos y los catedráticos encuentran sentido a su trabajo, mantienen compromiso hacia él, podrían considerar tener apertura para la promoción laboral e incluso posiblemente experimentarían seguridad laboral. Sin embargo los docentes tiempo completo manifiestan abiertamente marcar puntuaciones diferentes con relación a esa seguridad. Eso podría ser importante para dar apertura a futuras investigaciones donde se puedan correlacionar esos índices y poder establecer las causas, y al mismo tiempo un plan de acción que permita responder a todas estas necesidades, dado que son ellos quienes directamente inciden en la formación del estudiantes

de la Universidad de la Costa, visto desde la perspectiva de la calidad como el epicentro de todos los procesos que se gestan en esta organización.

Con relación a los efectos colaterales se evidencia que de los tres factores que fueron evaluados (somatización, desgaste y alienación), existe una mayor incidencia en la escala de desgaste, donde los empleados respondieron que en muchas ocasiones han sentido a causa de su trabajo sobrecarga laboral, desgaste emocional y agotamiento físico. En cuanto a la escala de somatización, se encontró la prevalencia de dolores de cabeza, dolores de espalda y tensiones musculares y en la escala de alineación el desgaste mental, lo que podría estar afectando el desempeño laboral de los trabajadores y además de estar dando apertura al origen de afecciones que a futuro podrían tener mayores consecuencias en la salud del empleado C.U.C. Frente esto resulta significativo desarrollar estrategias que conduzcan a ofrecerle al personal administrativo y docente de la institución orientaciones para el buen manejo de la salud, promocionar campañas para garantizar mejores estilos de vida saludable, promover hábitos alimenticios y regular la actividad física.

Un aspecto para destacar en la presente investigación está referido al hecho que las máximas puntuaciones en alto grado corresponden a la valoración emitida por los docentes catedráticos, estos consideraron experimentar a lo largo de su trayectoria laboral un máximo estado de aceptación y favorabilidad frente a las expectativas que genera su trabajo. Los administrativos les siguen, puesto que en su mayoría manifiestan haber experimentado satisfacción y calidad laborar en la institución pero con índices de acciones de mejora y por último los docentes tiempo completo quienes por lo general puntuaban por debajo de los dos primeros posiblemente manifiesta algunos indicadores de favorabilidad frente a las condiciones y sentires acerca del trabajo que desarrollan, de lo cual se infiere la necesidad de revisar las acciones a proponer para procurar aumentar sus niveles de aceptación y compromiso con los procesos desarrollados en la universidad.

En la hipótesis de trabajo de acuerdo a lo planteado se encontró que el 47% de los administrativos, el 45% de los docentes tiempo completo y el 69% el de los docentes catedráticos manifestó tener bienestar laboral ideal.

Se concluye entonces que el bienestar es un aspecto importante para mejora la calidad de vida laboral de los empleados de la institución y por ende posibilita la mejora de los procesos que desarrollan en la misma.

5. RECOMENDACIONES

Con el objetivo de mejorar el bienestar docente y de los administrativos se sugiere desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización. Como parte de estos programas se recomienda desarrollar procesos de retroinformación sobre el desempeño del rol, junto a los procesos de retroinformación grupal e interpersonal por parte de los compañeros, establecer objetivos claros para los roles profesionales, aumentar las recompensas a los trabajadores, establecer líneas claras de autoridad, y mejorar las redes de comunicación organizacional.

Por otra parte se considera importante conocer las diferentes manifestaciones que interfieren en el bienestar laboral de los trabajadores y considerar programas que impliquen intervención individual y grupal.

Asimismo se propone llevar a cabo políticas de protección y promoción de la salud y la calidad de vida y de prevención de riesgos en el ámbito laboral a partir de evaluaciones de riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores y control periódico de las condiciones de trabajo sobre todo en el personal administrativo que de acuerdo a los resultados es la categoría que mayormente siente inseguridad laboral.

Se recomienda concientizar a los empleados en el control de manejo de las emociones, específicamente en situaciones que le generen impotencia, y que que los aleje de cumplir los objetivos propuestos, por lo tanto deben plantearse metas teniendo en cuenta aspectos negativos que puedan perjudicar la labor y las posibles formas de solucionarlo; ser realista con los recursos que se tienen es una forma de protegerse de la impotencia y la frustración.

Se sugiere generar sistemas participativos caracterizados por el proceso de toma de decisiones que se encuentra distribuido en diferentes lugares de la organización

ya que generaria confianza y se podrian lograr altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos.

Esto conduce a reflexionar sobre la importancia de plantear mejoras desde este aspecto para que la capacidad de gestión contribuya al logro de objetivos y oriente los procesos de la Universidad hacia la calidad no solo de los procedimientos, sino de la misma vida laboral de sus empleados.

De acuerdo con esto se requiere una revisión de los aspectos relacionados con la calidad de las condiciones de trabajo en la institución, puesto que no debería presentarse afectaciones a la salud física y mucho menos a la salud emocional del empleado sino por el contrario evitar el riesgo de padecerlas y promover el bienestar de cada uno tal como lo registra la Organización Internacional de Trabajo en el 2003 se debe protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

Es de suma importancia desarrollar esfuerzos por parte de la institución para mejorar día a día la calidad, no solo de los espacios en que los trabajadores realizan su trabajo, sino también de la calidad de los ambientes, la cordialidad, el manejo de las normas y por ende del clima laboral.

Tambien es relevante desarrollar actividades que propicien el sentido del trabajo y tareas que estén identificadas con las expectativas de desarrollo profesional del trabajador, la intención es garantizar que los empleados de la organización se consideren parte activa de esta y se identifiquen con la misma a partir de nuevos mecanismos de participación que lleven a cumplir este objetivo, así como tambien desarrollar actividades que involucren a sus familias.

La universidad de acuerdo a las exigencias de hoy debe estar enmarcada en algunos pilares fundamentales que en su ejercicio permitirán garantizar el crecimiento de la empresa pero al mismo tiempo de sus empleados.

Algunos son:

- Equidad, calidad y eficiencia.
- Flexibilidad curricular, pertinencia social e investigación profesoral.
- Inserción, interacción y compromiso social de la universidad con el país.
- Modernización y descentralización de los procesos académicos-administrativos.
- Internacionalización de la producción y globalización del conocimiento.
- Desarrollo tecnológico (cambios acelerados en las tecnologías).
- Nuevos paradigmas pedagógicos para la enseñanza.
- Nuevos paradigmas administrativos y productivos.

Ante estos aspectos es claro que la relación de estos podría contribuir a la eficacia de la institución y al mismo tiempo permiten al empleado sentirse competente para realizar un trabajo con eficacia y pertinencia.

Es recomendable realizar programas de ergonomía en las empresas y así mejorar las condiciones de trabajo y así mismo garantizarle al trabajador un bienestar laboral.

6. GLOSARIO

ADMINISTRACION: La palabra administración proviene del latín *ad* (hacia, dirección, tendencia) y *minister* (subordinación, obediencia, al servicio de), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro, estar al servicio de otro (de la sociedad, haciéndola más productiva (eficiencia, para el cumplimiento de sus objetivos, eficacia).

AFECTOS: Del latín *affectus*, el afecto es una de las pasiones del ánimo. Se trata de la inclinación hacia a alguien o algo, especialmente de amor o cariño.

ALIENACION: El término alienación se emplea en diversos sentidos y en diversas disciplinas, como en la Medicina y Psicología, en la Filosofía, la Sociología y las Ciencias Políticas. La idea común a los diversos conceptos de alienación hace referencia a algo «ajeno» a sí mismo que el sujeto ya no controla, un bien que se vende, o un «yo» que se extraña. Alienación significa separación por la pérdida sufrida, por el trabajador, de una parte de su ser, de su actividad y de su constitución humana. Alienado, el trabajo se transforma en una actividad dañina, fuente de sufrimiento para el trabajador. Se torna un impedimento para la formación humana integral y para el fortalecimiento de los vínculos humanos sanos, provocando el aislamiento social del individuo.

BIENESTAR: Según la Real Academia Español significa: 1.- m. Conjunto de las cosas necesarias para vivir bien. 2. m. Vida holgada o abastecida de cuanto conduce a pasarlo bien y con tranquilidad. 3. m. Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica. Por lo tanto, podemos concluir que hace referencia a un conjunto de cosas que se necesitan para vivir bien.

BIENESTAR LABORAL: El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización.

El concepto de Bienestar Laboral se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización.

En la Guía para Diseño para Programa de Bienestar Laboral Sector Docente del Ministerio de Educación Nacional define bienestar laboral como un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Servidor Docente y Directivo Docente, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad.

BIENESTAR PSICOSOCIAL: Se refiere al bienestar del individuo mas el enfoque psicosocial que contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso.

COMPETENCIAS: Aptitud o capacidad para llevar a cabo una tarea. Las competencias son las capacidades de poner en operación los diferentes conocimientos, habilidades, pensamiento, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral.

DESGASTE: Pérdida de la fuerza o el ánimo. Deterioro gradual y progresivo que sufren las cosas como consecuencia de su uso habitual, pudiendo llegar en algunos casos a provocar graves daños.

DESGASTE LABORAL: El síndrome de *burnout* o desgaste laboral es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. Así mismo se puede indicar que el desgaste laboral es un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral. Este estrés genera sobrecarga en el trabajador (sensación de tensión, irritabilidad y cansancio).

DOCENTE: Profesor o docente es quien se dedica profesionalmente a la enseñanza, bien con carácter general, bien especializado en una determinada área de conocimiento, asignatura, disciplina académica, ciencia o arte. Además de la transmisión de valores, técnicas y conocimientos generales o específicos de la materia que enseña, parte de la función pedagógica del profesor consiste en facilitar el aprendizaje para que el alumno (estudiante o discente) lo alcance de la mejor manera posible.

EXPECTATIVAS: Se conoce como expectativa (palabra derivada del latín *expectatum*, que se traduce como “mirado” o “visto”) a la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito.

EFFECTOS COLATERALES: El término colateral se utiliza principalmente para hacer referencia a algo que es secundario, indirecto, que no es resultado de algo intencionado si no que surge como consecuencia indirecta. La palabra colateral significa, en otros términos, que algo es secundario, que no es directo. El término se convierte así en un término de uso común para hacer referencia a aquellas

cosas que no son centrales, que no son planeadas si no que surgen como consecuencia indirecta de determinada acción. Cuando hablamos de daños colaterales estamos haciendo referencia a los daños que se pueden causar de manera involuntaria o accidental a partir de una actuación que está dirigida a generar otros resultados.

SOMATIZACIÓN: Proceso por el que una afección psíquica se transforma en orgánica. El trastorno de somatización (llamado antiguamente "histeria crónica" o "síndrome de Briquet") es un diagnóstico psiquiátrico aplicado a pacientes quienes se quejan crónica y persistentemente de varios síntomas físicos que no tienen un origen físico identificable. Una explicación etiológica común es que conflictos psicológicos internos son expresados como signos físicos. Los pacientes con desorden de somatización por lo general visitarán muchos doctores intentando obtener el tratamiento que imaginan necesitar. Somatización se entiende como una afección crónica en la cual hay numerosas dolencias físicas, que pueden durar por años y ocasionar desajustes sustanciales. Los síntomas físicos con causados por problemas psicológicos y no se identifica ningún problema físico subyacente.

BIBLIOGRAFIA

ANTUNES, Ricardo. Verbetes, Trabalho. En: Gomes, Christianne L.(Org.). Dicionário crítico do lazer. Belo Horizonte, Autêntica Editora. 2004. p. 227-232

ARANHA, Antonia, Alienação do trabalho. Dicionário da educação profissional. Belo Horizonte, SETASCAD/Ministério do Trabalho e Emprego

ARIAS, Diana. Psicología, Trabajo y Bienestar, En: Revista Poiésis [En línea] No. 19 (Junio de 2010) [Citado en 4 de Octubre de 2012]. Disponible en internet

<<http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/viewFile/126/113>>

ARIAS, Galicia. F. Compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. Revista de Contaduría y Administración n° 200. enero- marzo 2001.

BASTOS, Marisol y VANDA Andres o trabalho de enfermagem psiquiátrica e os problemas de saúde dos trabalhadores. En: Rev. Latino-Am. Enfermagem. [serial on the Internet] Rio de Janeiro.2006. January-February [cited 2009 August 6]; 14(1) [about 9 screens]. Disponible en Internet: <<http://scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a09.pdf>> [citado en 5 de Julio de 2013]

BERNAL, Víctor. Sobre la motivación administrativa, México: Instituto Técnico Nacional México,1976, p. 33

BLANCH, Josep y CANTERA, Leonor. El malestar en el empleo temporal involuntario. En: Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones Abril No. 1.2009 [en línea] [Citado el 8 de Octubre de 2012] Disponible en Internet.

BLANCH, Josep M.; SAHAGÚN, Miguel; CERVANTES, Genís. Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. En: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 2010, vol. 26, no 3, p. 175-189

BOZU, Zoila y CANTO, Pedro. El Profesorado Universitario en la sociedad del Conocimiento: Competencias Profesionales Docentes En: Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria [en línea] Vol. 2, No. 2, 87-97 (2009) [citado el 1 de Octubre de 2012]

CAMACARO, P.R, Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, marzo 2010, www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm

CASAS, Juana y otros. Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. Revista administración sanitaria. Vol. 23 julio-sept. de 2002. Disponible en: <http://www.dinarte.es/ras/ras23/pdf/administracion2.pdf>

CASAS, Sara y PARAVIC, Tatiana. Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. Rev.-latino-am enfermagem 2006.

CASTILLO, M. LEÓN M. El dolor de espalda en el ámbito laboral: Higiene Postural, 2002. P. 459

CRUZ, M. Et al Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud, Cuba 2010. P. 54

DE ARQUER, M. Carga mental de trabajo: factores. España: Ministerio de trabajo y asuntos sociales, 1999. P.2

DE JESÚS Maritza y ORDAZ María Gabriela. El Significado del Trabajo: Estudio Comparativo entre Jóvenes Empleados y Desempleados Escuela de Psicología. Universidad Central de Venezuela documento electrónico <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/repsi/v25n2/v25n2a05.pdf> Volumen XXV Número 2 Año 2006

DURO, Martín. Modelo conjunto de calidad de vida Laboral y salud mental en el trabajo: Valor explicativo modelo y de sus escalas. En: Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales [en línea] 2005. Vol. (56) [Citado en 5 de Noviembre de 2012]. Disponible en Internet <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/2250/225020360001.pdf>>

ESTRADA, Yulién y RAMÍREZ, Miguel. El Bienestar Laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. En TURYDES [en línea] Vol. 3, No. 8 (2010). [Citado en 6 de Noviembre de 2012]. Disponible en Internet <<http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>>

FELDMAN 1 Lya, BLANCO Gisela. Revista de la Facultad de Medicina, 2006. Vol. 29. P103. P108.

GARRIDO, Johanna. El capitalismo organizacional como Factor de Riesgo Psicosocial: Efectos Psicológicos Colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en Hospitales y Universidades de Naturaleza pública. En Psicología desde el Caribe [en línea] No. 28 (2011). [Citado en 2 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet <http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2011000200008&script=sci_arttext>

GIL-Monte y Peiró, Cristina Ortega Ruiz y Francisca López Ríos. El *burnout* síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. (*Universidad de Almería, España*) 1997.

GIL, P. El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Síndrome De Burnout) En Profesionales de Enfermería. *Universidad de Valencia*. 2003. P. 22

GÓMEZ, Ingrid. Salud Laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. En: Universidad Javeriana Bogotá [en línea]. No 6 (2007). [citado en 9 de Octubre de 2012] Disponible en Internet

<<http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V6N109.pdf>>

GOMEZ, Luis; BALKIN, David; CARDY, Robert. Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Prentice Hall, 2001. 658. 3 GOM 84-205-2935-4

GRACIA, Francisco Javier; SILLA, Inmaculada Silla; PEIRO, José María y FORTES-FERREIRA, Lina. Teoría El Estado del Contrato Psicológico y su Relación con la Salud Psicológica de los empleados. Universidad de Valencia *Psicothema* 2006. Vol. 18, nº 2, pp. 256-262

JENARIO, C. Et al. Síndrome de burnout y afrontamiento, Universidad de Salamanca, España, 2006. P. 109

LACA, Francisco; MEJIA, Juan; GONDRA, José. Propuesta de un modelo para evaluar el Bienestar Laboral como componente de la salud mental. En: *Psicología y Salud* [en línea] Vol. 16 (2006) [Citado en 2 de Octubre de 2012] Disponible en Internet <<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/291/29116110.pdf>>

LLORENS, Susana; GARCIA, Mónica; SALANOVA, Marisa. Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: Un estudio longitudinal en profesores de secundaria. En: Revista de la Psicología del trabajo y las Organizaciones [en línea] No. 1-2 [citado 9 de Octubre de 2012] [Disponible en Internet <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=231317039004>](http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=231317039004)

LÓPEZ CHANEZ Francisco Javier, CASIQUE GUERRERO Alicia y FERRER GUERRA Julián. La Satisfacción hacia el Trabajo. Un Análisis Basado en las Teorías de las Expectativas y de Equidad, 2006.

LUTTMANN, A. JAGER y M. GRIEFAH, B. Prevención de Trastornos Musculoesqueléticos en el lugar de trabajo. Alemania

MACINNES, J. 2005. Diez mitos sobre la conciliación de la vida laboral y familiar. Cuadernos de Relaciones Laborales.

MARAÑÓN RODRÍGUEZE. BAUZÁ VÁZQUEZE. BELLO RODRÍGUEZA. La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria. Centro Universitario de Las Tunas, Cuba.

MARTÍNEZ, Deolidia. Abriendo el Presente de una Modernidad Inconclusa: Treinta Años de Estudios del Trabajo Docente. Conferencia Latin American Studies Association XXIII International Congress Washington DC (2001) p. 4–8

MATEOS, Martín. Dolencias Profesionales Del Profesorado De Educación Física, Derivadas De Su Labor Docente, En España. En: Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. Salud

[en línea] Vol. 6 (2006) [Citado en 7 de Septiembre de 2012] Disponible en Internet <<http://cdeporte.rediris.es/revista/revista23/artdolencias.pdf>>

MATEOS, Martin. Dolencias Profesionales Del Profesorado De Educación Física, Derivadas de Su Labor Docente, En España. En: Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. Salud [en línea] vol. 6 (2006) [Citado en 7 de Julio de 2013] Disponible en internet <<http://cdeporte.rediris.es/revista/revista23/artdolencias.pdf>>

MATTA, Carlos. Estudio sobre Autoestima en Profesores. Santiago, Universidad Mayor. Santiago, 2002 Tesis de Magíster

Ministerio De Educación Nacional, Guia programa de Bienestar Laboral [en línea] [Citado En 13 octubre 2012] <<http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-190205.html>>

MELIA, Jose Luis. La medición de la tensión de trabajo. En: Revista de Psicología del Trabajo y Organizaciones, 10(28), 17-38.

MORENO, Bernardo; VILLA, Fabiola; RODRIGUEZ, Raquel y VILLALPANDO, Jessica, Op. Cit., p.80

PADES JIMÉNEZ A. La autoestima profesional y su cuidado.

[PARRA, Manuel. Conceptos básicos de salud Laboral.1 ed. Santiago, Organización internacional del Trabajo. P, 2 2003ISBN 92-2-314230-X](#)

PEIRÓ, José. El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos Psicosociales en el trabajo. En: Universitas Psicológica. [en línea] No. 3 (2004) [Citado en 2 de Septiembre de 2012] Disponible en Internet

http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/arc_hivos/V3N204sistema_trabajo.pdf>

PEIRÓ, José. Desencadenantes del Estrés Laboral: Eudema, 1993. 8477541086, 9788477541080

[PEREZ, José. Estudio exploratorio sobre el tema espiritualidad en el ambiente labora. En Anales de Psicología \[en línea\] No. 23,1\(2007\) \[Citado en 25 de Septiembre de 2012\] Disponible en Internet <http://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/8114/1/Estudio%20exploratorio%20sobre%20el%20tema%20de%20la%20espiritualidad%20en%20el%20ambiente%20laboral.pdf>](#)

R.B BRINER. The neglect and importance of emotion at work, Journal of Work and Organizational Psychology: European, 1999;8(3). P. 23, P.346

REYES, A. LEMUS, A. MANTEROLA O. RAMIRES, J. Repercusiones médicas, sociales y económicas del insomnio, México, 2009. P. 269

SANCHEZ, María. Profesorado Universitario: Estrés Laboral. Factor de riesgo de Salud. En enfermería Global [en línea] No.6 (2005) [Citado en 5 de Octubre de 2012] Disponible en Internet <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1211085>>

SAVOLAINEN, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo - Aparato Digestivo, Tercera edición. Madrid, 2001

SPARKS, Faragher y Cooper (2001). Salud laboral: una revisión a la luz De las nuevas condiciones del trabajo. Ingrid carolina Gómez. Universidad del valle de 2006

SPOERER, S. La productividad, el síndrome de desgaste laboral y los estilos de dirección en las empresas

UNDA, R. y SANDOVAL J. GIL, P. Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (burnout) en maestros mexicanos. Universidad de Valencia, España. 2008. P. 55

VELIZ, J y FELDMAN, I. Validación Preliminar del Cuestionario de Estilos de Humor en Trabajadores y Trabajadoras de la Salud. Ciencia & Trabajo 2009. P.10

VILORIA, Hermes y PAREDES, Maritza. Estudio del Síndrome de Burnout o desgaste Profesional en los profesores de la Universidad de los Andes]. En Educare [en línea] Abril-Mayo-Junio, (2002). [Citado el 7 de Octubre de 2012] Disponible en Internet <<http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/19688>>

WARR, Peter. Well-being and the workplace. En: Kahneman, E. Diener y N Schwarz. New York. 1993. Vol. 5 p.392

YABG, Nini; CHEN, Chao; JAEPIL, Choi y Zou Yimin. Sources of work-family, Academic of Management Journal [en línea] February 1, 2000 43:113-123; [Citado 4 de octubre de 2012] Disponible en Internet <<http://amj.aom.org/content/43/1/113.full.pdf>>

ZHOGHBI, Pablo y CAAMAÑO, Guillermo. El Impacto de la Alienación Laboral sobre las Conductas Desviadas en el Trabajo: Un Estudio Exploratorio. En Revista del Trabajo y las Organizaciones [en línea]. No. 26, Abril 2010 [citado 13 de Octubre de 2012]. Disponible en Internet <http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S157659622010000100006&script=sci_arttext>

ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO DE BIENESTAR LABORAL

SEÑOR ADMINISTRATIVO O DOCENTE:

La Vicerrectoría de Bienestar Universitario de la Corporación Universidad de la Costa CUC, de conformidad con las normas legales vigentes, viene desarrollando un proceso de investigación denominado Bienestar laboral en los Docentes y Administrativos, por tal motivo le estamos invitando a diligenciar de manera completa y con la mayor objetividad posible el presente cuestionario.

BIENESTAR LABORAL GENERAL

Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes

DATOS DEL FUNCIONARIO (A la fecha de diligenciamiento)

ADMINISTRATIVO DOCENTE

Sexo _____ Edad _____

Dependencia: _____ Cargo _____ Tiempo de Antigüedad _____

Estado Civil

Soltero(a) Casado(a) Unión Libre Viudo(a)

Número de hijos: _____.

Factor de Bienestar Psicosocial

Escala de Afectos

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, en mi trabajo, siento:

Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar

Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad

Escala de Competencias

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, en mi trabajo, siento:

Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia
Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad
Maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad

Escala de Expectativas

Instrucciones: Rodee el número elegido

Está(n) bajando	1	2	3	4	5	6	7	Está(n)subiendo
<i>En mi trayectoria laboral:</i>								
Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi identificación con los valores de la Organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7	
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7	
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7	
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7	
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7	
Mi oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7	
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7	
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi eficiencia profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mis competencias profesionales	1	2	3	4	5	6	7	

Factor de Efectos Colaterales

Escala de Somatización

Instrucciones: Rodee el número elegido

Nunca	1	2	3	4	5	6	7 Siempre
-------	---	---	---	---	---	---	-----------

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento

Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7
Insomnio	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7

Escala de Desgaste

Instrucciones: Rodee el número elegido

Nunca	1	2	3	4	5	6	7
Siempre							

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento

Sobrecarga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7
Saturación mental	1	2	3	4	5	6	7

Escala de Alienación

Instrucciones: Rodee el número elegido

Nunca	1	2	3	4	5	6	7
Siempre							

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento

Mal humor	1	2	3	4	5	6	7
Baja realización profesional	1	2	3	4	5	6	7
Trato despersonalizado	1	2	3	4	5	6	7
Frustración	1	2	3	4	5	6	7

Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes

Copyright 2010 by the Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid

ISSN: 1576-5962 - DOI: 10.5093/tr2010v26n2a

