

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DOCTORADO EN PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN INSTITUCIONES
EDUCATIVAS

Autora: Alfonzina Dávila Peña
aldape31@yahoo.com
Fecha: Mayo, 2008

RESUMEN

El trabajo como expresión global es un fenómeno psicosocial y constituye parte importante en la vida de los seres humanos, abarca todos los contextos de acción en los que se desenvuelve el individuo, así como también, debe tener un sentido de espiritualidad, alto nivel de desempeño y productividad, con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo y de existencia en la organización. Por consiguiente, un aspecto que despierta interés, debido a las implicaciones sociales que tiene, es el desempeño laboral en instituciones educativas, puesto que, a diferencia de las empresas u otro tipo de organizaciones, su naturaleza se ha caracterizado por la horizontalidad en su jerarquía, un alto grado de flexibilidad e informalidad y, sobre todo, porque el desempeño laboral está asociado a un tipo de producción y productividad un tanto abstractos. En este sentido, el objetivo general consiste en describir cómo intervienen la motivación, la satisfacción y el estrés en la productividad académica del personal docente en las universidades, considerando las particularidades de esta institución, con la finalidad de implementar nuevas formas de organización y administración que favorezcan los factores antes mencionados, motores que impulsan el desarrollo organizacional. La investigación estará enmarcada dentro del Paradigma Cuantitativo, ubicado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en la investigación de campo y sustentado en la revisión documental. Los resultados permitirán elaborar conclusiones y recomendaciones que coadyuven al mejor funcionamiento personal, laboral y por ende organizacional.

Descriptores: Trabajo, desempeño laboral, productividad, motivación, satisfacción laboral, estrés laboral.

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

“Formular un problema, es a veces, más importante que darle solución, lo cual puede ser una simple cuestión de habilidad matemática o experimental. Plantear preguntas nuevas, ver los problemas desde un ángulo nuevo, requiere imaginación creativa y es señal de un autentico avance en la ciencia”

Albert Einstein y I Infeld 1938

Desde una perspectiva psicosocial de las organizaciones, un aspecto que despierta interés, por las implicaciones sociales que tiene, es el desempeño laboral en instituciones educativas, puesto que, a diferencia de las empresas u otro tipo de organizaciones, su naturaleza se ha caracterizado por la horizontalidad en su jerarquía, un alto grado de flexibilidad e informalidad y, sobre todo, porque el desempeño laboral está asociado a un tipo de producción y productividad un tanto abstractos. Importa, por consiguiente, estudiar las características organizacionales de estas instituciones en función de la consecución de sus objetivos.

En estos términos, se propone explicar la motivación, la satisfacción laboral y el estrés como factores que coadyuvan en el desempeño y la productividad académica. y cómo intervienen en logro de metas institucionales. En primer lugar y de manera especial, se pretende indagar en las universidades públicas, sobre los aspectos antes mencionados, puesto que en estas casas de estudio, comparativamente, se acentúan las señaladas particularidades, y, además, existe la tendencia a constantes evaluaciones de su rendimiento y productividad.

Las universidades son organizaciones que han sido concebidas como espacios donde debe existir libertad, en ellas se fomenta el uso de la razón, se genera el intercambio de conocimiento entre profesores y estudiantes para mejorar la calidad de la educación, además, en esas casas de estudios se producen constantemente innovaciones e investigaciones que coadyuvan al desarrollo de la nación.

La universidad pública ha surgido para dar respuesta a las necesidades de cada país y atender la demanda en educación superior, teniendo como misión educar a la

juventud, elevar el nivel moral e intelectual de los educandos, formar profesionistas investigadores productivos para el desarrollo de la colectividad; impulsar manifestaciones culturales, artísticas y deportivas desarrollando en sus estudiantes conductas que fortalezcan el bienestar integral de la persona.

A las organizaciones universitarias se les adjudica la responsabilidad y el compromiso de preparar a los profesionales que requiere la sociedad y por ende la nación en diversidad de carreras. Facultades que deben tener un cuerpo profesoral especializado en cada áreas, docentes universitarios que deben cumplir con diversos roles dentro de la organización (Investigador, Facilitador, Promotor Social-Extensionista, Actividades de tipo administrativo, entre otras), condiciones que corresponden al desempeño de un maestro con vocación de servicio, que se identifica con su organización y con lo que hace, a fin de lograr un alto desempeño laboral, una satisfacción personal, coadyuvar en la productividad organizacional y de cada país.

Un ser humano con motivaciones intrínsecas y extrínseca con aspiraciones de autorrealización (las primeras relacionadas con sus necesidades e intereses dentro de la organización y las segundas referidas a todos los aportes del ambiente laboral: reconocimiento, seguridad, estabilidad económica, prestaciones, estatus) importantes en el compromiso organizacional y muchas veces determinantes en las actitudes y conductas del profesor con la organización

Por consiguiente, resulta pertinente conocer algunos elementos que intervienen en el desempeño de los profesionales de la docencia que laboran en las organizaciones de Educación Superior, Asimismo, se pretende considerar su cultura, debido a que en su estructura se arraigan valores, normas, ideales y creencias que sustentan su razón de ser y realidad social, con la finalidad de conocer el nivel de productividad y si éste se corresponde con las exigencias y calidad docente que se necesita en la Universidad del siglo XXI, época donde las demandas cognitivas, educativas y sociales son cada día más elevadas.

A partir de esos planteamientos, surgen las siguientes interrogantes de la investigación.

¿Qué factores organizacionales interviene en el desempeño laboral de las instituciones de educación superior? ¿Cómo influye el estrés en la productividad? ¿Qué

peso específico tiene la satisfacción laboral en el desempeño? ¿Qué importancia tiene la motivación en el desempeño laboral?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Describir cómo intervienen la motivación, la satisfacción y el estrés en el desempeño laboral y la productividad académica del personal docente en las universidades.

Objetivos específicos

Definir la motivación, la satisfacción laboral y el estrés como factores que coadyuvan en el desempeño y la productividad académica.

Mencionar algunas características presentes en el docente con estrés laboral

Justificación

El trabajo como expresión global es un fenómeno psicosocial y constituye parte importante en la vida de los seres humanos, abarca todos los contextos de acción en los que se desenvuelve el individuo, así como también, debe tener un sentido de espiritualidad, alto nivel de desempeño y productividad con la finalidad de mejorar sus condiciones de trabajo y de existencia en la organización.

En este sentido, la investigación a desarrollar resulta pertinente debido a que pretende describir cómo intervienen la motivación, la satisfacción y el estrés en la productividad académica del personal docente en las universidades, considerando las particularidades de esta institución, con la finalidad de implementar nuevas formas de organización y administración que favorezcan los factores antes mencionados, motores que impulsan el desarrollo organizacional.

Es importante que los maestros logren un equilibrio entre sus necesidades de desarrollo laboral y las necesidades organizacionales a fin de obtener un elevado nivel de desempeño laboral y por ende una excelente productividad.

La Universidad como organización.

“La universidad es sobre todo uno mismo y sobre todo todos nosotros”

Eduardo Ibarra Colado

La universidad es una organización diseñada para el encuentro e intercambio de saberes entre profesores, estudiantes y comunidad en general. Ésta debe impulsar la revolución científica y tecnológica requerida por el país.

La universidad del siglo XXI es dirigida por gerentes (personas que administran situaciones) quienes se encargan de planificar, controlar, tomar decisiones, distribuir recursos humanos y/o materiales a fin de lograr metas para mejorar la productividad de la organización y el bienestar común. Es un espacio para la producción y transferencia de conocimiento, es más calificada desde el punto de vista académico y más pertinente socialmente.

En este sentido, Audirac y otros (2000) definen la organización como un “Proceso estructurado en el cual interactúan las personas para alcanzar sus objetivos”(p31) Dicho de otro modo la organización es una unificación social compuesta de dos o más personas que funcionan entre sí para el logro de una meta en común o un conjunto de metas.

En la actualidad el estudio de las organizaciones educativas se ha incrementado, debido a la necesidad de conocer y comprenderlas, preeminencia que tienen porque son consideradas según Ramírez (2000) “...el mecanismo matriz que dirige la evolución social contemporánea” (p. 21) a fin de generar cambios que promuevan mejoras en sí mismas y en el entorno, que coadyuven a un alto nivel en el desempeño y la productividad académica.

Asimismo, se pretende considerar su cultura, debido a que en su estructura se arraigan valores, normas, ideales y creencias que sustentan su razón de ser y realidad social, con la finalidad de conocer el nivel de productividad y si éste se corresponde con las exigencias y calidad docente que se necesita en la Universidad del siglo XXI, época donde las demandas cognitivas, educativas y sociales son cada día más elevadas. Por consiguiente es importante definir algunos factores y/o elementos relevantes en el desempeño laboral de los académicos que laboran en educación superior.

Desempeño laboral

El desempeño laboral está relacionado con el rendimiento alto o bajo del trabajador en su organización, cuando se hace referencia al desempeño se involucran factores como satisfacción, insatisfacción motivación, desmotivación, compromiso con lo se hace, estrés, entre otros, presentes en el individuo y que de una u otra manera determinan la actuación de éste en el entorno laboral.

En este sentido Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970:285) citados en Ramos García y Peiró definen el desempeño como “...la contribución de los miembros a las metas de la organización. En este caso si que podemos hablar de un mejor o peor desempeño en la medida en que la conducta del sujeto contribuya o no al buen funcionamiento de la organización.” Entonces, el desempeño laboral establece la calidad, la conducta y todas las variables que intervienen en él. Es una herramienta para evaluar el éxito o fracaso de un grupo que labora en un contexto determinado, tanto de manera individual como grupal.

Elementos importantes en el desempeño

Como se ha planteado anteriormente las organizaciones de educación superior son colectivas que tiene como propósito la consecución de metas en común, así como también propiciar el intercambio entre docentes y estudiantes que permita la consolidación de objetivos de manera efectiva y eficaz. El desempeño laboral en las Universidades está determinado por el cumplimiento de las funciones de Docencia, Investigación, Gestión y Extensión, asignándole a cada una cierta carga horaria y actividades propias de cada quehacer. En la primera, horas clase, las cuales están determinada por el tiempo de dedicación, actualización del académico, entre otros. La segunda por artículos y libros publicados, líneas de investigación, número de investigaciones y en el caso de México perfil PROMEP, y la tercera, relacionada coordinación de programas, cursos, labores administrativas y finalmente, la Extensión, referida a la interacción sociocomunitaria del docente, la proyección a la comunidad mediante curso, talleres informativos, divulgativos o educativos que fomenten la calidad de vida y/o cultura.

Para ello, es necesario que los profesionales sientan satisfacción y motivación con lo que hacen, a continuación se explican algunos factores que interviene en el desempeño laboral y la productividad.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es definida como una actitud positiva, un estado emocional y/o conjunto de sentimientos hacia el sitio de trabajo, consiste en sentirse identificado y a gusto con lo que se hace. Al respecto Harpaz(1983:346) citado por Bravo, Peiró y Rodríguez(s/f) “ ...la satisfacción laboral , como, otras actitudes está compuesta por los elementos afectivos, cognitivos y conductual, puede variar en

consistencia y magnitud; puede ser obtenida de diferentes fuentes y cumple distintas funciones para el individuo”

Por consiguiente para que un trabajador se sienta satisfecho en el entorno laboral es necesario que existan relaciones interpersonales favorables, que las condiciones de trabajo relacionadas con: iluminación, niveles de ruido moderado, ambiente armónico, remuneración, estabilidad, oportunidades de desarrollo personal, reconocimiento y cantidad de trabajo estén acorde con el cargo ya que esto proporciona bienestar personal.

Otro factor importante en la satisfacción laboral es la personalidad del individuo, debido a que existe la disposición genética a sentir satisfacción o insatisfacción, lo mismo que ocurre con el estrés, dependiendo del tipo de personalidad Tipo A, Tipo B o Tipo C, será mayor o menor la satisfacción, insatisfacción o el nivel de estrés.

Insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral es definida como el descontento que presenta el trabajador expresada a través de actitudes negativas, entre las que se destacan: incumplimiento de horario, conflictos constantes, actitudes destructivas dentro de la organización, ausentismos, sabotaje, agresiones, entre otros.

Motivación

“Por sencillos que parezcan, las alabanzas y
agradecimientos son todavía los gestos sociales
más olvidados en los centros de trabajo”
Brenda Paik Sunoo

Durante la ejecución de cualquier trabajo es necesario contar con un elemento fundamental que induzca y mueva energéticamente al individuo a la realización de esa tarea de manera satisfactoria y en completa armonía, esa potencia impulsadora se denomina motivación. Definida por Davis y Newstrom como (2002) la “intensidad del impulso que lleva a una acción” (p. 566)

La motivación está conformada por un conjunto de elementos intrínseco y extrínseco que permiten lograr objetivos y alcanzar metas propuestas. La motivación aplicada en área laboral produce que los trabajadores se esfuercen por obtener un mejor desempeño, que sean seres satisfechos, con interés, empeño, tesón y voluntad

permitiéndole el disfrute y cumplimiento de su rol o asignaciones, y, si eso no es posible, al menos lo intentarán. La motivación se fundamenta en mantener culturas colectivas que conlleven a un alto desempeño, fluye del ser humano (intrínseca) y es concebida como una variable psicosocial que coadyuva al logro de un rendimiento eficaz, de tal manera que beneficie tanto los intereses de la organización como los de sí mismo. Asimismo, se menciona la motivación extrínseca relacionada con los elementos que envuelven el entorno laboral (salario, ambiente de trabajo, relaciones interpersonales, entre otras). La motivación Intrínseca y extrínseca son fundamentales en el desempeño laboral, ambas favorecen el desempeño, productividad e intereses tanto de la organización como los del sujeto.

A continuación se mencionaran las principales teorías propuestas por algunos autores que sustentan la motivación, de acuerdo con:

La teoría de la jerarquización de las necesidades del hombre, propuesta por Abraham Maslow (1991:21), contempla algunos aspectos o necesidades Fisiológicas: seguridad, sociales o de amor y pertenencia, estima y reconocimiento y finalmente la autorrealización que intervienen en las motivaciones del individuo, éstas explican la conducta laboral del individuo. En ella se expresa que al ser cubierta una necesidad, ésta disminuirá su importancia y se activará la siguiente. De esta manera una necesidad no tiene que satisfacerse por completo antes de que emerja la siguiente. Además, señala que el sujeto está motivado constantemente y cuando logra una meta (se autorrealiza) surge otro deseo que satisfacer. Similar concepción propone McGregor, quien plantea estar de acuerdo con los señalamientos realizados por Maslow y establece tres grupos de Necesidades, al respecto, McGregor (1976) citado por García, Gonzalez y Peiró(1996:229) comenta:

La organización ha de posibilitar a sus miembros la consecución de sus propias metas al tiempo que dirigen sus esfuerzos hacia los objetivos de la organización. Se trata así de un proceso de creación de oportunidades, liberación del potencial humano, eliminación de obstáculos y fomento del crecimiento personal, todo ello con una perspectiva humanista

De igual manera, Aldelfer citado por Salanova, Hontangas y Peiró (1996:228) tomó algunos elementos propuestos por Maslow y los reformuló en tres clases, interrelacionándolas de la siguiente manera: Las necesidades existenciales se asocian con la comida, el agua, el sueño, indispensables para el ser humano. Las necesidades de

relación interpersonal donde es imprescindible la socialización y las relaciones armoniosas con el prójimo, y finalmente las de crecimiento o también denominadas de desarrollo personal, elemento importante en el individuo para su evolución y excelente desempeño de actividades., además, el autor explica que mientras menos satisfecha esté una necesidad más se desea la satisfacción de esa necesidad.

Los autores antes mencionados sustentan sus teorías en las necesidades humanas, Herzberg en Chiavenato(2000:76) fundamenta su planteamiento en el trabajo del individuo y el ambiente externo, según él, la motivación del individuo está dada por dos factores los higiénicos y los motivacionales. El primero asociado con las condiciones que rodean al sujeto en el entorno laboral y las segundas se relacionan directamente con el tipo de cargo o rol que desempeña, allí se incluye sentimientos de realización, desarrollo y reconocimiento profesional.

Finalmente, McClelland tomado de Salanova y otros(1996:227) propone tres necesidades, que abarcan: el logro, elemento indispensable para el desarrollo y éxito de una organización. Dominación, necesidad que impulsa al ser humano a competir, a tener control sobre los demás y a mantener un estatus. Por último la necesidad de afiliación la cual evidencia el enorme deseo de las personas por ser aceptada por los demás y buscar la aprobación del grupo.

Cada una de estas teorías aporta elementos de gran utilidad para la comprensión de la motivación, así como también, describen algunos aspectos considerados como motivos que impulsan el comportamiento, y a su vez explican que dichos motivos residen en el individuo. Lo que significa que el ser humano constantemente siente necesidades, siendo éstas el motor que lo estimula para la consecución de algo en su vida personal y/o laboral, o por el contrario la no satisfacción de esas necesidades pueden generar en el individuo insatisfacción, desmotivación y angustia lo que repercutiría negativamente en su vida y por ende y su desempeño.

Elementos que determinan el rendimiento laboral

Los elementos determinantes en el rendimiento se clasifican en recompensas de tipo social, psicológico y económico. Entre éstas se destacan: Salario por su valor económico, social, de estatus, motivacional y como generador de satisfacción porque permite la adquisición de cosas.

Compromiso del trabajador con lo que hace

Reconocimiento, definido como el acto de aceptación dentro de la organización, puede ser de manera verbal mediante una efusiva felicitación, físico a través de un apretón de manos, un abrazo, certificado o de tipo económico

Comunicación Asertiva

Definición de rol

El conflicto, considerado como un fenómeno común dentro de la organización, de allí que algunos autores lo expliquen como elemento disfuncional en momentos y en otros generador de oportunidades en pro de la organización. Entonces, que los conflictos sean destructivos o constructivos de eso se encargaran los miembros de la organización. Para que exista un conflicto se necesitan dos o más personas.

Entre los factores provocadores de conflicto se mencionan: Interdependencia de tareas, ambigüedad de roles, reglamentos, normativas, dificultades en la comunicación, personalidad, valores, creencias y competitividad.

Davis y Newstrom (1999:341) indican que los conflictos pueden tener dos efectos, “benéficos y perjuicios; ya que si se evitara todo conflicto con los compañeros de trabajo es probable que cada parte se viera privada de información útil sobre las preferencias y opiniones de la otra”

Ventajas y desventajas que presenta el conflicto:

Estimula a buscar mejores métodos que conduzcan a mejores resultados.
Proporciona energía para ser más creativos y para experimentar nuevas ideas.

Permite la salida de problemas hasta entonces ocultos, lo que permite confrontarlos y resolverlos. (Mejora la comunicación)

Coadyuva a integrar la organización y a transformarla

Permite dinamizar las relaciones sociales, reducir el estrés y transformar positivamente

Cuando se deja que el conflicto se prolongue, se vuelva intenso e influya en lo personal, es probable que:

A nivel interpersonal, la cooperación y el trabajo en equipo se deterioren. Puede crecer la desconfianza entre personas que deberían coordinar sus esfuerzos.

A nivel individual, algunos sujetos se sentirán vencidos, mientras que otros resentirán la identidad, lo que incrementará los niveles de estrés-tensión personal y repercutir negativamente en el desempeño laboral.

Clasificación de los conflictos

Conflicto Intrapersonal: son todas aquellas situaciones intrínsecas del individuo que interfieren en su desempeño (roles competitivos) .la persona se siente bajo presión debido a su alto nivel de autoexigencia o bien sea porque se le pide realizar algo en contra de su voluntad

Conflicto Interpersonal: tiene lugar cuando hay diferencias de opiniones.

Conflicto intergrupar: este tipo de conflicto se da debido a la diferencia entre puntos de vista, a la necesidad de reconocimiento, aceptación, estatus, ejemplo de este tipo de conflicto es cuando existe conflicto entre dos facultades, departamentos, entre otros.

Fuentes de Conflicto:

Incompatibilidad de opiniones, presión para tomar una decisión, se afectan necesidades importantes, cambios drásticos en la organización, amenazas al estatus, falta de confianza y estrés

Los elementos antes mencionados forman parte esencial del ambiente organizacional y por ende es indispensable tomarlos en cuenta para ayudar a que las dificultades presentes en las organizaciones sean comprensibles y manejables para que no afecte el desempeño y la productividad de los académicos.

Conociendo el Estrés

“No seas riguroso ni siempre
blando, y escoge en medio
entre dos extremos; que en esto
está el punto de discreción “
Cervantes

En el vertiginoso siglo XXI existe un fenómeno considerado como una amenaza para los seres humanos. Éste es conocido con el nombre de estrés, es un fenómeno que produce una serie de trastornos en el sistema inmunológico, lo cual afecta el organismo exponiendo al individuo a virus y enfermedades físicas y psicológicas; que posteriormente comienza a somatizar a través de malestares reflejados en diversas

dolencias; en este sentido Davis y Newstrom (1999:46) afirman que el estrés es “...el término genérico que se aplica a las presiones que la gente experimenta en la vida”. Los seres humanos en un determinado momento de su vida, son víctimas de algún tipo de estrés, ya que al formar parte de una organización y algunas veces surgen situaciones tensas o conflictivas en el devenir cotidiano que dan origen al estrés y de una u otra forma se ven reflejados en el desempeño de las tareas diarias. Todo cambio en el ritmo de vida genera estrés.

En virtud de los planteamientos realizados, el estrés es definido como un fenómeno producto de la presión y tensión a la cual se somete el individuo en su devenir diario y que poco a poco ataca al sistema inmunológico, dando origen a trastornos psicológicos y físicos que interfieren en su vida personal y laboral.

De igual manera, se considera que el estrés laboral es aquel ocasionado por diversos factores relacionados al campo de trabajo, que agobian al individuo y reducen la calidad en sus funciones; además de invadir su ámbito familiar y social ya que el sujeto con frecuencia se muestra irritable y conflictivo.

El ambiente laboral es considerado como el principal causante del estrés, donde la persona tendrá que encarar situaciones a veces agotadoras, zozobra, factores ansiógenos, competitividad, inseguridad laboral, tareas repetitivas lo que conduce al sujeto a crearse una vida laboral monótona y agobiante.

El individuo con estrés laboral es tendiente a dejar asuntos importantes hasta el último momento, lo que genera en él ansiedad y sensación de pánico, realizando varias cosas al mismo tiempo demostrando baja productividad en el rendimiento, además, de acusarle agresividad en el trato con otros e incluso mal humor.

Indicadores que generan estrés laboral en los docentes

Los indicadores dan a conocer cuáles son las situaciones intrínsecas y extrínsecas que provocan el estrés laboral en el desempeño de los docentes, entre éstos se mencionan:

Responsabilidad: Está referida a los diversos compromisos a cumplir por el docente y se relacionan con las actividades y asignaciones laborales que deben ser realizadas a cabalidad en un tiempo previsto.

Ambiente de trabajo: Se caracteriza por las condiciones físicas del espacio de trabajo aunadas a la monotonía que representa para el sujeto afrontar día a día dichas situaciones.

Relaciones de trabajo: Evidencia la calidad de las relaciones interpersonales presentes en el ámbito laboral de los docentes incluyendo el nivel de competitividad existente en la organización.

Conflictos laborales: este elemento juega un papel importante en la estabilidad interna del sujeto, ya que si no se siente a gusto y sus méritos no son reconocidos, esto le genera una sensación de tensión y en cierta forma de rechazo al ambiente laboral.

Problemas familiares: Son los conflictos familiares que se presentan y la actitud que el sujeto asume tanto en ese ambiente como en el laboral. Los problemas que se originan en ambos entornos, contribuyen a que la persona baje su rendimiento a nivel laboral, académico e incluso en sus relaciones interpersonales.

Prisa, tensión y presión: En el devenir diario las personas trabajan, estudian y cumplen con diversos roles, que les exigen sacar el máximo provecho del tiempo sin tomar en cuenta la necesidad de descanso; la desmedida ambición de hacer todo y de forma rápida no permite resolver las cosas como en realidad se desea, lo que causa sobrecarga y cansancio, lo cual provoca un intenso estado emocional y da origen al estrés.

Cuando la presión empieza a acumularse, ocasiona un efecto negativo en las emociones y en la condición física. Si esto se vuelve excesivo, las personas presentan síntomas de estrés que perjudican su desempeño e incluso deteriora su capacidad de hacer frente al ambiente.

Imposibilidad de anticipar o predecir: Se da cuando sabemos que una situación o evento estresante habrá de ocurrir pero no tenemos forma de saber cuando ni cómo.

Falta de medios para descargar la frustración. La sociedad moderna exige que disimular las frustraciones y no dar rienda suelta a los impulsos y emociones. Esto puede tener el efecto acumulativo de diversas hormonas y otras sustancias que pueden resultar nocivas al organismo.

Asimismo, dentro de los agentes provocadores de estrés se encuentra el factor académico relacionado con el desempeño estudiantil ante una o varias situaciones de

aprendizaje, en la cual el sujeto se siente amenazado en reiteradas oportunidades y eso le ocasiona estrés. Los estudiantes que padecen de esta clase de estrés son aquellos que constantemente son sometidos a evaluaciones orales o escritas

Otro estresor es el generado en el trabajo (Estrés laboral u ocupacional) Durante la jornada laboral se presentan múltiples situaciones que desencadenan en estrés, debido a la tensión ocasionada en el individuo y a las diversas responsabilidades y asignaciones a desempeñar.

Ahora bien, independientemente de los factores generadores del estrés, éste surge por el constante impacto emocional, psicológico y físico que causa excesiva presión, angustia o ansiedad en el ser humano, razón por la cual baja la calidad de vida y el sujeto se siente afectado tanto en el ámbito personal como laboral, porque no sólo disminuye el rendimiento de las actividades diarias sino también comienza a presentar conflictos interpersonales y familiares que con el tiempo conducen al desgaste interno y externo. Igualmente, puede presentarse la situación inversa, es decir, el estrés surge en el ámbito laboral y el sujeto se muestra alterado e irritable en los otros contextos en los cuales se desempeña, mostrándose perturbado y con dificultad para concentrarse.

Organización del tiempo y actividades laborales: Relacionado con el tiempo requerido, dedicado y usado para el cumplimiento de asignaciones del docente.

Organización del tiempo disponible: Trata de explicar el uso del tiempo en el ámbito personal – familiar del docente.

Recreación y tiempo libre: Tiempo empleado por los docentes para el ocio y disfrute en compañía de sus hijos, familiares y amigos; así como también los momentos que invierten para sí mismos.

Distraibilidad: Dificultad que presenta el sujeto para mantener la atención en una actividad específica.

Estado de ánimo: Son los posibles cambios de humor que puede experimentar el docente durante la jornada laboral o en el ámbito familiar producto de circunstancias que provocan dichos cambios.

Agotamiento mental: Debilitamiento psíquico producto de la sobrecarga laboral, manifestándose a través de diversas reacciones mentales que poco a poco son somatizadas y originan trastornos físicos.

Inquietud: Caracteriza a la persona que debido a sus múltiples ocupaciones se muestra exaltado y constantemente presenta dificultad para mantenerse en un mismo lugar durante un tiempo determinado.

Malestares físicos: Son todos aquellos síntomas que presenta el individuo a nivel corporal y en muchos casos le impiden realizar algunas actividades planificadas.

Estrés Laboral en el Docente

Las primeras consecuencias del estrés son pequeñas cosas sin mucha importancia, pero a las que conviene estar alerta para evitar que el problema siga creciendo.

Son muchos los síntomas que caracterizan a un docente estresado, debido a las múltiples responsabilidades que éste asume durante la jornada laboral, ya que como todos los demás individuos el docente es un ser humano que en muchas oportunidades se encuentra sometido a diversas circunstancias que lo llevan a presentar las siguientes características;

Según educaweb.com/esp/servicios/monografico/estres/opinion2.asp (2002)

- Es depresivo
- Muestra fatiga psíquica
- Tiene repentinos cambios de humor
- Es incapaz de ver los éxitos laborales
- Ausencia injustificada al trabajo
- Incapacidad para solucionar problemas
- Agotamiento emocional.
- Nerviosismo
- Ausencia de logro de metas personales.
- Es conformista
- Presenta constante afonías, alergias y enfermedades de las vías respiratorias.
- Constantemente tiene dificultad para tomar decisiones
- Tiene olvidos frecuentes.
- Falta de concentración
- Alteraciones del apetito
- Impulsivo
- Problemas de sueño

- Agotamiento general (mental y corporal)
- Elevación de la presión sanguínea (hipertensión arterial)
- Gastritis y úlceras en el estómago y el intestino.

Aunado a los antes mencionados se presentan otros síntomas que caracterizan al individuo con estrés, debido a las múltiples responsabilidades que éste asume en la cotidianidad. Todos los seres humanos en algunas circunstancias debe desempeñar diversos roles, generándole inestabilidad emocional y psicológica. Al respecto Goleman (1995:207) agrega: “El cerebro mismo es susceptible a los efectos a largo plazo del estrés prolongado, incluido el daño al hipocampo y por lo tanto a la memoria...”

Es importante destacar que el individuo puede presentar cualquiera de las características descritas de manera dispersa o en conjunto, también pueden presentarse los mismos de forma progresiva, causándole patologías severas, que incluso desencadenan en cáncer, provocando la disminución del desempeño laboral o lo que es peor la muerte.

Mc. Ewen (citado por Goleman, 1995:207) explica: “La alteración de la función inmunológica hasta el punto de que puede acelerar la metástasis de cáncer, el aumento de la vulnerabilidad a las infecciones virales; el exacerbas, la formación de placa que conduce a la arterosclerosis y la coagulación sanguínea que provoca el infarto de miocardio; la aceleración de la diabetes Tipo I y el curso de la diabetes Tipo II y el empeoramiento y desencadenamiento de los ataques de asma”.

Ahora bien, como se evidencia en los señalamientos expuestos el estrés se caracteriza por provocar diversos trastornos que inciden en el bienestar y armonía del ser humano impidiéndole gozar de una buena salud y alterando las relaciones interpersonales lo que repercute en su desempeño laboral y por ende en la productividad. Por lo cual, se puede decir que el docente con estrés laboral tiene dificultad para ejercer su rol de liderazgo y cumplimiento de metas que lo conduzcan hacia el éxito propio y logro de los objetivos del sistema educativo donde se haya inmerso.

MARCO METODOLOGICO

La investigación se desarrollará bajo el paradigma cuantitativo, ubicada en la modalidad de proyecto factible, se apoya en la indagación de campo Asimismo, se

sustenta en la revisión documental que permitirá conocer la fundamentación teórica relacionada al tema.

Población y Muestra

En esta investigación la población estará conformada por docentes activos que laboran en la Universidad Autónoma de Querétaro

La muestra seleccionada se constituirá por el 30% de la población total de docentes a fin de lograr una representatividad en el estudio Asimismo, para garantizar la confiabilidad deseada el grupo total de informantes se estratificará en subgrupos según la facultad en la que se desempeñen

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Para el desarrollo del proceso exploratorio, se escogió como técnica la encuesta. De igual manera, se utilizará como instrumento para la recolección de datos el cuestionario, cuya aplicación se justifica por el tamaño de la muestra seleccionada. El instrumento diseñado se correspondió con una escala tipo Likert, con cinco alternativas de respuesta (Nunca, rara vez, Ocasionalmente, casi siempre, siempre)

Validación del Instrumento

La validez del instrumento se realizará mediante el juicio de expertos, para lo cual será necesario que cada uno de ellos revise el cuestionario y emita las observaciones y recomendaciones pertinentes.

- 2 Especialistas en Psicología
- 2 Especialistas en Redacción y Estilo
- 2 Especialistas en Elaboración de instrumento

Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos

De acuerdo con las técnicas de recolección de datos aplicadas, la confiabilidad se calculará mediante el proceso matemático denominado Alfa de Crombach. Para dicho cálculo es necesario aplicar una prueba piloto al 10% de la muestra objeto de estudio fin de comprobar la operatividad y valores confiables.

Técnicas de Análisis de Datos

El análisis de datos se realizará mediante la estadística descriptiva .Asimismo se aplicará un tratamiento porcentual representado en cuadros y diagramas de pastel. De acuerdo con los resultados se elaboraran conclusiones y recomendaciones.

REFERENCIAS

- Audirac C., De León V., Domínguez A, López M. y Puerta L (2000) *ABC del Desarrollo Organizacional*. México: Trillas
- Bravo, J. M., Peiró y Rodríguez I. (S/F) *Satisfacción Laboral*, en Peiró y Prieto(ED) Tratado de Psicología del Trabajo, tomo I. España: Síntesis pp. 344-394
- Chiavenato Adalberto (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición. México: McgrawHill
- Davis y Newstrom (1999) *Comportamiento humano en el trabajo*. Décima edición. México: Mc Graw-Hill.
- Estrés Laboral* (2002). [Documento en página Web] Disponible: <http://www.educaweb.com/esp/servicios/monografico/estrés/opinion2.asp>. [consulta 2002, Abril 20]
- García, F., González, P y Peiró, J. (1996) “*El trabajo con otros ámbitos de la vida*” en José Mría Peiró y Fernando Prieto (Ed) Tratado de Psicología del trabajo, tomo II. España: Síntesis, pp187-224
- Goleman D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Javier Vergara Editor: México
- Maslow Abraham (1991) *Motivación y Personalidad*. Díaz de Santos: Madrid-España
- Ramos J., Garcia F. y Peiró J. Actividad laboral y desempeño. En Peiró y prieto, Tratado de Psicología del trabajo, tomo I. España
- Ramírez Macias, José (2000) *Teoría de la Organización: metáforas y escuelas*, en David Arellano, Enrique Cabrero y Arturo del Castillo (Coord.) Reformando al gobierno. Una visión organizacional del cambio gubernamental. México: Miguel Ángel Porrúa/CIDE, pp.21-76
- Salanova M, Hontangas P. y Peiró J. (1996) *Motivación Laboral*

