

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE HUMANIDADES

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**PRESIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO**

PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

Br. Ps. Susan Giovanna Regalado Sánchez

ASESORA:

Dra. Diana Jacqueline Salinas Gamboa

TRUJILLO - PERÚ

2016

DEDICATORIA

Quisiera dedicar mi tesis, a Dios, mi guía, apoyo y fortaleza incondicional en cada momento. Quién me inspiró e iluminó para poder volcar todos mis saberes en la redacción de mi tesis; orientó mis correctas elecciones y decisiones para poder desarrollarla con ética y profesionalismo. Y asimismo, quién direccionó a mis profesores, amigos y familiares para que intervengan como una fuente de apoyo, comprensión y crítica constructiva, durante este largo camino que conllevo la culminación de mi meta, obtener la licenciatura en Psicología.

A mis padres, mis mayores ejemplos de esfuerzo y superación. Quienes con su sabiduría mantenían mi actitud reflexiva y perseverante durante todo este tiempo. Demostrándome con su capacidad de escucha y de comunicación asertiva, comprensión absoluta durante los periodos álgidos del desarrollo de mi tesis, así como en los momentos de extenuación o debilidad. Porque ellos me enseñaron que a pesar de los obstáculos, la única fuente de apoyo siempre la encontraré dentro de mi núcleo familiar.

A mis amigos y profesores, quiénes me brindaron seguridad y confianza, para dar este gran paso, porque reafirmaron mis capacidades y aptitudes no solo con palabras de aliento, sino un asesoramiento constante incondicional, a nivel profesional, mostrándome una participación y colaboración activa, durante este proceso, al igual que mis padres.

A la Ps. Paquita Aguilar Lam y al Ps. Guillermo Cieza Carhuajulca, mis primeros contactos con esta maravillosa carrera, que desconocía hasta cuando inicié un proceso de terapia psicológica de superación personal, donde aprendí que la única forma de vencer los miedos y los problemas, es enfrentarlos. Ellos quienes con su trato amable y profesional me brindaron su tiempo y sus técnicas psicoterapéuticas para mejorar como ser humano y sobre todo para descubrir gran parte de mi potencial oculto.

LA AUTORA

AGRADECIMIENTO

Frente el desarrollo de esta monografía agradezco especialmente a mis padres, familiares y amigos, quienes me incentivaron constantemente a esforzarme y a confiar en mis capacidades. Motivándome a plasmar en este trabajo de investigación todos mis conocimientos, tanto éticos como científicos, adquiridos a lo largo de mi formación como futura psicóloga.

Además agradezco a Dios, porque indudablemente -me bendijo en todo momento, logrando la culminación de mi tesis como resultado de mi trabajo, esfuerzo y empeño. También porque me brindó la fuerza y salud necesaria para seguir adelante cada día y poder lograr así mis objetivos profesionales.

Asimismo, agradezco a mi profesora y asesora Dra. Diana Jacqueline Salinas Gamboa, quién me motivó a investigar en el ámbito organizacional, temas de interés actuales, incentivándome de igual manera al análisis desde una perspectiva psicológica, fomentando la adquisición de nuevos conocimientos e incrementando mi práctica profesional científica.

LA AUTORA

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I.....	1
MARCO METODOLÓGICO	1
1.1. EL PROBLEMA	1
1.1.1. Delimitación del problema	1
1.1.2. Formulación del problema	6
1.1.3. Justificación del estudio	6
1.1.4. Limitaciones	8
1.2. OBJETIVOS	8
1.2.1. Objetivo general	8
1.2.2. Objetivos específicos	8
1.3. HIPÓTESIS	9
1.3.1. Hipótesis General	9
1.3.2. Hipótesis Específica	9

1.4.	VARIABLES E INDICADORES	10
1.5.	DISEÑO DE EJECUCIÓN	10
1.5.1.	Tipo de investigación: Investigación Descriptiva	10
1.5.2.	Diseño de investigación	11
1.6.	POBLACIÓN Y MUESTRA	12
1.6.1.	Población:	12
1.6.2.	Muestra:	12
1.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	12
1.8.	PROCEDIMIENTO	14
1.9.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	15
CAPITULO II		16
MARCO REFERENCIAL TEÓRICO		16
2.1.	ANTECEDENTES	16
2.2.	MARCO TEÓRICO.....	20
2.2.1.	PRESIÓN LABORAL O ESTRÉS LABORAL	20
2.2.1.1.	El Estrés Laboral: Definición.....	20
2.2.1.2.	Modelos Teóricos del Estrés Laboral	21
2.2.1.3.	Fuentes de Presión Laboral.....	25
2.2.1.4.	Consecuencias del Estrés Laboral	35
2.2.2.	SATISFACCIÓN LABORAL	38
2.2.2.1.	Definición de Satisfacción Laboral	38
2.2.2.2.	Motivación y Satisfacción Laboral: Proceso Motivacional	39

2.2.2.3. Teorías Contemporáneas de la Motivación Laboral	41
2.2.2.4. Indicadores de Satisfacción Laboral	47
2.2.2.5. Efecto de la Insatisfacción Laboral	56
2.2.3. ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL	58
2.2.3.1. Estrés Laboral: Consecuencia de Insatisfacción General.....	58
2.2.3.2. Insatisfacción Laboral: Componente del Estrés Laboral.....	58
2.2.3.2. Insatisfacción Laboral: Consecuencia del Estrés Laboral.....	59
2.2.3.3. Estrés Laboral e Insatisfacción Laboral en Docentes.....	60
2.3. MARCO CONCEPTUAL	63
CAPITULO III.....	64
RESULTADOS	64
CAPÍTULO IV	74
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	74
CAPITULO V	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
5.1. CONCLUSIONES.....	82
5.2. RECOMENDACIONES	84
CAPITULO VI.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1		64
Tabla 2		65
Tabla 3		66
Tabla 4		67
Tabla 5		69
Tabla 6		70
Tabla 7		72

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1		89
Anexo 2		91
Anexo 3		93
Anexo 4		95
Anexo 5		97
Anexo 6		99
Anexo 7		102
Anexo 8		103
Anexo 9		104
Anexo 10		107

RESUMEN

En la presente investigación descriptiva correlacional se estudia la Presión laboral y Satisfacción laboral en docentes universitarios de una entidad particular de Trujillo, en una muestra de 294 evaluados. Con el objetivo de conocer y describir la relación entre ambas, para intervenir sobre las condiciones y riesgos laborales. Dentro de este proyecto se consigna el estudio de los indicadores de Presión Laboral: Derivadas de la labor educativa en aula, De la vida cotidiana en aula, Originadas por organización administrativa y Flexibilidad respecto a tarea docente. Asimismo, los indicadores de Satisfacción Laboral: Condiciones física y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad. Los resultados revelan correlaciones negativas altamente significativas y significativas entre los indicadores y las variables mismas.

PALABRAS CLAVES: PRESIÓN LABORAL, SATISFACCIÓN LABORAL

ABSTRACT

In the present descriptive correlational research, we study the Work Pressure and Work satisfaction in university teachers of a particular entity of Trujillo, in a sample of 294 evaluated. With the aim of knowing and describing the relationship between both, to intervene on the conditions and occupational risks. Within this project is the study of the indicators of Labour Pressure: Derivatives of the educational work in the classroom, Daily life in the classroom, Originated by administrative organization and Flexibility regarding teaching. Likewise, indicators of Work Satisfaction: Physical or material conditions, Labour and / or remunerative benefits, Administrative policies, Social relations, Personal development, Task performance and Relationship with authority. The results reveal highly significant and significant negative correlations between the indicators and the variables themselves.

KEY WORDS: WORKING PRESSURE, WORK SATISFACTION

INTRODUCCIÓN

La investigación científica correlacional que a continuación se presenta, recopila los siguientes temas: “Presión Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes Universitarios”

En el primer capítulo, Marco Metodológico, el cual comprende planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, justificación del estudio y limitaciones. Además, variables e indicadores, diseño de ejecución, población y muestra, técnicas e instrumentos, y análisis estadístico.

El segundo capítulo, Marco Referencial Teórico, recopilación minuciosa acerca de los antecedentes de estudio, marco teórico y marco conceptual sobre Presión Laboral y Satisfacción Laboral, base para el análisis de resultados.

En el tercer capítulo, Resultados de la investigación, reflejados en tablas resultantes después del análisis, con descripción específica

El cuarto capítulo, Análisis de Resultados, involucra la explicación sustentada teóricamente de los resultados objetivos obtenidos.

El quinto capítulo, Conclusiones y Recomendaciones, contiene la síntesis de ideas obtenidas en la investigación; y consejos teóricos, prácticos y metodológicos útiles para otras investigaciones futuras.

En el último capítulo, se consignan las referencias bibliográficas que se describieron y utilizaron durante toda la investigación; así como los anexos, que comprenden los protocolos de las pruebas psicológicas aplicadas y baremos obtenidos de la población analizada.

La investigación tiene como base trabajos de investigación y tesis universitarias, así mismo, consulta bibliográfica y virtual, recabando información veraz, íntegra y profunda sobre los temas de investigación.

CAPITULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA

1.1.1. Delimitación del problema

Inmersos en un mundo globalizado, la perspectiva organizacional actual plasma la importancia de establecer estrategias administrativas interdisciplinarias para el afrontamiento de los múltiples desafíos que presenta el mercado laboral; logrando un índice de dinamismo, innovación y altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a este entorno cambiante y exigente.

Siendo un requisito necesario dentro de las empresas, la implementación de Sistemas de Gestión que permitan la creación de objetivos estratégicos orientados al mejoramiento de políticas, procedimientos y procesos organizacionales, repercutiendo positivamente en la continuidad, eficacia y sostenibilidad de la organización.

Uno de los pilares que una empresa calificada debe visualizar es el desarrollo de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, cuya metodología aborde la identificación de peligros y evaluación de riesgos psicosociales que favorezcan la protección de la salud y mejora en el desempeño de sus trabajadores, así como la obtención de mayores beneficios en cuanto a su productividad. (Terán Pareja, 2014).

En otras palabras, desde este enfoque la visión empresarial debería dirigirse hacia la administración de políticas de personal y entrenamiento, y gestión del talento humano para la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores a todo nivel; la prevención de enfermedades laborales originados por

condiciones de trabajo inadecuadas; y la organización y mantenimiento de trabajadores en un ambiente laboral adaptado a sus capacidades psicofisiológicas; cubriendo así los objetivos del Código Internacional de ética que rige las acciones de todo consultor interno en una organización. (Olivares & González, 2014) Es de este modo como ponemos mayor atención sobre la fuerza laboral que recae en los trabajadores.

Por ende, debido a la exigencia de calidad en cuanto al servicio brindado, se precisa un mayor esfuerzo mental-emocional de los trabajadores que tradicionalmente utilizaban solamente sus capacidades físicas. Así pues, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, dado que la premisa de eficiencia en el rendimiento concibe que a menor cantidad de esfuerzo: económico, humano y administrativo, tienen que alcanzarse mejores resultados: productividad, satisfacción y ganancias económicas.

Así como las condiciones laborales exigen altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, exposición a sobrecarga de trabajo y horarios inflexibles y desordenados; también existen agentes socioculturales y socioeconómicos a nivel individual (rol de jefe de familia, conflictos intrafamiliares, carencias económicas, nivel de empleabilidad, etc.) que obstaculizan el cumplimiento de sus funciones a nivel laboral, ocasionando que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas formen parte de la realidad que vivencia el mundo laboral de hoy. (Sánchez-Anguila citado por Mansilla Izquierdo, 2012)

Bajo este enfoque, los trabajadores se encuentran expuestos a peligros (en cualquier clase de organización), ya sea por el ambiente mismo o por la falta de protección, lo cual puede exponerlos a riesgos innecesarios. En este caso, el entorno de trabajo, la organización y la gestión del trabajo son factores de riesgo psicosocial que si se gestionan de una forma deficiente, tendrán sin duda, consecuencias negativas para la salud de los trabajadores en forma de estrés laboral, Burnout o Mobbing. (Mansilla Izquierdo, 2012)

Investigaciones globales, concluyen que más o menos el 50% de trabajadores encuestados en naciones europeas reportaron que el estrés laboral han aumentado de forma significativa a lo largo de los últimos cinco años. 70% de estadounidenses afirman que sufren estrés como consecuencia del trabajo. Otra importante investigación indicó que el estrés es la principal causa por la que la gente renuncia a sus trabajos. (Robbins & Coulter, 2014)

Además de ello, los síntomas conductuales del estrés negativo, basados en investigaciones sobre conducta y estrés en varios países, incluyen reducciones en la productividad, mayor ausentismo y rotación. Para resumirlo, un estudio actual concluye cualitativamente que el estrés obstructor reduce el desempeño laboral en todos los ambientes de trabajo (Robbins & Judge, 2013)

Todo lo mencionado refleja un evidente deterioro del clima laboral y afección del bienestar físico y psicológico del trabajador, involucrando sentimientos de felicidad, alta autoestima, interés en el ambiente u otras emociones positivas vinculadas a la satisfacción laboral.

Es más, los resultados de una investigación americana revelan índices generales de satisfacción laboral relacionadas al tema de estrés en el trabajo “... se encontró que más o menos 60% de los estadounidenses estaban satisfechos con sus empleos. Sin embargo, a últimas fechas, esta cifra ha ido mermando. En otros estudios a nivel internacional, es muy probable que la recesión global haya tenido un impacto en las tasas internacionales de satisfacción laboral” (Robbins & Coulter, 2014)

Tomando en cuenta lo descrito líneas arriba, se deduce que las respuestas fisiológicas (cambios en el metabolismo, aumento de la frecuencia cardíaca, etc.) del estrés en los trabajadores generado por la sobrecarga de trabajo se relacionan con los

efectos fisiológicos dañinos y la disminución de bienestar emocional. De manera similar, a menor control de los trabajadores sobre el ritmo de trabajo, aumentaría el nivel de Estrés Laboral y disminuiría la Satisfacción Laboral. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

Delimitando aún más la investigación, focalizamos la intervención de los factores descritos en una población de trabajadores que brindan el servicio directo al usuario dentro de las entidades universitarias, consideradas organizaciones educativas; quiénes se han visto afectados por la perspectiva organizacional del mercado laboral actual, mencionada en un inicio.

Las universidades peruanas brindan a estos trabajadores, una serie de condiciones – factores, facetas o situaciones – que les permiten, en cierto modo, sentirse satisfechos o no, o bien, percibirlos como factores de riesgo psicosocial relacionados al estrés en el trabajo. La detección de factores de riesgo psicosocial que influyen en los niveles de satisfacción laboral es de vital importancia para las autoridades pues permite la prevención, promoción e intervención oportuna de medidas específicas para la mejora de comportamientos organizacionales deficientes en los trabajadores.

Estas condiciones pueden afectar las relaciones académicas, administrativas y personales del docente universitario en nuestro país, y más aun a la organización que integra. Específicamente, estos puede redundar en la transmisión de conocimientos, metodología, evaluación, obsolescencia de conocimiento, falta de actualización académica, ausentismo, tardanzas, faltas disciplinadas, deshonestidad, renuncia, despido, deterioro de su autoestima, problemas emocionales, somáticos y Burnout, entre otros. (Álvarez, 2007) Comportamientos significativos que otros autores describen respecto a nuestra realidad como país.

Demostrando en un inicio que, un número reducido de docentes universitarios padece de Síndrome de Burnout, específicamente un 1.8%. Añadido a ello, estudios demuestran que un 42% de docentes universitarios consideran como principal preocupación su escasa autorrealización personal en el trabajo. Concluyéndose que el Burnout es un síndrome poco común en profesores universitarios. (Herranz Bellido, Relg Ferrer, & Cabrero García, 2006)

No obstante, estudios más recientes demuestran que un 54.5% de docentes universitarios presentan el síndrome del quemado, donde la mayoría se halla en la fase final del síndrome, aproximadamente un 46.3% en la fase final (Ponce Díaz, Bulnes Bedón, Aliaga Tovar, Atalaya Pisco, & Huerta Rosales, 2014)

Por otro lado, respecto a datos estadísticos sobre la Satisfacción Laboral a nivel nacional, se halló que el nivel predominante es el Regular. En cuanto a un análisis de factores, se describe que: la satisfacción por la institución en la que laboran, se encuentra en un nivel bueno; por remuneración, un nivel regular; por la tensión laboral, nivel regular, y por condición laboral, regular. (Olivares, y otros, 2006)

A pesar de estos datos generales, no existen otros descriptivos específicos en dicha población sobre el estrés y satisfacción laboral, más que los relacionados al síndrome de burnout.

De igual manera, la ausencia de investigaciones correlacionales sobre Presión Laboral y Satisfacción laboral limita una descripción y explicación precisa del desenvolvimiento de ambas variables en la población docente universitaria peruana.

Por ende, se busca ampliar datos sobre la relación existente entre los factores de Presión Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores de una organización privada, en nuestra realidad trujillana; con el fin de corroborar o descartar las conclusiones de

estudios anteriores, y asimismo, poder tomar medidas de corrección ante la productividad y desempeño laboral, factores claves del éxito de la empresa trujillana.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la presión laboral y satisfacción laboral en docentes universitarios de una universidad privada de Trujillo?

1.1.3. Justificación del estudio

La conveniencia de la presente investigación radica en la realización y estudio factible dentro de nuestra realidad de dos grandes variables psicológicas organizacionales: Presión laboral y Satisfacción laboral, permitiendo tener un panorama correlacional general y específico sobre su desenvolvimiento en las organizaciones educativas superiores particulares. Y además, para aminorar vacíos teóricos científicos concernientes a los factores específicos psicológicos que generan las actitudes y comportamientos organizacionales.

Además, la investigación se considera útil porque sirve como base teórica para otras investigaciones, cuyo tema esté relacionado con la descripción y profundización de los factores influyentes en la Presión laboral y Satisfacción laboral, así como la correlación entre éstas, dentro de la población docente universitaria. Permitiendo así corroborar que el marco teórico, base de la investigación, cumple para el parámetro de resultados obtenidos.

Como beneficio práctico para la población de estudio, inducir a la administración a reconsiderar de un análisis interno que facilite la identificación de deficiencias en las funciones del puesto, clima laboral, relaciones laborales, organización administrativa y perfil del trabajador; a raíz de los resultados obtenidos de la investigación sobre las altas fuentes de Presión Laboral, como producto de un inadecuado diseño, organización, gestión del trabajo y contexto social de trabajo. Para posteriormente, realizar Programas de Intervención accesibles, viables y eficientes ante las debilidades encontradas en el análisis, a cargo del área de Recursos Humanos, especialmente los psicólogos organizacionales ; de forma que se actúe a tiempo, antes que aumente la magnitud del problema y continúe afectando la satisfacción laboral de los trabajadores, y por ende, la productividad laboral (resultados que se pueden observar en un estudio de ingresos y egresos de la empresa conforme el plan de negocios).

Por otro lado, el aporte metodológico en la investigación radica en la justificación psicométrica de los dos instrumentos que miden las variables estudiadas en la población docente universitaria, durante el estudio piloto: Inventario de Presiones a Las que se enfrenta el Docente y la Escala de Satisfacción Laboral.

Y por último, la investigación se considera de relevancia social porque la organización en la constante búsqueda de cubrir los estándares de Gestión de Calidad y las normativas de la Ley peruana de Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo el análisis interno basado en la investigación, ofrecerá a sus clientes y a la población en general, servicios educativos que cubren satisfactoriamente las expectativas, con métodos eficaces, de bajo costo, mayores beneficios, dentro de una entidad universidad particular reconocida y con un desarrollo sostenible a largo plazo.

1.1.4. Limitaciones

Los resultados de la presente investigación se basan en 4 fuentes de Presión Laboral, seleccionados por Travers y Cooper, en la elaboración de su cuestionario actitudinal. De igual modo, solo 7 Actitudes Laborales de los trabajadores sobre su ambiente de trabajo, identificados por la autora Sonia Palma en la encuesta actitudinal utilizada.

Los resultados de la investigación solo pueden ser generalizados para la población estudiada y sirven como referencia para poblaciones con características similares.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Establecer la relación entre las variables de Presión Laboral y Satisfacción Laboral en docentes universitarios de una universidad privada de Trujillo.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores de Presión Laboral en docentes universitarios de una universidad privada de Trujillo.
- Describir los factores de Satisfacción Laboral en docentes universitarios de una universidad privada de Trujillo.
- Analizar la relación de los indicadores (Presiones sociales derivadas de la labor educativa en el aula, presiones derivadas de la vida cotidiana en el aula, presiones originadas por la organización administrativa, y flexibilidad con respecto a la tarea

docente) de Presión Laboral y los indicadores (Condiciones física y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad) de Satisfacción Laboral en docentes universitarios de una universidad privada de Trujillo.

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis General

Existe relación entre las variables de Presión Laboral y Satisfacción Laboral en docentes universitarios de una universidad privada de Trujillo.

1.3.2. Hipótesis Específica

Existe relación entre los indicadores (Presiones sociales derivadas de la labor educativa en el aula, presiones derivadas de la vida cotidiana en el aula, presiones originadas por la organización administrativa, y flexibilidad con respecto a la tarea docente) de Presión Laboral y los indicadores (Condiciones física y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad) de Satisfacción Laboral en docentes universitarios de una universidad privada de Trujillo.

1.4. VARIABLES E INDICADORES

Variable de Estudio 1: Presión Laboral

Indicadores:

- Presiones sociales derivadas de la labor educativa en el aula
- Presiones derivadas de la vida cotidiana en el aula
- Presiones originadas por la organización administrativa
- Flexibilidad con respecto a la tarea docente

Variable de Estudio 2: Satisfacción Laboral

Indicadores:

- Condiciones física y/o materiales
- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad

1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

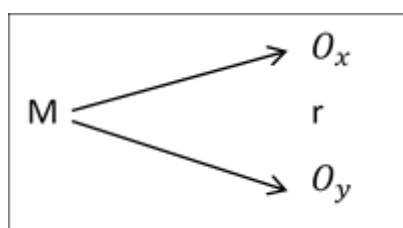
1.5.1. Tipo de investigación: Investigación Descriptiva

La presente investigación estudia la Presión Laboral y la Satisfacción Laboral como determinados fenómenos sin intención de manipularlos, sino que detalla el modo cómo

se manifiestan, dando a conocer sus características y causas principales. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

1.5.2. Diseño de investigación

Un estudio correlacional busca establecer la asociación entre dos o más variables de estudio en un contexto particular, en el mismo grupo de sujetos. Es importante tomar en cuenta que las variables que pretendan asociarse deben ser independientes teóricamente; es decir que una no debe estar inmersa dentro de la otra. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).



Dónde:

M = Docentes Universitarios

O_x = Presión Laboral

O_y = Satisfacción Laboral

r = Coeficiente de correlación

1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.6.1. Población:

1250 docentes universitarios, de una universidad privada de la ciudad de Trujillo. Agrupados en 3 estratos: 1063 docentes de Carrera, 115 docentes de Ciencias y 72 docentes de Humanidades. Cabe resaltar, que la información fue proporcionada por la Oficina de Registro Técnico de la Universidad, en el semestre 2015-I. Los docentes universitarios seleccionados para el estudio cumplen con los siguientes criterios: Licenciatura, Especialidad en Docencia Universitaria o Maestría en Docencia, edad entre 30 a 50 años, ambos sexos. No se consideran a los docentes: mayores de 50 años, solo con Licenciatura de Carrera, o con experiencia en docencia universitaria menor a 1 año.

1.6.2. Muestra:

294 docentes universitarios, de una universidad privada de la ciudad de Trujillo, seleccionados mediante un proceso de muestreo probabilístico aleatorio estratificado, obteniendo las siguientes proporciones en los 3 estratos: 250 docentes de Carrera, 27 docentes de Ciencias y 17 docente de Humanidades. Demostrando mediante el proceso, la equiprobabilidad y representatividad de la muestra seleccionada.

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En cuanto a la técnica utilizada en la investigación, la evaluación psicométrica como herramienta permite la obtención de un perfil más profundo y detallado de las características

conductuales de los docentes universitarios, en base a la presión laboral y satisfacción laboral. Por ende, se emplearon como instrumentos de evaluación, un inventario para registrar los factores de presión laboral y una escala que refleja opiniones o actitudes de los docentes universitarios sobre la satisfacción laboral.

Los instrumentos utilizados para la investigación son el Inventario de Presiones a las que se enfrenta el docente y la Escala de Satisfacción Laboral.

INVENTARIO DE PRESIONES A LAS QUE SE ENFRENTA EL DOCENTE

Ficha Técnica: Concerniente al primer instrumento elaborado por Travers y Cooper y adaptado por Fernández, M., en el 2001, está conformado por 84 ítems distribuidos en 4 componentes. Su ámbito de aplicación se dirige a docentes en general, además puede ser administrado tanto individual como grupal. La duración aproximada para la aplicación está entre 15 a 20 minutos. El objetivo principal del inventario es identificar las fuentes de presión para toda persona, en un momento dado y la forma como los individuos perciben esas fuentes potenciales de presión. Las normas de corrección permiten identificar los niveles de las Fuentes de Presión Laboral. Este test es utilizado en ámbitos de investigación y en el campo organizacional para diagnóstico y asesoría.

Justificación Psicométrica: Concerniente a la validez de constructo de la escala, fue realizado a través del Análisis Factorial Confirmatorio, por medio del programa Amos 5.0. Los resultados alcanzados en el modelo teórico de cada factor, se contrastaron con dos modelos alternativos, el modelo Saturado y el modelo Independiente, favoreciendo a la confirmación de la validez de constructo de la Escala de Presión Laboral. Y para la confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach donde se obtuvo un valor de 0.90.

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Ficha Técnica: Este instrumento fue elaborado por Palma, S. (SLSPC) en 1999. Su ámbito de aplicación son adultos entre 18 a más, su tiempo de aplicación es de 20 minutos y la forma puede variar entre individual o colectiva. Consta de 36 ítems distribuidos en 7 componentes. Las normas de corrección del instrumento permiten obtener el nivel de Satisfacción Laboral general, así como por áreas.

Justificación Psicométrica: Se estimó la validez de constructo, cuyo valor obtenido fue de 0.05, y validez concurrente, la cual se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala de SLSPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 trabajadores. Y en cuanto a la confiabilidad de la misma, el coeficiente Alfa de Cronbach ítem-puntaje total permitió estimar el valor de 0.79.

En cuanto a las fuentes para la investigación, se consideró literatura sobre el tema de Presión laboral y Satisfacción laboral; asimismo, tesis y artículos de investigación sobre estudios descriptivos simples y correlacionales de ambas variables en una población de docentes universitarios u otras poblaciones con características similares. Además, investigaciones tecnológicas acerca de los factores de presión laboral y factores de satisfacción laboral, y marcos teóricos de los instrumentos psicométricos que miden las variables.

1.8. PROCEDIMIENTO

La investigación inicia con la elección de las dos variables psicológicas dentro del ámbito organizacional, Presión laboral y Satisfacción laboral en docentes universitarios. Después, se realiza la búsqueda bibliográfica y tecnológica de los temas de investigación, base del

marco metodológico y teórico de la misma; lo mencionado se concretiza en la culminación y presentación del proyecto de investigación. Luego de la aprobación del proyecto, se procede a la ejecución del mismo. A partir de ello, se realiza la revisión de los instrumentos psicológicos, mediante un estudio piloto, para la correcta y válida recolección de datos. Seguido a la aplicación de los instrumentos, se procede a la calificación y tabulación de los datos, seguidamente sometidos al análisis estadístico correspondiente para lograr la descripción de resultados y contrastación de hipótesis. Finalmente, se redactan los resultados encontrados, contrastados con las hipótesis de la investigación, el marco teórico y los antecedentes, para arribar a las conclusiones y proponer las recomendaciones respectivas.

1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Luego de la administración del instrumento y de la recolección de datos, se procedió a la calificación de la prueba y la tabulación de resultados; dicha base de datos resultante fue procesada en el programa estadístico SPSS por Windows Versión 22. Se realizó, la prueba de normalidad de datos (Kolmogorov Smirov), para determinar si los datos son normales y/o no normales; y cuando se comprobó que no son normales, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para determinar si existe correlación entre variables y medir el grado de asociación de estas, considerando que existen evidencias suficientes de significación estadística si la probabilidad de equivocarse es menor o igual al cinco por ciento ($p \leq 0.05$). Finalmente, los resultados se presentaron en tablas de una y doble entrada, de forma numérica y porcentual.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Antecedentes Internacionales

Herranz, Reig, Cabrero, Ferrer & González (2007) La satisfacción académica de los profesores universitarios. El objetivo del estudio transversal fue examinar el grado de satisfacción que refieren 331 profesores universitarios con aspectos específicos y centrales de sus tareas académicas; por medio de un cuestionario autoinformado y administrado a través del correo interno de la Universidad de Alicante. Los resultados muestran dos actividades académicas que producen mayor satisfacción entre el profesorado: docencia y relación con los estudiantes. Hemos encontrado diferencias estadísticamente significativas en ciertas tareas académicas, debidas al género o categoría académica, no así en lo que atañe a la edad del profesorado. Estos datos se asemejan a los obtenidos en diferentes encuestas sobre Satisfacción Laboral realizadas entre profesores universitarios españoles.

González (2008) Prevalencia del Estrés en la Satisfacción Laboral de los docentes de nivel superior técnico. Su objetivo fue determinar la prevalencia del Estrés Laboral en Satisfacción con trabajo de los profesores en Institutos Universitarios de Tecnología de Cabimas y Maracaibo del Estado Zulia. Se utilizó el método hermenéutico, y la muestra fue no probabilística intencional, accidental y voluntaria. Se aplicó un cuestionario con 54 ítems, con validez de constructo y de contenido. Se concluyó que el

estrés laboral negativo prevalece en la tercera parte de los docentes universitarios, debido a las demandas de trabajo excesivas superando su capacidad de resistencia, produciendo desequilibrio en su comportamiento. Por otro lado, la tercera parte de docentes se muestra satisfecho laboralmente, siendo factores intrínsecos determinantes de dicha satisfacción.

Antecedentes Nacionales

Álvarez (2007) Satisfacción y fuentes de Presión Laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana. El objetivo de la investigación descriptiva fue analizar la relación entre la presión laboral y satisfacción laboral de docentes universitarios, así como identificar los factores de mayor incidencia por cada variable en dicha población. Se utilizó un diseño de tipo transaccional correlacional. La población fueron los docentes universitarios de Lima metropolitana, y su muestra, 506 docentes seleccionados por conglomerados. Los instrumentos utilizados fueron Escala de Satisfacción Docente e Inventario de presiones a las que se enfrenta el docente, caracterizados por su validez de constructo y confiabilidad por consistencia interna. Se concluyó que las Fuentes de Presión Laboral y la Satisfacción Laboral se relacionan de manera inversa.

Fernández (2008) Burnout, Autoeficacia y Estrés en Maestros Peruanos: Tres estudios fácticos. Este trabajo resume tres estudios realizados en 929 profesores de escuelas de Lima, Perú. Las variables fueron: estresores, personalidad de tipo A, burnout, satisfacción en el trabajo, autoeficacia, orientación a metas, estrategias de aprendizaje y desempeño del profesor. Los instrumentos empleados en estos estudios

fueron: Cuestionario de Fuentes de Presión Laboral, MBI, Escala de Satisfacción Laboral, entre otros. Los resultados muestran la existencia de un elevado nivel de burnout en los profesores; asimismo se encontró una significativa relación entre los estresores, conducta tipo A, satisfacción en el trabajo y variables de desempeño docente, tales como la auto-eficacia percibida, que puede verse como un factor protector contra el burnout.

Antecedentes Regionales y Locales

Ayala & Meléndez (2011) Estudio correlacional que determinó relación entre Fuentes de Presión y Síndrome de Desgaste Psíquico. Su muestra aleatoria conformada por 135 docentes y sus instrumentos: Cuestionario de presiones a las que se enfrenta el maestro e Inventario Burnout de Maslach. Se concluyó que predomina el nivel medio en relación a la percepción de las fuentes de presión y a las dimensiones del síndrome de desgaste psíquico. Por otro lado, se encontró correlaciones significativas entre fuentes de presión: interacción docente alumno, y dificultades y obstáculos en trabajo académico, con agotamiento emocional; aspectos emocionales entre alumnos y profesores, con despersonalización; y entre interacción docente-alumno, evaluación del trabajo docente, trabajo fuera del aula, presiones derivadas de falta de status y promoción docente con realización personal.

Chicoma (2012) Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en docentes de educación básica regular. Estudio correlacional que buscó determinar la relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción. Con muestra de 44 docentes y los instrumentos: Inventario de Burnout de Maslach y Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Se

concluye la existencia de una relación parcial negativa de grado débil y significativo entre ambas variables. Además, las categorías diagnósticas de la satisfacción laboral fueron 54.6% en satisfacción total; 45.4% en factor significación de tarea y 36.4% factor de reconocimiento personal y/o social se ubican en categoría muy satisfecho; el factor condiciones de trabajo con 47.7% se ubica en categoría promedio; y en categoría de insatisfecho, 57.7% del factor beneficios económicos.

Palacios & Sagastegui (2012) Estrés Sociolaboral y Satisfacción Laboral en administrativos. La investigación de tipo correlacional tuvo como objetivo determinar la relación entre Estrés Sociolaboral y Satisfacción Laboral. La muestra del estudio estuvo conformada por 102 administrativos del SATT de la ciudad de Trujillo. Los instrumentos utilizados fueron Escala de Estrés Sociolaboral que mide percepción de los colaboradores en base a: Contexto laboral, Trabajo en sí mismo, y relación del sujeto con el trabajo; y escala de Satisfacción laboral: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Los resultados de la investigación determinaron que el estrés sociolaboral se encuentra relacionado con la satisfacción laboral.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. PRESIÓN LABORAL O ESTRÉS LABORAL

2.2.1.1. El Estrés Laboral: Definición

El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer estrés. (Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional, 2012)

Como consecuencia a lo descrito, se define al Estrés Laboral como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. (Mansilla Izquierdo, 2012) Además, es considerado como el principal riesgo psicosocial dentro del ámbito laboral, resultado de la falta de adaptación del trabajador a las exigencias del trabajo, que origina miedo o presunción de que una amenaza existe sobre él. (Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana, 2014)

2.2.1.2. Modelos Teóricos del Estrés Laboral

A. Modelo de Interacción entre Demandas, Control y Apoyo Social

Anteriormente, el estrés se consideraba como resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad en la toma de decisiones, es decir, el bajo control; en contraste, la motivación incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo. Posteriormente, Jhonson y Hall junto con Karasek y Theorell (citados por Mansilla Izquierdo, 2012) amplían este modelo, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto de estrés, mientras que un nivel bajo lo aumenta.

Otro factor modificador es la cantidad y calidad de Apoyo Social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros. (Mansilla Izquierdo, 2012)

El apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos, como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés. (Mansilla Izquierdo, 2012)

En el apoyo social algunos autores (House citado por Mansilla Izquierdo, 2012) diferenciaron entre apoyo emocional (son las muestras de empatía, amor y confianza), instrumental (son las conductas o acciones tangibles dirigidas a solucionar el problema concreto de la persona receptora), informativo (consiste en la información útil que se recibe para afrontar el problema) y valorativo (es información de autoevaluación o para las comparaciones sociales).

Por tanto, el apoyo social en el trabajo hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral. (Mansilla Izquierdo, 2012)

B. Modelo de Desequilibrio entre Demandas, Apoyos y Restricciones

El modelo de desequilibrio entre Demandas, Apoyo y Restricciones propuesto por Payne y Fletcher (citados por Mansilla Izquierdo, 2012) establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: Demandas Laborales (Representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), Apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) y Restricciones Laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).

Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo

proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de habilidades. La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento son unos de los estresores más potentes, y usualmente ocurren en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones son muy altas. (Mansilla Izquierdo, 2012)

Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel de las demandas, aumentando el nivel de apoyos y/o reduciendo el nivel de restricciones. (Mansilla Izquierdo, 2012)

C. Modelo de Desajuste entre Demandas y Recursos del trabajador

El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas (Harrison, citado por Mansilla Izquierdo, 2012)

Este modelo propone que el estrés se origina como un desajuste entre demandas del entorno y recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del trabajador para llevarlas a cabo. Y permite identificar tres factores generadores: a) los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral, b) la percepción de dichas demandas por parte del trabajador, y c) las demandas en sí mismas. (Mansilla Izquierdo, 2012)

D. Modelo Orientado a la Dirección

Este modelo (Matteson e Ivancevich, citados por Mansilla Izquierdo, 2012) distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no solo factores Organizacionales (Factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los Extraorganizacionales (Relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación – percepción cognitiva; y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización. (Mansilla Izquierdo, 2012)

Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación – percepción cognitiva; entre la apreciación – percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias. (Mansilla Izquierdo, 2012)

E. Modelo de Desbalance entre Esfuerzo y Recompensa

El modelo de esfuerzo – recompensa postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa (Siegrist, citado por Mansilla Izquierdo, 2012). Y ha sido operativizado, centrándose en las variables

que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa.

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo. (Mansilla Izquierdo, 2012)

El modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida. Siegrist (citado por Mansilla Izquierdo, 2012) señala que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio status ocupacional. Y se asume que bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la autoeficacia del trabajador estarán seriamente mermadas.

El modelo de Siegrist se ha asociado con riesgo de enfermedad cardiovascular y deterioro de la salud mental (Smith y otros, citados por Mansilla Izquierdo, 2012)

2.2.1.3. Fuentes de Presión Laboral

El estrés puede ser resultado de factores personales o de factores relacionados con el empleo, independientemente de lo cual se les denomina estresores. Es evidente que cualquier tipo de cambio (personal o laboral) puede ocasionar estrés

porque es posible que involucre demandas, restricciones u oportunidades. La presión de evitar errores o completar ciertas tareas o completar ciertas tareas en un tiempo limitado, los cambios en la forma de presentar un reporte, un supervisor muy exigente o compañeros de trabajo desagradables son algunos ejemplos de estresores. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

Basándose en el Modelo de Travers y Cooper (citados por Álvarez, 2007) se realiza la división de las fuentes de presión laboral en cuatro áreas: Presiones derivadas de la Labor del trabajador, Presiones derivadas de la vida cotidiana en el lugar de trabajo, Presiones originadas por la Organización Administrativa, y Flexibilidad respecto a la Tarea Laboral.

Fuentes que se complementan con los Sub-grupos de Factores Estresores Laborales: Medio Ambiente Físico, Individuales, Grupales y Organizacionales; propuesta por Louffat (2012) y la Clasificación de Estresores Laborales: Organizacionales y Personales planteados por Robbins y Coulter (2014).

A. Presiones Derivadas de la Labor del Trabajador

Implica la realización del trabajo concreto en el lugar de trabajo y la percepción sobre la calidad del trabajo en relación al clima laboral. Sus factores son: Interacción trabajador – cliente, Calidad de Relaciones con las Autoridades (normas, órdenes y relaciones) y Dificultades y Obstáculos en el trabajo. (Travers y Cooper, citados por Álvarez, 2007)

Como complemento a esta fuente de presión laboral, describimos con mayor detalle, los siguientes estresores organizacionales: Demandas de la Tarea y Demandas del Cargo. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

1. Las demandas de la tarea son factores relacionados con el trabajo que desempeña un empleado: Diseño del puesto, Condiciones laborales y Espacio físico. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

- Diseño del puesto de trabajo: Contiene el nivel de autonomía, variedad de las tareas, y grado de automatización. Las cuotas de trabajo pueden generar presión sobre los empleados, si sus resultados son percibidos como excesivos. Entre más dependencia hay entre las tareas de un empleado y las que desempeñan los demás, mayor es el potencial de estrés. En contraste, la autonomía tiende a reducir la tensión. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)
- Condiciones laborales: Los entornos laborales con altas temperaturas, ruido intenso u otras condiciones peligrosas o indeseables pueden aumentar la ansiedad de los empleados. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

El Medio Ambiente Físico, se refiere a las condiciones ambientales: a) Aire contaminado, no poder respirar adecuadamente; b) Luz, ya sea por falta de luz que impide visualizar, o bien, por el exceso de luz que también afecta la visión, puede convertirse en otra fuente de estrés; c) Ruido, se convierte en un factor de estrés cuando hay demasiados decibeles que pueden incluso llegar a provocar dolor en el oído. Pero es igualmente estresante el ruido de una voz demasiado baja, apenas perceptible; d) Temperatura, estresa cuando es muy elevada o muy baja, cuando sofoca o torna gélido el ambiente;

- e) Vibración/Movimiento, los temblores provocados por maquinarias pesadas como las que se utilizan en las actividades mineras de extracción, o las vibraciones constantes de un elevador aunque sea de baja intensidad, pueden convertirse en factores de estrés. (Louffat, 2012)
- Espacio físico en que se llevan a cabo las actividades: Quienes trabajan en un espacio sobresaturado de personas o en un lugar muy visible donde las interrupciones son constantes. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)
2. Las demandas del cargo están relacionadas con la presión a que se ve sometido un empleado en función del puesto específico que ocupa en la organización: Conflictos, Sobrecarga y Ambigüedad del Puesto de Trabajo. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)
- Conflictos del Puesto: Expectativas laborales que podría ser difícil conciliar o satisfacer. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)
 - Sobrecarga del Puesto: Tener la obligación de realizar más trabajo o esperar que el empleado haga más de lo que el tiempo le permite. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)
 - Ambigüedad del Puesto: Cuando las expectativas del puesto de trabajo no son comprendidas con claridad y, en consecuencia, el empleado no está seguro de cuáles son sus responsabilidades. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

Desde el punto de vista de Louffat (2012), hace referencia a los factores estresores Individuales. Involucra al comportamiento psicológico de cada persona: a) Responsabilidad por otros, se convierte en factor de estrés cuando la persona es jefe de algún equipo o área de trabajo y de ella dependen trabajadores adscritos a su mando; b) Desarrollo de carreras, se produce por la ansiedad que generan las aspiraciones que toda persona tiene de desarrollarse, pero que muchas veces no se realizan por razones ajenas al mérito; c) Sobrecarga de trabajo, se da cuando el trabajador se siente presionado porque tiene una carga excesiva de trabajo, o también porque no cuenta con las competencias necesarias, ni con la eficiencia requerida para poder cumplirla; d) Roles conflictivos, pueden ser de tipo objetivos, cuando dos personas dan órdenes a un mismo subordinado; o pueden ser de tipo subjetivo, cuando la persona se siente tironeada por contradicciones o tensiones entre las normas y reglamentos formales oficiales por un lado, y sus propios valores, metas, deseos, por el otro; e) Ambigüedad del rol, cuando hay poca claridad sobre las funciones y responsabilidades que le tocan desempeñar a la persona. Sobre todo, cuando recién asume un nuevo cargo o es transferido a otro.

B. Presiones Derivadas de la Vida Cotidiana en el Lugar de Trabajo

Contiene los aspectos emocionales, relacionales, interaccionales y comunicacionales entre trabajador – cliente y trabajador – compañeros de trabajo, autoevaluación o juicio propio del trabajador sobre su desempeño, tareas

a realizar fuera del lugar de trabajo vinculadas con su laboral que afecte sus otros ámbitos de desarrollo, entre otros. (Travers y Cooper, citados por Álvarez 2007)

Desde otro punto de vista, hace referencia a los Factores Estresores Grupales, donde se describen a los comportamientos interpersonales y sociales de los trabajadores: a) Conflictos intra e intergrupales, los conflictos intragrupales son diferencias que se producen entre integrantes del propio grupo, sea entre dos personas, o entre una persona y el resto, o entre subgrupos opuestos. Los conflictos intergrupales se producen de forma corporativa entre áreas o grupos de especialidades diversas, o de proyectos diversos que luchan por cuestiones organizacionales como, por ejemplo, mayores presupuesto o atribuciones; b) Falta de cohesión en el grupo, se produce cuando una persona no se siente integrada a los demás miembros del equipo, no hay química, ni empatía, reina el recelo y la desconfianza; c) Apoyo inadecuado de grupo, cuando no hay un interés en el desarrollo de los miembros del grupo, sino que cada uno lucha por sus propios intereses, están todos “juntos pero no revueltos”. (Louffat, 2012)

Con otros términos, dichos factores de estrés laboral se engloban en el término Demandas Interpersonales, perteneciente a los Estresores Organizacionales. Conceptualizadas como las presiones creadas por otros empleados. La falta de respaldo social de sus colegas y las malas relaciones interpersonales pueden ocasionar un estrés considerable, sobre todo entre los empleados con una elevada necesidad de reconocimiento social. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

C. Presiones Originadas por la Organización Administrativa

Estresores que surgen de las Directivas u Órdenes, así como de las Normas de la organización estimuladas por la Organización Administrativa. (Travers y Cooper, citados por Álvarez, 2007)

1. Dirección y Estructura de Organización: Percepción del trabajador sobre la presencia o ausencia de eficacia de las directivas y órdenes de manejo de la organización. (Travers y Cooper, citados por Álvarez, 2007)
2. Presiones derivadas de la falta de status y Promoción laboral: Estresores psicosociales que implican un reconocimiento social, y los estímulos de compensación y/o beneficios. (Travers y Cooper, citados por Álvarez, 2007)

Dichos estresores descritos, desde otro punto de vista, se engloban en Factores Organizacionales. Se refieren a las condiciones organizacionales formales y oficiales establecidas por la administración, que muchas veces no son las más adecuadas: a) Turnos de trabajo: cuando resulta incómodo para la persona y, sobre todo, cuando afecta su funcionamiento biológico y fisiológico por el cambio de horarios sin el tiempo de adaptación necesario para que surjan nuevos hábitos y respuestas corporales afines al nuevo turno; b) Clima organizacional, se produce cuando las pésimas condiciones laborales provocan insatisfacción en el trabajador; c) Estructura organizacional, cuando se diseña inadecuadamente la organización, en la estructura de sus unidades orgánicas, en

la determinación de sus funciones, procesos, procedimientos, etcétera; d) Influencia del liderazgo, cuando se tiene como jefe a una persona que no posee las competencias de conocimientos, habilidades y/o actitudes necesarias para administrar y liderar a un grupo humano; e) Espacios de trabajo, el estrés se puede producir cuando no se tienen lugares de trabajo adecuados, ya sea por hacinamiento o por mala distribución de las estaciones de trabajo; f) Características de la tarea, cuando el puesto requiere competencias con las que no se cuenta, resulta frustrante saber de antemano que no se podrán lograr las metas previstas. (Louffat, 2012)

Desde un último enfoque, estos estresores organizacionales también se pueden agrupar en: Estructura Organizacional y Liderazgo Organizacional. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

1. Estructura Organizacional: Las reglas excesivas y la falta de oportunidades para que un empleado tenga participación en las decisiones que lo afectan de manera personal son ejemplos de variables estructurales que podrían ser fuentes de estrés. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)
2. Liderazgo Organizacional: Es una representación del estilo de supervisión que asumen los gerentes de la organización. Algunos gerentes crean una cultura caracterizada por la tensión, el miedo o la ansiedad, o crean de la nada presiones para alcanzar un nivel de desempeño determinado en el corto plazo; imponen controles excesivamente estrictos y despiden de forma rutinaria a quienes no los

cumplen. Este estilo de liderazgo se filtra al resto de la organización y termina por afectar a todos los empleados. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

D. Flexibilidad respecto a la Tarea Laboral

Según Travers y Cooper (citados por Álvarez, 2007) se refiere a la capacidad de Adaptación al Cambio del trabajador, Modificación y Enriquecimiento del trabajo, entre otras capacidades personales del trabajador.

En otras palabras se refiere a los Estresores Personales, planteados por Robbins y Coulter, los rasgos de personalidad. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

Como los empleados llevan al trabajo sus problemas personales, para tener una comprensión completa del estrés laboral es preciso que los gerentes tomen en cuenta los factores mencionados. Asimismo, la evidencia indica que la personalidad de los empleados tiene un efecto sobre cuán susceptibles son a padecer estrés. Las denominaciones más comúnmente utilizadas para estos rasgos de personalidad son Tipo A y Tipo B. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

La personalidad tipo A corresponde a los individuos caracterizados por una sensación crónica de urgencia, impulsos excesivamente competitivos y dificultad para aceptar y disfrutar el tiempo libre. Su opuesto, la personalidad tipo B, correspondiente a quienes no muestran urgencia ni impaciencia. Hasta

hace poco, se consideraba que las personas tipo A eran más proclives a experimentar estrés en el trabajo y fuera de él. Sin embargo, un análisis más cuidadoso de la evidencia ha dado lugar a nuevas conclusiones. Los estudios indican que solo la hostilidad y la ira asociadas al comportamiento tipo A tienen una relación real con los efectos negativos del estrés. Por lo tanto, la gente con personalidad tipo B es igual de susceptible a los elementos causantes de ansiedad. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

Dicha explicación planteada, sobre la importancia de reconocer el tipo de personalidad del trabajador como un factor o estresor personal, se complementa con el planteamiento de otro autor, quién considera la inclusión de un tercer tipo de personalidad, el tipo C.

Desde este otro punto de vista, se propone la existencia de un patrón de conducta tipo C, que presentan las siguientes características: estilo verbal pasivo, actitudes de resignación y de sumisión y bloqueo o contención expresiva de las emociones, cooperativos, con deseos de agradar y contención exterior de emociones negativas. Se vio cómo los sujetos que presentaban este patrón de conducta (o tipo de personalidad) eran diametralmente opuestos a los sujetos con patrón de conductiva tipo A y presentaban una peor evolución; ya que estos sujetos aunque aparentemente no manifiesten estrés, no quiere decir que no lo sufran, muy al contrario, sus conductas no dan salida a toda la energía que liberan, engañando al sistema inmune y pudiendo agravar determinadas patologías. (Mansilla Izquierdo, 2012)

De manera, que se puede afirmar, que son más susceptibles al estrés laboral, los trabajadores que tienen un patrón de conducta tipo A, es decir, aquellos que son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impactantes y

diligentes, y los de patrón de conducta tipo C, es decir, aquellos que no exteriorizan sus emociones, que procuran complacer a los demás, a pesar de sacrificar sus propios objetivos y que evitan la confrontación. (Mansilla Izquierdo, 2012)

2.2.1.4. Consecuencias del Estrés Laboral

En general, se ha afirmado que el estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas (Robertson Blackmore y otros, citados por Mansilla Izquierdo, 2012). Pero es conveniente especificar las consecuencias para el trabajador (físicas y psíquicas) y para la organización. (Mansilla Izquierdo, 2012)

A. Consecuencias Físicas

Las alteraciones pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros. (Mansilla Izquierdo, 2012)

En una definición y descripción complementaria específica de cada una de las alteraciones mencionadas, planteadas desde otra perspectiva, se considera a los efectos fisiológicos, como aquellos que afectan el

funcionamiento biológico – fisiológico de las personas. Las disfunciones más comunes son los problemas cardíacos, jaquecas frecuentes. Úlceras, gastritis, asma, cáncer, dolores en órganos específicos, alcoholismo y drogadicción. (Louffat, 2012)

B. Consecuencias Psíquicas:

El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal (INSHT, citado por Mansilla Izquierdo, 2012)

Los efectos psicológicos/ conductuales, son aquellos que afectan la salud mental y sus manifestaciones conductuales. Los síntomas más frecuentes son el insomnio, depresión, disfunciones sexuales, fatiga, frustración, sentimientos de culpa o de vergüenza exacerbada, mal humor, irritabilidad, nerviosismo, soledad. (Louffat, 2012)

Para complementar los efectos negativos descritos, producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos. (Mansilla Izquierdo, 2012)

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están:

trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad. (Mansilla Izquierdo, 2012)

C. Consecuencias Organizacionales

Y por último, los efectos organizacionales, son aquellos que afectan el comportamiento y el desempeño laboral. Los más usuales son el ausentismo, relaciones laborales pobres, baja productividad, alto índice de accidentes, alto índice de rotación de personal, clima organizacional nocivo, insatisfacción y baja calidad de vida laboral. (Louffat, 2012)

En otras palabras, las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral. (Mansilla Izquierdo, 2012)

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

2.2.2.1. Definición de Satisfacción Laboral

Para la formulación de una definición integral del término organizacional, han sido útiles los aportes de diversos autores. Desde Beer, que la considera como una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo; hasta Brief y Weiss, quienes engloban la actitud, como una combinación entre los sentimientos y la cognición (pensamiento que influyen sobre sentimientos). Por ende, es un estado interno que se expresa de forma afectiva y cognitiva (*Chiang, Martín, & Nuñez, 2010*).

Definiciones más actuales, enfocan al término como “un sentimiento positivo acerca de su puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (*Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013*). Mientras que otras, la engloban como una “actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo” (*Robbins & Coulter, 2014, pág. 450*).

El avance de la conceptualización de satisfacción laboral, ha llegado a un consenso en la actualidad, definiéndose como actitud laboral, influida por factores cognitivos y afectivos, y además, comportamentales (último elemento considerado); que denotan la percepción o interpretación adecuada o inadecuada del contexto laboral. Considerándose dentro del contexto laboral, factores como: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales, políticas administrativas,

relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, entre otros.

2.2.2.2. Motivación y Satisfacción Laboral: Proceso Motivacional

Toda necesidad implica la Satisfacción/Insatisfacción, constituyendo un ciclo como lo que sigue: Impulso/Necesidad – Medio/Instrumento – Satisfacción/Insatisfacción. (Cuesta Santos, 2010)

- Motivación Positiva: Disposición, orientación e intensidad del desempeño hacia uno o más objetivos para conseguir algo que realmente atrae. (Cuesta Santos, 2010)
- Motivación Negativa: Disposición, orientación e intensidad del desempeño hacia uno o más objetivos para así poder evitar algo que desagrada o moleste. (Cuesta Santos, 2010)
- Motivación Extrínseca: Disposición, orientación e intensidad de la actividad o desempeño a objetivos externos a la persona, tales como el salario los alimentos, el vestir, las condiciones de trabajo, etc. (Cuesta Santos, 2010)
- Motivación Intrínseca: Disposición, orientación e intensidad de la actividad o desempeño a objetivos internos de la persona, tales como la responsabilidad, la autoestima, el desarrollo de la tarea en sí, la realización o logro. (Cuesta Santos, 2010)

Todas las personas tienen aspiraciones, metas u objetivos, que buscan alcanzar. Algunos objetivos son establecidos por los individuos que lo persiguen, algunos lo son con la participación de otros y algunos son establecidos exclusivamente por otros. Por lo general, los individuos persiguen más activamente los objetivos establecidos por ellos mismos, o acordados junto a otros en grupos. (Cuesta Santos, 2010)

La disposición, orientación e intensidad de la actividad del individuo o el grupo (motivación) hacia el alcance de objetivos se manifiesta como proceso, en una dinámica que se puede ilustrar mediante esta ecuación:

$$\text{Satisfacción} = \text{Alcances} / \text{Objetivos}$$

Dicha dinámica motivacional se complementa con el planteamiento de Lawler (citado por Cuesta Santos, 2010) quién plantea que la fuerza de la motivación está en función del valor que el sujeto le atribuye a la recompensa, más la cantidad de esfuerzo que la persona cree que deberá aplicar para lograrla. Aquí también es claro que la cantidad de esfuerzo se refiere a lo que la persona percibe subjetivamente como excesivo, adecuado o escaso. Finalmente, habría que considerar también el grado de seguridad que la persona tiene respecto de recibir o no la recompensa, habiendo alcanzado el resultado. (Cuesta Santos, 2010)

Los objetivos casi siempre exceden a los alcances, y de ahí que la satisfacción aumente según éstos se aproximan a los objetivos. Pero en verdad la satisfacción es efímera o momentánea, ya que a medida que un individuo o un grupo se aproximan a alcanzar un objetivo determinado comienza a elevar sus aspiraciones u objetivos o a orientarse al alcance de otros. (Cuesta Santos, 2010)

Por los argumentos anteriores, en la motivación hacia el alcance de objetivos se considera, más que el “momento” de satisfacción, la dinámica o proceso que comprende. (Cuesta Santos, 2010)

2.2.2.3. Teorías Contemporáneas de la Motivación Laboral

A. Teoría del Mantenimiento de la Motivación

En su teoría, diferencia las necesidades o los motivos en “satisfactores” e “insatisfactores”. Los primeros son los que hay que garantizarle al trabajador de modo permanente pues son los que impulsan al alto rendimiento, asociados con las necesidades de realización, reconocimiento y promoción básicamente, relacionadas con “el trabajo en sí”. Los posibles insatisfactores no propician esos altos rendimientos pues no son motivadores, pero no pueden dejar de estar asegurados pues, si no, no se manifiestan los primeros. (Cuesta Santos, 2010)

En su investigación con 200 ingenieros y contadores representativos de la industria de Pittsburgh, se les preguntó acerca de los hechos experimentados en el trabajo que hubieran contribuido a su insatisfacción notablemente. (Cuesta Santos, 2010)

Concluyó que los principales factores que determinan la satisfacción laboral, y con ello la motivación, son el logro o realización, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad y la promoción. Si se alcanza un ambiente donde estos factores puedan operar, la gente responderá positivamente, y a esos factores los calificó como motivadores. El

mantenimiento de esos factores incluye la política de la compañía, la supervisión, los salarios, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo; pero ellos en sí no son motivadores sino mantenedores, porque si no andan bien se convierten en “insatisfactores” y no funcionarían entonces los factores de motivación. (Cuesta Santos, 2010)

Herzberg insistía en esclarecer el factor “reconocimiento”, el cual se refiere al reconocimiento de logro, más que al reconocimiento como un medio de relaciones humanas; este último tipo de reconocimiento, apuntaba, no sirve como “satisfactor”. Además de esos resultados, se destaca el hecho descubierto que los motivos de satisfacción son distintos de los motivos de insatisfacción, y que, por tanto, los trabajadores con tendencia a la satisfacción difieren en la percepción de los motivos de los trabajadores con tendencia a la insatisfacción, lo que se traduce en que la modificación de los motivos de insatisfacción no significa que aumentará más aún la satisfacción de los que ya poseen esa tendencia, pues no se manifiestan en una dimensión lineal bipolar. (Cuesta Santos, 2010)

Basado en esto, las conclusiones de investigaciones en este ámbito indican que la mayor relevancia de la habilidad constituye importante fuente de satisfacción para los trabajadores y tiende a disminuir la importancia de los salarios y las condiciones de trabajo. Por lo contrario, cuando la pericia requerida es de un orden inferior deja de tener importancia y los salarios y las condiciones de trabajo aumentan de valor como fuentes de satisfacción. (Ghisellu y Brown, citados por Cuesta Santos, 2010)

Considerar esa distinción en las tendencias de la satisfacción donde los grupos de empleados con calificación o con pericia reflejan una percepción

diferente de los que no la poseen es interesante, especialmente en la cantidad y calidad de las competencias. (Cuesta Santos, 2010)

B. Modelo de Características del Puesto

El modelo de las Características del Puesto involucra el diseño de puesto, es decir, la forma que las tareas se combinan para formar puestos completos. Estos procesos de diseño deben reflejar las demandas del entorno cambiante, la tecnología de la organización y las habilidades, capacidades y preferencias de los empleados; y se basan en tres formas (Robbins & Coulter, 2014):

- **Ampliación del Puesto:** Es difícil motivar a los empleados con puestos reducidos y más especializados. Para superar esta desventaja se realizó una expansión horizontal de un puesto, al aumentar su alcance, es decir, se aumentó el número y frecuencia de las distintas tareas requeridas en un puesto y la frecuencia con la que se repiten. No obstante, parece que la mayor parte de los esfuerzos por ampliar puestos que se enfocan únicamente en incrementar el número de tareas no tiene éxito. Otras investigaciones han demostrado que las actividades de ampliación de los conocimientos (ampliar el ámbito de los conocimientos que se utilizan en un puesto) produce mayor satisfacción laboral, mejora el servicio al cliente y reduce los errores. (Robbins & Coulter, 2014)
- **Enriquecimiento del Puesto:** Expansión vertical de un puesto al agregar funciones de planeación y evaluación. Aumenta la profundidad del

puesto, grado de control que tienen los empleados sobre su trabajo. Aun cuando el enriquecimiento del puesto podría mejorar la calidad de trabajo y aumentar la motivación y la satisfacción de los empleados, las evidencias de las investigaciones acerca de su utilidad no son concluyentes.

El modelo de las características del puesto implica cinco dimensiones laborales fundamentales: Variedad de habilidades, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación. (Robbins & Coulter, 2014)

- Variedad de habilidades: Grado en que un puesto de trabajo requiere de una diversidad de actividades para que un empleado pueda utilizar sus diferentes capacidades y talentos.
- Identidad de la tarea: Grado en el que un puesto requiere que se complete una fracción completa e identificable del trabajo.
- Importancia de la tarea: Grado en que el puesto tiene un efecto sustancial en las vidas o los trabajos de otras personas.
- Autonomía: Grado en que el trabajo ofrece libertad, independencia y discrecionalidad al individuo para que programe su trabajo y determine los procedimientos que usará para llevarlo a cabo.
- Retroalimentación: Grado en que la ejecución de las actividades laborales requeridas por el puesto resulta en que el individuo obtenga información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño.

En base a lo descrito, este modelo sugiere que es probable que los empleados se sientan motivados cuando saben (conocimiento de los resultados mediante la

retroalimentación) que personalmente (experimentación de responsabilidades mediante la autonomía del trabajo) tuvieron un buen desempeño en la tarea que les interesa (experimentación de significado mediante la variedad de las habilidades, la identidad de la tarea y la importancia de la tarea). Mientras más se diseñe un puesto alrededor de estos tres elementos, mayor será la motivación, la satisfacción y el desempeño del empleado, y menor será su nivel de ausentismo y probabilidad de renuncia. (Robbins & Coulter, 2014)

C. Teoría de la Equidad

La teoría de la equidad plantea que los empleados comparan sus aportaciones y resultados en el trabajo con los de otras personas importantes y luego corrigen cualquier inequidad. (Robbins & Coulter, 2014)

El referente (las otras personas, sistemas o partes del yo con las que los individuos se comparan para evaluar la equidad) es una variable importante en la teoría. (Robbins & Coulter, 2014)

Originalmente, esta teoría se concentró en la justicia distributiva, es decir, la percepción de que la cantidad y asignación de recompensas entre los individuos es justa. Investigaciones más recientes se han enfocado en aspectos de la justicia procedimental, que se refiere a la equidad que se percibe en el proceso utilizado para determinar la distribución de recompensas. Las investigaciones indican que la justicia distributiva ejerce una mayor influencia en la satisfacción de los empleados que la justicia procedimental. (Robbins & Coulter, 2014)

Al aumentar la percepción de la justicia procedimental, cuando los jefes comparten abiertamente la información sobre la forma en la que se toman las decisiones de asignación y siguiendo procedimientos congruentes sin sesgos; es probable que los empleados tandan una opinión positiva de sus jefes y de la organización, incluso si están insatisfechos con el salario, los ascensos y otros resultados personales. (Robbins & Coulter, 2014)

D. Teoría de las Expectativas

La teoría de las expectativas de Vroom plantea que un individuo tiende a actuar de cierta forma con base en la expectativa de que a la acción le seguirá un resultado dado, y en el atractivo que tiene dicho resultado para el individuo. La teoría incluye tres variables o relaciones (Robbins & Coulter, 2014)

- La expectativa o relación entre el esfuerzo y el desempeño es la probabilidad que percibe el individuo de que con cierta cantidad de esfuerzo conseguirá un nivel de desempeño determinado.
- La instrumentalidad o relación entre el desempeño y la recompensa es el grado en que el individuo cree que desempeñarse a un nivel específico le permitirá obtener el resultado deseado.
- La valencia o atractivo de la recompensa es la importancia que un individuo asigna al posible resultado o a la recompensa que se podría obtener en el trabajo. La valencia toma en cuenta las metas y las necesidades del individuo.

La clave de la teoría de las expectativas consiste en comprender la meta de un individuo y la relación entre el esfuerzo y el desempeño, entre el desempeño y las recompensas y, finalmente, entre las recompensas y la satisfacción de la meta individual. (Robbins & Coulter, 2014)

2.2.2.4. Indicadores de Satisfacción Laboral

Los indicadores de Satisfacción laboral se agrupan en 7 aspectos, desde el punto de vista del Instrumento de Medición utilizado para la investigación, Escala de Satisfacción Laboral. (Palma, 1999)

A. Condiciones Físicas y/o Materiales

Involucra los materiales e infraestructura del lugar físico de trabajo. El contexto laboral también suele afectar la satisfacción de los empleados. Una situación laboral calurosa, ruidosa y peligrosa es menos satisfactoria que el trabajo que se realiza en un entorno relativamente tranquilo, seguro y con control del clima. Probablemente esta sea la razón por la que la mayoría de la gente prefiere trabajar en una cafetería que en una fundidora metalúrgica. Las demandas físicas causan incomodidad en los empleados, lo cual quizá refleje en menores niveles de satisfacción laboral. (Robbins & Judge, 2013)

Para evaluar por qué un empleado no se desempeña a sus mayores niveles posibles, se debe observar si el ambiente laboral le brinda apoyo. ¿El

trabajador cuenta con herramientas, equipos, materiales y suministros adecuados? ¿Tiene condiciones de trabajo favorables, compañeros dispuestos a ayudar, reglas y procedimientos de trabajo adecuados, información suficiente para tomar decisiones relacionadas con su puesto, y tiempo adecuado para hacer un buen trabajo? Si no es así, el desempeño será deficientes. (Robbins & Judge, 2013)

B. Beneficios Laborales y/o Remunerativo

Grado de complacencia del incentivo económico regular o adicional por su labor.

Con frecuencia la cuestión del salario surge cuando se habla acerca de la satisfacción laboral. Para la gente pobre o que vive en países en desarrollo, el salario se correlaciona con la satisfacción laboral y con la felicidad en general. Sin embargo, una vez que el individuo alcanza el nivel de vida confortable, la relación entre salario y satisfacción laboral prácticamente desaparece. (Robbins & Judge, 2013)

Los puestos de trabajo bien remunerados no tienen niveles promedio de satisfacción mucho más altos que aquellos en que se paga considerablemente menos. (Robbins & Judge, 2013)

El dinero sí motiva a las personas, no obstante, lo que nos motiva no es necesariamente lo que nos hace felices. (Robbins & Judge, 2013)

C. Políticas Administrativas

Acuerdo o Desacuerdo del trabajador sobre lineamientos, directivas o normas que rigen la relación laboral.

Al igual que la satisfacción laboral, el compromiso organizacional es un tipo de actitud imprescindible dentro del ámbito de trabajo. Se refiere al grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma. Aunque el compromiso de un empleado para con una organización podría ya no ser tan relevante como en el pasado, las investigaciones acerca de la percepción del respaldo organizacional (esto es, la creencia general de los empleados en el sentido de que la organización a la que pertenecen valora sus aportaciones y se preocupa por su bienestar) indican que el compromiso de la organización para con el empleado puede ser benéfico. Altos niveles de percepción de respaldo organizacional conducen a una mayor satisfacción laboral y a una menor rotación de personal. (Robbins & Coulter, 2014)

Además del compromiso organizacional, entonces encontramos el apoyo organizacional percibido (llamado también respaldo organizacional). Definido como el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar (Por ejemplo, un trabajador piensa que su organización lo reacomodaría si tuviera un problema con el cuidado de sus niños, o que lo perdonaría si cometiera un error sin intención de su parte). (Robbins & Judge, 2013)

Asimismo, se demuestra que existe una relación entre este indicador y la productividad laboral, perteneciente al indicador de desempeño de

tareas. Resulta interesante destacar que las investigaciones indican que los individuos que consideran que sus empleadores no cumplen con sus promesas se sienten menos comprometidos, y esa disminución en el compromiso, a la vez, conduce a menores niveles de desempeño creativo. (Robbins & Judge, 2013)

D. Relaciones Sociales

Complacencia o Descontento basado en la relación con sus compañeros de trabajo.

Existe una gran correspondencia entre la forma en que las personas disfrutan el contexto social de su lugar de trabajo y su nivel general de satisfacción. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y al interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en sí mismo. (Robbins & Judge, 2013)

Cuando los empleados no están satisfechos con su trabajo, terminan por expresarlo de alguna manera. El problema estriba en la dificultad de predecir cómo lo harán. Algunos podrán renunciar. Otros quizá reaccionen utilizando el tiempo de trabajo para jugar en sus computadoras. Y otros más podrán optar por agredir verbalmente a sus compañeros. Si los gerentes quieren controlar las consecuencias indeseables de la falta de satisfacción laboral, lo mejor que pueden hacer es afrontar el problema real (la insatisfacción) en lugar de tratar de atajar las distintas reacciones de los empleados. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

E. Desarrollo Personal

Oportunidad de Autorrealización del Trabajador. El logro se relaciona con objetivos significativos superiores relativos al trabajo o a las tareas laborales en sí, dado el contexto laboral que es el que ocupa la búsqueda de satisfacción de la necesidad del logro; y debido a ella, la disposición, orientación e intensidad de la actividad (motivación) del individuo en su grupo, se identifica con la autorrealización como persona, de la realización de las propias potencialidades (de conocimiento, iniciativa, creatividad, dignidad, compromiso, lealtad), de crecimiento psicológico humano en suma. (Cuesta Santos, 2010)

El logro, en su acepción psicológica de autorrealización, es el alcance de una aspiración relevante u objetivo significativo superior, importante para la realización humana. Y tiene la peculiaridad que en su proceso no exime la satisfacción; ella aquí no es lo “momentáneo”, porque este proceso en lo esencial es de satisfacción. (Cuesta Santos, 2010)

La dinámica de Motivación del Logro, puede representarse así:

Satisfacción = Logros / Objetivos Significativos Superiores

Cuando a estos objetivos en la motivación del logro se les califica de “superiores”, se entienden asociados a necesidades superiores, espirituales, intrínsecas al individuo y su grupo, relativas al conocimiento,

responsabilidad, promoción, reconocimientos, etc.; como atributos de la autorrealización. (Cuesta Santos, 2010)

Los logros de estos objetivos significativos superiores no van al margen del alcance de objetivos (que con intención metodológica se han diferenciado) o logros menores, relacionados con todo un conjunto de otros objetivos o aspiraciones (de alimento, techo, salario, condiciones de trabajo, ropa, etc.). Manifestándose en la realidad, como una continua interacción. (Cuesta Santos, 2010)

Por otro lado, este indicador de satisfacción se relaciona con otro indicador importante, la rotación de personal.

La investigación sobre la relación que existe entre satisfacción y rotación de personal nos dicen que esta es mucho más fuerte. Los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de rotación que los trabajadores insatisfechos. A pesar de ello, factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas en torno de oportunidades laborales alternativas y la duración del empleo en una organización, también afecta la decisión que toman las personas de dejar sus trabajos. La investigación sugiere que el nivel de satisfacción es menos importante como predictor de la rotación en el caso de los empleados con rendimiento sobresaliente porque, por lo general, la organización hace todo lo posible por retenerlos: aumentos de sueldo, reconocimientos, más oportunidades de ascenso, etcétera. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

F. Desempeño de Tareas

Valoración de su trabajo en su organización. La satisfacción laboral no tan solo consiste en las condiciones de trabajo; la personalidad también interviene. Las investigaciones revelan que los individuos que tienen autoevaluaciones esenciales positivas – quienes creen en su valía interna y capacidad básica – están más satisfechos con su puesto de trabajo que quienes las tienen negativas. No solamente ven su trabajo como algo satisfactorio e interesante, sino que también es más probable que se inclinen en primer lugar hacia los puestos de trabajo desafiantes. (Robbins & Judge, 2013)

Aquellas personas con autoevaluaciones esenciales negativas se fijan metas menos ambiciosas y es probable que no se inclinen en primer lugar hacia los puestos de trabajo desafiantes. Entonces, es más fácil que se estanquen en puestos de trabajo aburridos y repetitivos, que quienes tienen autoevaluaciones esenciales positivas. (Robbins & Judge, 2013)

En primer lugar, la actitud que refleja el indicador sobre el desempeño laboral del empleado, es el Involucramiento en el Trabajo.

Un concepto relacionado con la satisfacción laboral es el involucramiento en el trabajo, el cual mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se sienten muy identificados e interesados por la actividad que realizan. (Robbins & Judge, 2013)

Este concepto es vinculado con la facultación psicológica, es decir, el grado en que los empleados creen que influyen en su entorno laboral, su competencia, la importancia de su puesto y la autonomía que perciben. (Robbins & Judge, 2013)

Los altos niveles de involucramiento laboral y la facultación psicológica se relacionan de manera positiva con la ciudadanía organizacional y el desempeño laboral. Un alto involucramiento en el trabajo, también se relaciona con menor ausentismo y menores tasas de renuncia. (Robbins & Judge, 2013)

En segundo lugar, conforme al grado de importancia, encontramos el indicador productividad laboral. Los gerentes de las organizaciones, según estudios realizados por Hawthorne (citado por Robbins & Coulter, 2014), creyeron que los empleados felices eran los más productivos. Ahora bien, como no ha sido fácil determinar si la satisfacción laboral genera mayor productividad o viceversa, algunos investigadores de temas administrativos consideran que esa creencia es infundada en términos generales. No obstante, se puede afirmar con cierta certidumbre que la correlación entre satisfacción y productividad es bastante fuerte. Por otro lado, las organizaciones que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con menos trabajadores complacidos. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

En tercer lugar, el logro de satisfacción del cliente mediante un desempeño eficiente de sus labores.

En el caso de los empleados de primera línea que tienen contacto constante con los clientes, la respuesta es sí. Los empleados satisfechos

aumentan la satisfacción y la lealtad de los clientes. En las organizaciones de servicio, la retención y la pérdida de clientes dependen mucho del trato que éstos reciben de parte de los empleados de primera línea. Los empleados satisfechos son más proclives a mostrarse amigables, optimista y sensibles, rasgos muy apreciados por los clientes. Y, como los trabajadores satisfechos son menos propensos a abandonar sus empleos, aumenta la probabilidad de que los clientes encuentren rostros familiares y reciban un servicio más experimentado. Estas cualidades contribuyen a desarrollar la satisfacción y la lealtad de los clientes. Sin embargo, aparentemente la relación también se da a la inversa. Los clientes insatisfechos pueden incrementar la falta de satisfacción de los empleados. Aquellos que tienen contacto constante con los consumidores reportan que los clientes demasiado demandantes, groseros y desconsiderados afectan negativamente su nivel de satisfacción laboral. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

Y por último, encontramos los indicadores de ausentismo, en relación al desempeño de tareas o funciones dentro del ámbito de trabajo.

Aunque las investigaciones señalan que los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de ausentismo, la correlación entre ambas variables no es muy sólida. Parecería lógico que los empleados insatisfechos sean más propensos a faltar al trabajo, pero existen otros factores que afectan la relación. Por ejemplo, las organizaciones que ofrecen con liberalidad el beneficio de ausentarse del trabajo por enfermedad, están alentando a todos sus empleados (incluso a aquellos que están muy satisfechos) a disfrutar de algunos días de asueto. Supongamos que el empleo no es monótono y que se encuentra satisfecho con éste; de cualquier manera, es de esperar que no

se desperdiciará la oportunidad de faltar al trabajo alegando una enfermedad con tal de disfrutar de un periodo corto sin carga laboral, siempre y cuando el trabajador este seguro de que no habrá sanciones. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

G. Relación con la Autoridad

Valoración de la relación con su jefe en actividades laborales cotidianas. Este indicador, también se relaciona con la actitud de Apoyo Organizacional percibido. Las investigaciones demuestran que la gente tiene la percepción de que sus organizaciones les brindan apoyo cuando las recompensas se entregan con justicia, los empleados tienen voz en las decisiones y sus supervisores (jefes inmediatos) son vistos como individuos que ofrecen apoyo. (Robbins & Judge, 2013)

2.2.2.5.Efecto de la Insatisfacción Laboral

Un modelo teórico (El esquema de Salida – Voz – Lealtad – Negligencia) es útil para entender las consecuencias de la insatisfacción. Las cuatro respuestas difieren entre sí en dos dimensiones: constructiva/destructiva y activa/pasiva. (Robbins & Judge, 2013)

- Salida: La respuesta de salida dirige el comportamiento hacia abandonar la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.

- Voz: La respuesta de voz implica tratar de mejorar las condiciones en forma activa y constructiva, incluyendo sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- Lealtad: La respuesta de lealtad implica esperar de manera pasiva pero optimista que las condiciones mejoren, incluso hablando a favor de la organización frente a críticas externas, con la confianza de que la gerencia está “haciendo las cosas correctas”
- Negligencia: La respuesta negligente implica permitir pasivamente que las condiciones empeoren, demostrando ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

Los comportamientos de salida y de negligencia representan nuestras variables de desempeño: productividad, ausentismo y rotación de personal. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los trabajadores e incluye la voz y la lealtad, consideradas como actitudes constructivas que permiten que los individuos toleren situaciones desagradables o reanimen las condiciones de trabajo insatisfactorias. Nos ayuda a entender situaciones como las que en ocasiones ocurren entre los trabajadores sindicalizados, para quienes la baja satisfacción laboral se vincula con baja rotación de personal. Los miembros de los sindicatos expresan con frecuencia su insatisfacción mediante procedimientos de quejas o en las negociaciones contractuales formales. Tales mecanismos de voz permiten que los trabajadores continúen en sus puestos al tiempo que se convencen a sí mismos de que actúan para mejorar la situación. (Robbins & Judge, 2013)

2.2.3. ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL

2.2.3.1. Estrés Laboral: Consecuencia de Insatisfacción General

En la sociedad en la que vivimos, es necesaria una cierta cantidad de estrés para estar alerta y ejercer nuestra profesión. El grado de estrés tiene que ser el suficiente para aumentar la satisfacción laboral, pero sin sobrepasarlo para no caer en la enfermedad. (Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional, 2012)

No obstante, cuando el estrés suele manifestarse como consecuencia de una insatisfacción generalizada, suscita por la acumulación de frustraciones, es difícil considerarlo como un estímulo motivacional para salir de dicha insatisfacción. Por ende, se cambia a la motivación (forma positiva) por desmotivación laboral (forma negativa), siendo esta última, consecuencia del estrés laboral. (Louffat, 2012)

El estrés es una respuesta psicológica de la persona ante estímulos externos que ejercen presión y amenazan su equilibrio de vida. Algunas personas son capaces de administrar estas presiones, sirviéndose de ellas como fuente de “adrenalina pura” para enfrentar positivamente las situaciones complejas. Pero otras son rebasadas al no poder controlar la situación, y es aquí cuando puede transformarse en un asunto delicado. (Louffat, 2012)

2.2.3.2. Insatisfacción Laboral: Componente de Estrés Laboral

El estrés es el principal riesgo psicosocial, propio de las organizaciones empresariales modernas en las que el trabajo mental ha superado al trabajo físico.

Este panorama industrial determina nuevos ritmos de trabajo, la transformación de los procesos productivos como de las organizaciones, a las que debe acomodarse el trabajador. Esta adaptación a la que no siempre el trabajador puede responder de forma satisfactoria, favorece la aparición del estrés. (Consejo de Seguridad y Salud en el trabajo, 2014)

Considerándose a la Insatisfacción Laboral como componente del Estrés Laboral. Esta se define como el grado de malestar e insatisfacción que presenta el trabajador en la realización de sus tareas debido a las siguientes variables (Consejo de Seguridad y Salud en el trabajo, 2014):

- Contenido del trabajo
- Organización del trabajo
- Remuneración
- Posibilidades de promoción, capacitación y desarrollo personal
- Reconocimiento y valoración positiva del trabajo realizado
- Relaciones interpersonales, entre otros.

2.2.3.3. Insatisfacción Laboral: Consecuencia del Estrés Laboral

La insatisfacción laboral es el efecto psicológico más simple y evidente del estrés. Sin embargo, el estrés se manifiesta en otros estados como tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión. Por ejemplo, un estudio que registró las respuestas fisiológicas de los empleados durante un tiempo encontró que el estrés ocasionado por mayores cargas de trabajo estaba relacionado con presión sanguínea elevada y menores niveles de bienestar emocional (Relacionado al componente emocional de la Satisfacción Laboral). (Robbins & Judge, 2013)

Los puestos que imponen demandas múltiples y conflictivas, o que no ofrecen claridad sobre las obligaciones, la autoridad y las responsabilidades del trabajador, aumenta el estrés y la insatisfacción. Parece que los empleos que brindan poca variedad, significancia, autonomía, retroalimentación e identidad provocan estrés y reducen la satisfacción e involucramiento en el trabajo. Sin embargo, no todas las personas reaccionan de la misma forma ante la autonomía. Para las personas que tienen un locus de control externo, un mayor control del trabajo aumenta la tendencia a experimentar estrés y agotamiento (asimismo, incremento de insatisfacción laboral). (Robbins & Judge, 2013)

2.2.3.4. Estrés Laboral e Insatisfacción Laboral en Docentes

En este sentido, el estrés en el trabajo es un problema creciente que puede afectar a personas de todas las profesiones, en situaciones de alta competitividad, responsabilidad, riesgo, rutina, entre otras situaciones. Pero aparece más asociado a aquellas profesiones que exigen una implicación personal, una relación constante y directa con las personas, y que se ven sometidas a un alto nivel de carga psíquica; por lo tanto, los profesionales de sanidad, enseñanza, servicios públicos y servicios sociales son los más afectados (González, 2008)

El docente se encuentra, en el desarrollo de su actividad profesional, con una cantidad de problemas generados no sólo por la propia actividad sino también por las relaciones que necesariamente tiene que establecer, con las personas con quienes trabaja: alumnos, autoridades educativas, comunidad en general, enfrentándose, en definitiva, con un nivel de carga psíquica que se manifiesta, en la alta prevalencia de problemas asociados al estrés laboral como son el síndrome del

quemado, las depresiones y distintas manifestaciones de trastornos psicosomáticos. (González, 2008)

Vista desde esta perspectiva, en las organizaciones educativas, el docente debe conocerse a sí mismo, buscar permanentemente el mejoramiento de su salud física, psicológica y su espiritual; en tanto que, los directivos han de conocer y comprender las causas y consecuencias del estrés y tienen para ello cuatro razones apremiantes (González, 2008):

- Las que se relacionan directamente con las obligaciones laborales
- La conducta empresarial
- El clima y la cultura organizacional
- Las situaciones y eventos externos a la organización

En este marco referencial cabe enfatizar, que la aportación de cada trabajador en una organización, es la clave para la satisfacción de las necesidades humanas; lo que el docente hace, los logros de su desempeño, el impacto de sus esfuerzos, el rendimiento, constituyen finalmente, la consideración importante para que esté satisfecho con su trabajo. (González, 2008)

Evidentemente, cada vez son más numerosos, los profesores que sufren de estrés laboral. Siguiendo este lineamiento, los expertos en educación relacionan el malestar docente con la desvalorización de la profesión docente y el deterioro de la imagen social del profesor, señalando como los principales problemas de la enseñanza, la falta de medios económicos en las instituciones o centros educativos, falta de motivación por parte de los alumnos y de ilusión de los profesores, aunado a ello, el excesivo número de alumnos por clase y la falta de atención de las autoridades educativas. (González, 2008)

Debido a lo mencionado con anterioridad, es evidente la importancia de la satisfacción laboral en docentes porque guarda relación con la actitud frente a las expectativas que establece sobre sus aportaciones laborales y su importancia en la organización. (González, 2008)

Consecuentemente, la satisfacción profesional de los docentes se entiende como el resultado de comparar lo que la realidad le propone, ser docente e investigador, y lo que según sus intereses, debe ser. Al respecto, se señala que una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, destacando como variables importantes de estas actitudes, el compromiso con el trabajo y con la empresa en dónde ejecuta sus laborales. (González, 2008)

No obstante, en los últimos años las autoridades de diferentes organizaciones se han percatado de los efectos nocivos que el estrés está causando a la salud física y mental de sus trabajadores, frenando la producción y el rendimiento. El estrés inhibe conductas relacionadas con la salud e incrementa otras conductas nocivas para esta, sin una causa objetiva, y llega al extremo de sentir que su trabajo no le gusta y que su estado anímico empeora cuando tiene que regresar al mismo. (González, 2008)

Todo lo mencionado se refleja en las investigaciones, donde se afirma que el estrés laboral percibido tiene relación negativa con la satisfacción laboral; lo que se interpreta como a mayor estrés menor satisfacción con el trabajo. (González, 2008)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

La presión laboral son atribuciones que el docente percibe que constituyen las causas potenciales de estrés, las cuales son puestas en evidencia a raves de las diferentes situaciones a las que ese se enfrena en su trabajo. (Travers y Cooper, 1997).

La satisfacción laboral es la actitud del colaborador frente a su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en la organización (Palma, 1999).

CAPITULO III

RESULTADOS

Tabla 1

Frecuencia de docentes universitarios de una universidad privada de Trujillo, acorde al nivel de presión laboral por escala total.

Nivel de Presión Laboral Docente	n_o	%
Muy baja presión	73	24.8
Baja presión	58	19.7
Regular	60	20.4
Alta presión	59	20.1
Muy alta presión	44	15.0
Total	294	100.0

En lo que respecta a los niveles de presión laboral por escala total, se destaca una alta frecuencia de docentes universitarios en los niveles Muy Alta Presión laboral, con 15%, Alta Presión laboral, 20.1%, y Regular Presión laboral, 20.4%.

Tabla 2

Frecuencia de docentes universitarios, acorde a los niveles de presión laboral por cada factor, en una universidad privada de la ciudad de Trujillo.

Nivel de Presión Laboral Docente por Dimensiones		n_o	%
Factor 1: Originada por la Organización Administrativa	Muy bajo	73	24.8
	Bajo	59	20.1
	Regular	54	18.4
	Alto	62	21.1
	Muy alto	46	15.6
Factor 2: Flexibilidad con Respecto a la Tarea Docente	Muy bajo	67	22.8
	Bajo	62	21.1
	Regular	57	19.4
	Alto	61	20.7
	Muy alto	47	16.0
Factor 3: Derivada de la Vida Cotidiana en el Aula	Muy bajo	73	24.8
	Bajo	56	19.0
	Regular	57	19.4
	Alto	62	21.1
	Muy alto	46	15.6
Factor 4: Derivada de la Labor Educativa en el Aula	Muy bajo	88	29.9
	Bajo	40	13.6
	Regular	60	20.4
	Alto	54	18.4
	Muy alto	52	17.7
Total		294	100.0

Se describe un nivel de Muy Baja Presión laboral predominante en todos los factores: Presión originada por la Organización Administrativa con 24.8%, Presión por la Flexibilidad con Respecto a la Tarea Docentes con 22.8%, Presión derivada de la Vida Cotidiana en el aula, 24.8% y Presión derivada de la Labor Educativa en el aula, 29.9%.

Tabla 3

Frecuencia de docentes universitarios de una universidad privada de Trujillo, acorde al nivel de satisfacción laboral por escala total.

Nivel de Satisfacción Laboral	n_o	%
Alta insatisfacción	70	23.8
Parcial insatisfacción	61	20.7
Regular	51	17.3
Parcial satisfacción	65	22.1
Alta satisfacción	47	16.0
Total	294	100.0

En lo que respecta a los niveles de satisfacción laboral por escala total, se destaca una alta frecuencia de docentes universitarios en los niveles de Alta insatisfacción, con 23.8%, Parcial Insatisfacción, 20.7%, y Regular Satisfacción, 17.3%.

Tabla 4

Frecuencia de docentes universitarios, acorde a los niveles de satisfacción laboral por cada factor, en una universidad privada de la ciudad de Trujillo.

Nivel de Satisfacción Laboral por Dimensiones			nº	%
Factor 1: Condiciones Físicas y Materiales	Alta insatisfacción		63	21.4
	Parcial insatisfacción		76	25.9
	Regular		60	20.4
	Parcial satisfacción		50	17.0
	Alta satisfacción		45	15.3
			68	23.1
Factor 2: Beneficios Laborales	Parcial insatisfacción		58	19.7
	Regular		53	18.0
	Parcial satisfacción		63	21.4
	Alta satisfacción		52	17.7
Factor 3: Políticas Administrativas	Alta insatisfacción		77	26.2
	Parcial insatisfacción		31	10.5
	Regular		169	57.5
	Parcial satisfacción		0	0.0
	Alta satisfacción		17	5.8
			68	23.1
Factor 4: Relaciones Sociales	Parcial insatisfacción		79	26.9
	Regular		48	16.3
	Parcial satisfacción		43	14.6
	Alta satisfacción		56	19.0
Factor 5: Desarrollo Personal	Alta insatisfacción		60	20.4
	Parcial insatisfacción		65	22.1
	Regular		70	23.8
	Parcial satisfacción		53	18.0

CONTINÚA →

	Alta satisfacción	46	15.6
	Alta insatisfacción	88	29.9
Factor 6: Desempeño de Tareas	Parcial insatisfacción	32	10.9
	Regular	73	24.8
	Parcial satisfacción	32	10.9
	Alta satisfacción	69	23.5
	Alta insatisfacción	65	22.1
Factor 7: Relación con la autoridad	Parcial insatisfacción	60	20.4
	Regular	75	25.5
	Parcial satisfacción	36	12.2
	Alta satisfacción	58	19.7
	Total	294	100.0

Se describe que existe un nivel de Alta Insatisfacción laboral en los factores de Beneficios Laborales, con un 23.1% y Desempeño de Tareas, 29.9%. Mientras que el nivel de Parcial Insatisfacción laboral, en los factores de Condiciones Físicas y Materiales, 25.9% y Relaciones Sociales, 26.9%. Y el nivel regular de satisfacción, se presenta en los factores de Políticas Administrativas, 57.5%; Desarrollo Personal, 23.8% y Relación con la Autoridad, 25.5%.

Tabla 5

Frecuencia de docentes universitarios, acorde al nivel de presión laboral y nivel de satisfacción laboral de la escala total, en una universidad privada de la ciudad de Trujillo.

Nivel de Satisfacción Laboral	Nivel de Presión Laboral Docente										Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto			
	n _o	%	n _o	%	n _o	%	n _o	%	n _o	%	n _o	%
Alta insatisfacción	12	4.1	14	4.8	9	3.1	14	4.8	21	7.1	70	23.8
Parcial insatisfacción	9	3.1	7	2.4	19	6.5	21	7.1	5	1.7	61	20.7
Regular	7	2.4	18	6.1	8	2.7	12	4.1	6	2.0	51	17.3
Parcial satisfacción	21	7.1	13	4.4	16	5.4	6	2.0	9	3.1	65	22.1
Alta satisfacción	24	8.2	6	2.0	8	2.7	6	2.0	3	1.0	47	16.0
Total	73	24.8	58	19.7	60	20.4	59	20.1	44	15.0	294	100.0

En la relación entre los niveles de Presión Laboral con los niveles de Satisfacción Laboral docente, se destaca una mayor frecuencia de docentes con Muy Baja Presión y Alta Satisfacción Laboral, 8.2%. Igualmente se observa un elevado porcentaje de docentes con Muy Alta Presión y Alta Insatisfacción Laboral, 7.1%. Asimismo, se destacan otras altas frecuencias, un 7.1% de docentes con Alta Presión y Parcial Insatisfacción Laboral; contra también, un 7.1% de docentes con Baja Presión y Parcial Satisfacción laboral.

Tabla 6

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de satisfacción laboral y presión laboral en docentes universitarios de una universidad privada de la ciudad de Trujillo.

Variables		Z de Kolmogorov-Smirnov	Probabilidad p	Significancia
Presión Laboral Docente		0.072	0.001	Altamente Significativa. Los datos no son normales
Factores	Factor 1: Originada por la Organización Administrativa	0.052	0.056	No Significativa. Los datos son normales
	Factor 2: Flexibilidad con Respecto a la Tarea Docente	0.104	0.000	Altamente Significativa. Los datos no son normales
	Factor 3: Derivada de la Vida Cotidiana en el Aula	0.049	0.088	No Significativa. Los datos son normales
	Factor 4: Derivada de la Labor Educativa en el Aula	0.116	0.000	Altamente Significativa. Los datos no son normales
Satisfacción Laboral		0.057	0.021	Significativa. Los datos no son normales
Factores	Factor 1: Condiciones Físicas y Materiales	0.152	0.000	Altamente Significativa. Los datos no son normales

CONTINUÍA →

Factor	2:			Altamente	
Beneficios		0.117	0.000	Significativa.	Los
Laborales				datos no son normales	
Factor	3:			Altamente	
Políticas		0.090	0.000	Significativa.	Los
Administrativas				datos no son normales	
Factor	4:			Altamente	
Relaciones		0.114	0.000	Significativa.	Los
Sociales				datos no son normales	
Factor	5:			Altamente	
Desarrollo		0.097	0.000	Significativa.	Los
Personal				datos no son normales	
Factor	6:			Altamente	
Desempeño de		0.140	0.000	Significativa.	Los
Tareas				datos no son normales	
Factor	7:			Altamente	
Relación con la		0.120	0.000	Significativa.	Los
autoridad				datos no son normales	

Si p mayor a 0.05 es no significativo.

Si p es menor o igual a 0.05 es significativo.

Si p es menor o igual a 0.01 es altamente significativo.

Tabla 7

Correlación entre Presión Laboral y Satisfacción Laboral, por factores y escala total, en docentes de una universidad privada en Trujillo.

Satisfacción Laboral		Factores				Presión Laboral Docente	
		Factor 1: Originada por la Organización Administrativa	Factor 2: Flexibilidad con Respecto a la Tarea Docente	Factor 3: Derivada de la Vida Cotidiana en el Aula	Factor 4: Derivada de la Labor Educativa en el Aula		
Factores	Factor 1: Condiciones Físicas y Materiales	Correlación	-0.171**	-0.089	-0.181**	-0.093	-0.148*
		Probabilidad	0.003	0.128	0.002	0.113	0.011
		Significancia	Altamente significativo	No significativo	Altamente significativo	No significativo	Significativo
	Factor 2: Beneficios Laborales	Correlación	-0.291**	-0.179**	-0.355**	-0.211**	-0.285**
		Probabilidad	0.000	0.002	0.000	0.000222222	0.000
		Significancia	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo
	Factor 3: Políticas Administrativas	Correlación	-0.260**	-0.222**	-0.310**	-0.099	-0.263**
		Probabilidad	0.000	0.000	0.000	0.090	0.000
		Significancia	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo	No significativo	Altamente significativo
	Factor 4: Relaciones Sociales	Correlación	-0.177**	-0.167**	-0.228**	-0.139*	-0.203**
		Probabilidad	0.002	0.004	0.000	0.017	0.000
		Significancia	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo	Significativo	Altamente significativo

CONTINÚA →

Factor 5: Desarrollo Personal	Correlación	-0.240**	-0.275**	-0.211**	-0.185**	-0.262**
	Probabilidad	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
	Significancia	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo
Factor 6: Desempeño de Tareas	Correlación	-0.219**	-0.283**	-0.157**	-0.143*	-0.238**
	Probabilidad	0.000	0.000	0.007	0.014	0.000
	Significancia	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo	Significativo	Altamente significativo
Factor 7: Relación con la autoridad	Correlación	-0.266**	-0.162**	-0.294**	-0.078	-0.250**
	Probabilidad	0.000	0.005	0.000	0.184	0.000
	Significancia	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo	No significativo	Altamente significativo
Satisfacción Laboral	Correlación	-0.317**	-0.242**	-0.348**	-0.173**	-0.314**
	Probabilidad	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000
	Significancia	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo	Altamente significativo

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Si p es menor o igual a 0.01 es altamente significativo

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Si p es menor o igual a 0.05 es significativo

. La correlación no es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Si p mayor a 0.05 es no significativo

Existe una correlación altamente significativa entre las variables Presión Laboral docente y Satisfacción Laboral. Asimismo, se observa mayormente una correlación significativa y altamente significativa, entre los factores de Presión Laboral y Satisfacción laboral docente.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Después de realizar el análisis de resultados en base a las tablas estadísticas presentadas respectivamente, se procederá a la contrastación de las hipótesis con el marco teórico y los antecedentes de la investigación para que se logre responder a la formulación del problema y, de este modo, cumplir los objetivos de la investigación. Para finalmente, plantear las conclusiones y recomendaciones.

En primer lugar, se corrobora la hipótesis general que formula la existencia de una relación altamente significativa entre las variables organizacionales: Presión Laboral y Satisfacción laboral. En otras palabras, existen altas fuentes de Presión Laboral generadas o que generan alta Insatisfacción Laboral en los docentes universitarios, y viceversa, muy bajas fuentes de Presión Laboral frente a la parcial Satisfacción Laboral. Confirmándose de esta forma, que la Presión Laboral es un factor que impacta o que impacta sobre la Satisfacción Laboral del docente universitario trujillano, de una organización privada.

La fundamentación de la hipótesis general de investigación se basa en la relación teórica y tecnológica entre las variables mencionadas. En primer lugar, desde una perspectiva explicativa teórica, se enfoca la Satisfacción Laboral como una actitud, influida por factores cognitivos y afectivos, y además, comportamentales; que denotan la percepción o interpretación adecuada o inadecuada del contexto laboral. (Robbins & Coulter, 2014) Siendo el elemento final del proceso motivacional laboral, donde el docente universitario demuestra el nivel de valoración de los objetivos/metaplaneadas, mostrando esfuerzo para lograr un nivel de desempeño recompensado por la organización, generando una percepción satisfactoria o insatisfactoria sobre el resultado. (Cuesta Santos, 2010)

Si durante el proceso laboral, el docente no se adapta o no puede responder satisfactoriamente a los nuevos ritmos de trabajo y a las transformaciones constantes del proceso productivo, entonces aparece el Estrés Laboral (Consejo de Seguridad y Salud en el trabajo, 2014) Conceptualizado como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos (Percepción Insatisfactoria general o parcial) del contenido, el entorno o la organización del trabajo. (Mansilla Izquierdo, 2012).

Esta explicación se basa en un modelo teórico, donde se consigna que el Estrés Laboral suele manifestarse como consecuencia de una insatisfacción generalizada, suscita por la acumulación de frustraciones; siendo difícil considerarlo como un estímulo motivacional para salir de dicha insatisfacción. (Louffat, 2012)

Reiniciado nuevamente la dinámica, con la desmotivación como punto inicial; e implicando que el trabajador, limite su esfuerzo laboral, reflejado en un desempeño ineficiente no recompensado o, por otro lado castigado, generando como resultado una percepción nuevamente insatisfactoria. Este planteamiento se refuerza con el supuesto teórico de que la Insatisfacción Laboral es el efecto psicológico más simple y evidente del Estrés, así como los menores niveles de bienestar emocional, en los docentes universitarios. (Robbins & Judge, 2013) A causa de que sus trabajos exigen, en primer lugar, una implicación personal, relación constante y directa con alumnos, autoridades educativas y comunidad en general, y en segundo lugar, un alto nivel de carga psíquica derivada de dichas interacciones. (González, 2008)

Conforme a la explicación brindada, se infiere que en el caso de que el resultado inicial de la dinámica motivacional sea la Satisfacción Laboral (valoración positiva, no negativa, como se mencionó anteriormente) en forma parcial o general, no se presenta o se presentan indicadores mínimos de Estrés Laboral.

Desde la perspectiva complementaria tecnológica, respaldada por el resultado de investigaciones contemporáneas, se reafirma la hipótesis mencionada inicialmente. Se comprueba la relación del estrés sociolaboral con la satisfacción laboral a nivel de estudios internacionales; donde se avala la prevalencia de estrés laboral negativo relacionado con la insatisfacción laboral en gran proporción sobre la población similar a la investigación (González, 2008). Asimismo, en estudios nacionales, que comprueban la relación inversa de ambas variables, es decir, a menor presencia de estresores mayor satisfacción laboral; y viceversa (Álvarez, 2007) Y finalmente, con la corroboración relacional de las variables basada en los mismos resultados de relación inversa entre las variables, obtenidos en indagaciones locales. (Palacios & Sagastegui, 2012) Denotando un soporte generalizado del constructo hipotético a nivel de investigaciones.

Este modelo interactivo cíclico construido con aporte de múltiples teorías y explicado desde un punto de vista hipotético y tecnológico revela la relación inversa de las variables, debido a su vínculo estrecho de causa – efecto – causa.

Por otro lado, continuando con el análisis de resultados correlacionales específicos, se afirma la presencia de correlaciones altamente significativas entre los factores de Estrés Laboral y Satisfacción Laboral.

Se considera como argumento explicativo de la correlación específica, la vinculación conceptual de los indicadores presentes en los instrumentos psicológicos utilizados en el estudio realizado. Si bien es cierto, los autores no plantean un lineamiento teórico correlativo entre ambas variables e indicadores, la definición de los factores de Presión Laboral por Travers y Cooper (citado por Álvarez, 2008), y de los indicadores de Satisfacción laboral realizada por Sonia Palma (1999), facilitan, dentro del rumbo de la investigación, la conexión implícita de los mismos. La cual se describirá a continuación, conforme se detallen las correlaciones altamente significativas y significativas encontradas en los resultados.

En primer lugar, se confirma la presencia de correlaciones altamente significativas entre el factor Presión originada por la Organización Administrativa de la variable Presión laboral y los factores: Condiciones físicas y materiales, Beneficios Laborales, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, y Relación con la autoridad, de la variable Satisfacción Laboral.

Las presiones originadas por la Organización Administrativa hacen referencia a las directivas u órdenes, así como las normas de la organización (Álvarez, 2007) que determinan el contexto laboral, los materiales, el clima, la infraestructura y distribución de espacios en el lugar físico de trabajo (Robbins & Judge, 2013) Ambiente donde establece relaciones sociales con compañeros de trabajo y con la autoridad, valorando la interdependencia, la retroalimentación, el apoyo y la interacción con sus iguales, asimismo, la relación con su jefe en actividades laborales cotidianas (Robbins & Judge, 2013); que conforma el clima organizacional y manifiestan la influencia del liderazgo. (Louffat, 2012) (Robbins & Coulter, 2014). Relaciones que permiten el desempeño de las funciones y responsabilidades laborales de cada unidad orgánica, diseñadas a partir de la estructura organizacional formal y oficial establecida por la administración. (Louffat, 2012) Las características de dichas tareas organizacionales (funciones y responsabilidades) implican la valoración de su trabajo en la organización; así mismo, se relacionan con dos comportamiento organizacionales: Facultación Psicológica (Grado de influencia sobre la organización y otros compañeros, que cree tener el trabajador) e Involucramiento laboral, relacionado a la Identificación de su Valía Personal, como oportunidad de autorrealización dentro de la organización. (Robbins & Judge, 2013) Y finalmente, toda tarea laboral realizada merece un reconocimiento social, así como estímulos de compensación y/o beneficios. (Álvarez, 2007)

En segundo lugar, las correlaciones significativas del indicador Flexibilidad respecto a la tarea docente de Presión Laboral, con los factores Beneficios laborales, Políticas

administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad de Satisfacción Laboral, también se explican con el modelo teórico expuesto líneas arriba. No obstante, cabe resaltar que no existe una correlación significativa entre la Flexibilidad respecto a la Tarea docente con el indicador Condiciones Física y/o Materiales. Fundamentado en que, la adaptación al cambio del trabajador en el desempeño de sus tareas, depende, principalmente, de las capacidades personales intrínsecas del mismo, permitiéndole modificar y enriquecer su trabajo (Álvarez, 2007); y no de la influencia directa del contexto laboral, clima, materiales, procedimientos claros, suministros y equipos, en otras palabras, de los aspectos físicos. (Robbins & Judge, 2013)

En tercer lugar, se corroboran los nexos correlaciones altamente significativos entre Presión derivada de la vida cotidiana laboral de la variable de Presión laboral y los indicadores Condiciones físicas y materiales, Beneficios laborales, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, desempeño de tareas y Relación con la autoridad.

La presión derivada de la vida cotidiana laboral hace referencia, según Louffat (2012) a la presencia o ausencia de estresores laborales grupales como Conflicto intra e intergrupar, falta de cohesión de grupo, apoyo inadecuado de grupo y autoevaluación del trabajo; como consecuencia de la valoración de satisfacción / insatisfacción ante: el material físico y tecnológico, aula de clase pertinente acorde al alumnado, instalaciones y recursos adecuados al grupo (Condiciones físicas y materiales), Incentivo económico regular o adicional por su labor (Beneficios laborales), Órdenes, Clima laboral basado en lineamientos y directivas estipuladas y supervisadas por la Organización Administrativa (Políticas Administrativas); Interacción, interdependencia, retroalimentación, apoyo social e interacción con los colegas y autoridades, dentro y fuera del ámbito laboral (Relaciones Sociales y Relación con la Autoridad); Grado de motivación de logro basado en la satisfacción o insatisfacción ante el logro real de objetivos significativos superiores (Desarrollo Personal); y la Autoevaluación

esencial positiva, que implica su valía personal y capacidad básica, para desempeñarse en su puesto de trabajo (Desempeño de tareas). (Robbins y Judge, 2013)

Y el último grupo de correlaciones específicas, involucra el Factor de Presión laboral derivada de la Labor, de la variable Presión Laboral con los indicadores Beneficios Laborales, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal y Desempeño de Tareas.

En este caso, su fundamentación denota la presencia o ausencia de un comportamiento de estrés laboral ante las demandas de la tarea basadas en el diseño del puesto y las condiciones laborales, y las demandas del cargo sujetas a conflictos intralaborales, sobrecarga laboral y ambigüedad del puesto de trabajo (Robbins y Coulter, 2014); como consecuencia de: la compensación monetaria sobre las horas regulares y extras trabajadas (Beneficios laborales); Interacción, interdependencia, retroalimentación, apoyo social e interacción con los colegas, dentro y fuera del ámbito laboral (Relaciones Sociales); Grado de motivación de logro basado en la satisfacción o insatisfacción ante el logro real de objetivos significativos superiores (Desarrollo Personal); y la Autoevaluación esencial positiva, que implica su valía personal y capacidad básica, para desempeñarse en su puesto de trabajo (Desempeño de tareas). (Robbins y Judge, 2013)

Concerniente a las hipótesis específicas, en relación a la primera variable, la satisfacción laboral, en un análisis descriptivo se destaca la presencia de percepciones de alta insatisfacción y parcial satisfacción laboral; lo cual refleja la dispersión de resultados de la población en dos polos opuestos (bajo y alto) de niveles de la variable de Satisfacción laboral. Planteamiento de investigación, fácilmente sustentado por antecedentes científicos anteriores, debido a que cada uno de ellos, afirma la presencia de un nivel diferente de satisfacción laboral presente en la población estudiada. Consideramos, entonces, en este rubro, a las investigaciones descriptivas realizadas por Herranz y otros (2007) quien revela

la presencia de un nivel alto de satisfacción laboral; y Gonzales (2008) afirma la presencia parcial de satisfacción laboral. Debido a lo mencionado, se halla sobreentendido la dispersión de resultados en los niveles de satisfacción laboral por cada factor, explicándose así la predominancia general dentro de la población investigada, de los niveles de alta insatisfacción y parcial satisfacción laboral.

En otros términos, partiendo de la descripción de la variable de Satisfacción laboral en la población docente universitaria, según Palma, S. (1999), el docente universitario trujillano de una entidad particular, mantiene contacto permanente con su jefe directo, informándole de sus actividades cotidianas; percibe ciertas oportunidades de autorrealización en base a las actividades significativas que realiza; y se encuentra conforme con los lineamientos o normas institucionales que regulan la relación laboral y directa con cada trabajador. No obstante, muestra insatisfacción respecto a las condiciones físicas y materiales donde desarrolla sus actividades pedagógicas cotidianas; a su percepción pecuniaria recibida como sueldo por sus horas efectivas de trabajo; sus relaciones sociales con sus colegas de trabajo y alumnos; y sus funciones y responsabilidad asignadas.

Respecto a la descripción de la segunda variable, las fuentes de presión laboral dentro de los docentes universitarios, las cuales abarcan condiciones laborales objetivas físicas, psicológicas o comportamentales; se denota, mayormente, una carencia de fuentes de presión laboral. Por ende, dicha inferencia, permite afirmar que los docentes universitarios trujillanos, de una entidad privada, según Travers y Cooper (citados por Álvarez, 2007) perciben escasos estresores laborales en el área de organización administrativa, en flexibilidad con respecto a la tarea docente, en factores derivados de la vida cotidiana aula y en los derivados de la labor educativa en el aula. En otros términos, predomina la percepción de docentes que reflejan adecuadas condiciones físicas de trabajo: número de alumnos, presencia de recursos materiales, ambiente adecuado; carga laboral adecuada, careciendo de

episodios de bloqueo mental; jornada laboral respectiva al contrato laboral establecido. Además de lo mencionado, perciben un apoyo administrativo en sus funciones y responsabilidades correspondientes a su puesto de trabajo; una remuneración adaptada a sus necesidades personales y laborales; la división óptima de roles dentro de la institución privada donde laboran; el involucramiento constante en capacitaciones permanentes que favorecen su desempeño y reflejan una pertinente preparación del docente. Concerniente a las relaciones laborales e interpersonales, el grupo mayoritario revela adecuadas interacciones con sus compañeros de trabajo, alumnos y directivos de la institución. Y por último, en cuanto a su desarrollo de carrera y cultura organizacional, la presencia de seguridad laboral, congruencia entre su estatus y su calidad de promoción dentro de la empresa; participación activa en la cultura organizacional de la empresa, así como en la toma de decisiones trascendentales; y la carencia de estresores que afecten su desempeño laboral.

En base al análisis de resultados correlaciones y descriptivos de la investigación sobre las variables de Satisfacción laboral y Presión laboral en docentes universitarios, se procede a la especificación de conclusiones puntuales y de las recomendaciones pertinentes, a modo de síntesis; como fuente útil para futuras investigaciones científicas.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- De acuerdo a la investigación realizada, se afirma la existencia de una correlación altamente significativa entre las variables de Satisfacción Laboral y Presión Laboral, presentes en los docentes universitarios de una Universidad Privada de la ciudad de Trujillo; denotándose la influencia de fuentes físicas, psicológicas y de comportamiento presentes en el ambiente laboral como estímulo para la elaboración de percepciones personales de cada trabajador sobre su situación laboral.
- Concerniente a los datos descriptivos resultantes de la investigación, respecto a la variable de Presión Laboral docente, destaca un porcentaje de 55.5% de Presión Laboral en docentes universitarios, manifestado en la presencia de fuentes de estrés laboral de tipo físico, psicológico o comportamental dentro de su ambiente de trabajo.
- En cuanto a la segunda variable, la Satisfacción Laboral, predomina el porcentaje 61.8% de docentes universitarios con Insatisfacción laboral, en niveles Muy Alto, Alto o Regular; reflejando una percepción negativa y pesimista sobre su situación laboral.
- Concerniente al 85% de los resultados correlativos obtenidos, se muestran relaciones altamente significativas y significativas entre los indicadores Presión originada por

la organización administrativa, Flexibilidad con respecto a la tarea docente, Derivada de la vida cotidiana en el aula y Derivada de la Labor Educativa, de la variable Presión Laboral; con los indicadores de Satisfacción Laboral: Condiciones Físicas y Materiales, Beneficios Laborales, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas

5.2. RECOMENDACIONES

- Debido a los resultados descriptivos sobre el nivel de Muy Baja Presión Laboral, se considera pertinente la realización de un Programa Preventivo de Gestión del Estrés Laboral, organizado por el área administrativa; con la finalidad de reeducar a los trabajadores en el uso de herramientas prácticas de manejo el estrés, logrando afrontar con soluciones útiles cada fuente generadora de presión laboral, en su lugar de trabajo o en su vida cotidiana. Garantizando así, las condiciones de trabajo saludable, tanto a nivel físico como psicosocial.

Dicho programa incluiría los resultados de la investigación, como base de la evaluación de los niveles de riesgos psicosociales presentes. A partir de ello, la temática del programa se distribuiría conforme cada fuente de Presión Laboral. En la primera fuente, Presión derivada de la Labor, se consideraría la Ergonomía para mejorar las condiciones de adaptación al ambiente físico de trabajo, y Manejo de Habilidades Sociales (Autocontrol, Dinámica en grupos y trabajo en equipo), para lidiar con el clima laboral de interacción con el cliente, compañeros de trabajo y directivos. Concerniente a la segunda fuente de Presión laboral, Presiones derivadas de la vida cotidiana en el ambiente laboral, la temática de Pausas Activas: Técnicas de Relajación, para lidiar con el horario laboral, enfrentar cualquier situación cotidiana y problema dentro del entorno; y Autoestima y Motivación Laboral, condicionando al trabajador, a una percepción positiva de sus competencias y talento organizacional. Respecto a la tercera fuente, Presiones originadas por la Organización Administrativa, desarrollar la promoción de la Cultura Organizacional, como indicador de una Comunicación Equitativa e Igualitaria que se enfoque en la

difusión de las directivas y normas, dentro de la empresa, así como, información sobre estatus y promoción laboral. Y por último, respecto a la cuarta fuente, flexibilidad respecto a Tarea/Trabajo, prevenir la conducta riesgosa de rasgos de personalidad tipo A y C en los trabajadores, mediante la supervisión e intervención terapéutica psicológica, a nivel individual.

Como consecuencia del programa, los trabajadores logran enfrentar con resiliencia y tolerancia a la frustración las diversas fuentes de presión laboral, conllevando a la eficacia y eficiencia de las funciones desempeñadas por los catedráticos, aumentando de este modo, su percepción de satisfacción laboral.

- Concerniente a los niveles de Alta y Parcial Insatisfacción Laboral se recomienda a la élite administrativa, en relación al factor de Satisfacción Laboral, Condiciones Físicas y/o Materiales, realizar un trabajo intensivo para el mejoramiento de las condiciones físicas y ambientales de la unidad, que propicien el confort y garanticen los medios técnicos necesarios para el trabajo en esta empresa; a través de cambios en la climatización, mantenimiento preventivo planificado a instalaciones, mobiliarios y equipos, garantizar los suministros necesarios de materiales, análisis constante de la distribución espacial a nivel macro y micro organizacional, y mantenimiento de la limpieza dentro de la organización.

En cuanto al factor de Beneficios Laborales y/o Remunerativos, la creación de formas de reconocimiento moral y material, de forma mensual, trimestral y anual, para estimular la motivación de los trabajadores, dependiente de las evaluaciones constantes de desempeño laboral y satisfacción de los clientes.

Para el indicador de Relaciones Sociales, lograr una adecuada cohesión grupal para alcanzar los objetivos propuestos por la organización mediante Cursos de Comunicación Asertiva – Eficiente y Resolución de Conflictos.

Y por último, para el factor de Desempeño de Tareas, incentivar la valoración de la labor de los trabajadores en su organización, con la continuidad de conferencias, conversatorios y estudios de Post grados, con vista a una mejor profesionalidad en el servicio.

CAPITULO VI

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, D. M. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ayala Salinas, J., & Melendez Muller, R. (2011). Fuentes de presión laboral síndrome de desgaste psíquico en los docentes de las instituciones educativas estatales del distrito de Víctor Larco Herrera. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chicama Lozada, T. (2012). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de educación básica regular . Trujillo, Peru: Universidad César Vallejo .
- Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Fernández Arata, M. (2008). Burnout, Autoeficacia y Estrés en Maestros Peruanos. *Ciencia y Trabajo*, 120-125.
- González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios . *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 68 - 89.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Herranz Bellido, J., Reig Ferrer, A., Cabrero García, J., Ferrer Cascales, R., & González Gómez, J. P. (2007). La satisfacción académica de los profesores universitarios. *Humanidades*, 5.

- Herranz Bellido, J., Relg Ferrer, A., & Cabrero García, J. (2006). La prevalencia del estrés laboral asistencial entre los profesores universitarios. *Análisis y Modificación de Conducta*, 743-766.
- Louffat, E. (2012). *ADMINISTRACIÓN: Fundamentos del Proceso Administrativo* (3ª Edición ed.). Buenos Aires, Argentina: CENGAGE Learning.
- Mansilla Izquierdo, F. (2012). *Manual de Riesgo Psicosocial en el Trabajo: Teoría y Práctica*. España: Editorial Académica Española.
- Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional. (22 de Marzo de 2012). El estrés y el riesgo para la salud. *Manual | El estrés y el riesgo para la salud*. Zaragoza, Zaragoza, España: Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional.
- Olivares, S., & González, M. (2014). *Psicología del Trabajo*. D.F. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A.
- Palacios Lizama, T., & Sagastegui Pérez, C. (2012). Estrés sociolaboral y satisfacción laboral en administrativos. *Publicación de Tesis*. Trujillo, Perú: Universidad Privada César Vallejo.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana. . *Teoría e Investigación en Psicología*, 27-34.
- Ponce Díaz, C. R., Bulnes Bedón, M. S., Aliaga Tovar, J. R., Atalaya Pisco, M. C., & Huerta Rosales, R. E. (2014). El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de investigación en psicología*. *Revista de Investigación en psicología*, 87-112.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). (G. Domínguez Chávez, Ed.) Mexico, Naucalpan de Juárez, Mexico: PEARSON. Recuperado el Enero de 2016
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON.
- Terán Pareja, I. S. (2014). Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo la Norma OHSAS 18001 en una empresa de capacitación técnica para la industria. Lima, Lima, Perú: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- Travers, C., & Cooper. (1997). *El estrés de los profesores*. Barcelona: Paidós.

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PRESIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO

Estimado(a) Docente:

La investigadora hace extensivo su agradecimiento a Ud. por la disposición e interés brindado en la participación del presente estudio.

Objetivo del estudio:

Conocer la relación existente entre Presión Laboral y Satisfacción Laboral en docentes de una universidad privada de Trujillo. Para ello, será necesario que conteste con veracidad y autonomía, el Inventario de Presiones a las que se enfrenta el docente y la Escala de Satisfacción Laboral, marcando la respuesta más acorde a su situación laboral actual.

Procedimiento a realizar:

Se brindarán tres hojas impresas que contienen 2 cuestionarios: 84 y 36 ítems respectivamente, que usted leerá y responderá respecto a su labor y lugar de trabajo actual; marcando uno de los casilleros que se presenten en base a 6 criterios de grado de presión laboral sobre sucesos organizacionales, del primer cuestionario (No es fuente, Es muy baja fuente, Es baja fuente, Es moderada fuente, Es alta fuente y Es muy alta fuente, de Presión Laboral); y para el segundo, opiniones acerca del ambiente laboral en relación a un hecho laboral específico, considerando 5 alternativas (Totalmente de Acuerdo, De Acuerdo, Indeciso, En Desacuerdo y Total Desacuerdo).

Riesgos:

No existe riesgo al participar del presente estudio, debido a la realización de un cuestionario, que mantiene el anonimato; reservando así, datos íntimos del participante.

Beneficios:

La finalidad del estudio es la determinar la relación que existente entre las variables antes mencionadas y a partir de los datos obtenidos se propondrán estrategias de intervención para gestionar el estrés laboral y mejorar la satisfacción laboral entre docentes universitarios de una organización particular.

Alternativas:

Su participación es totalmente voluntaria, al igual que la decisión de brindar la información requerida dentro de los cuestionarios. En caso necesite o desee retirarse del lugar de evaluación y/o detener la misma, podrá hacerlo sin presión de ningún tipo.

Compensaciones:

No existirá compensación económica alguna dado que los resultados obtenidos serán empleados con fines académicos, sin embargo, se reitera el anonimato de los participantes.

Confidencialidad de la información:

Sus datos personales no serán utilizados para ningún propósito ajeno a la investigación. Asimismo los resultados del presente trabajo, se mantendrán en absoluta reserva, teniendo como único acceso a los mismos, solo la investigadora.

Consentimiento:

Habiendo sido informado(a) adecuadamente y deseando participar del proceso de investigación, se pide que coloque su firma y DNI, en el espacio señalado a continuación:

Trujillo ____/____/____

Firma: _____

Nombres y apellidos: _____

N° DNI: _____

Anexo 2

Distribución de docentes universitarios según satisfacción laboral y presión laboral, en una universidad privada de la ciudad de Trujillo, por niveles y por escala total.

Variables	Muestra	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Est.
Satisfacción Laboral	294	98	173	137	15.8
Factor 1: Condiciones Físicas y Materiales	294	7	25	19	4.0
Factor 2: Beneficios Laborales	294	5	20	12	3.1
Factor 3: Políticas Administrativas	294	7	23	15	2.9
Factores Factor 4: Relaciones Sociales	294	7	20	15	2.6
Factor 5: Desarrollo Personal	294	17	30	26	3.0
Factor 6: Desempeño de Tareas	294	18	30	27	2.7
Factor 7: Relación con la autoridad	294	10	30	23	4.2
Presión Laboral Docente	294	103	407	256	78.2

Factores	Factor 1: Originada por la Organización Administrativa	294	40	191	110	35.3
	Factor 2: Flexibilidad con Respecto a la Tarea Docente	294	28	132	76	27.4
	Factor 3: Derivada de la Vida Cotidiana en el Aula	294	21	91	58	16.9
	Factor 4: Derivada de la Labor Educativa en el Aula	294	4	24	12	5.6

Anexo 3

Validez de contenido de la escala de satisfacción laboral

ITEMS	CORRELACIÓN DE PEARSON
1	0.517**
2	0.365**
3	0.569**
4	0.515**
5	0.450**
6	0.659**
7	0.528**
8	0.566**
9	0.530**
10	0.566**
11	0.455**
12	0.639**
13	0.603**
14	0.578**
15	-0.335**
16	0.393**
17	0.249**
18	0.462**
19	0.407**
20	0.327**

CONTINÚA 

21	0.633**
22	0.485**
23	0.491**
24	0.546**
25	0.482**
26	0.467**
27	0.605**
28	0.566**
29	0.617**
30	0.349**
31	0.420**
32	0.546**
33	0.353**
34	0.429**
35	0.441**
36	0.572**

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Anexo 4

Análisis de Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral

ÍTEMS	MEDIA	VARIANZA	CORRELACIÓ	ALFA	DE
			N TOTAL	CRONBACH	
1	132.9116	234.449	0.469	0.895	
2	134.5544	236.814	0.293	0.899	
3	133.3333	233.554	0.526	0.894	
4	132.6190	237.834	0.479	0.895	
5	132.3061	241.967	0.421	0.896	
6	133.2211	228.255	0.617	0.892	
7	132.3503	238.788	0.496	0.895	
8	133.0918	231.531	0.517	0.894	
9	132.6973	238.164	0.496	0.895	
10	132.6395	236.354	0.531	0.894	
11	132.4014	240.453	0.420	0.896	
12	133.1361	229.551	0.597	0.893	
13	133.0170	232.986	0.564	0.894	
14	134.1769	229.832	0.526	0.894	
15	135.0714	257.288	-0.372	0.905	
16	133.0340	238.265	0.337	0.897	
17	133.3810	242.032	0.180	0.901	
18	132.5204	241.131	0.430	0.896	
19	132.5816	238.688	0.357	0.897	
20	132.8844	240.676	0.270	0.898	
21	133.5238	230.107	0.592	0.893	
22	134.2075	233.264	0.426	0.896	
23	133.1905	234.168	0.437	0.896	

CONTINÚA →

24	133.3571	233.664	0.500	0.894
25	132.6156	239.391	0.446	0.896
26	132.3401	239.222	0.429	0.896
27	132.8571	234.362	0.570	0.894
28	133.0884	233.337	0.522	0.894
29	132.8027	233.039	0.580	0.893
30	132.5170	240.879	0.300	0.898
31	133.1565	235.368	0.355	0.897
32	133.2891	234.759	0.504	0.895
33	134.5272	237.137	0.280	0.899
34	132.4354	241.141	0.393	0.896
35	132.4796	241.390	0.408	0.896
36	133.7075	231.648	0.524	0.894
TOTAL	0.898			

Anexo 5

Validez de contenido del inventario de presión laboral docente

ÍTEM	CORRELACIÓN	ÍTEM	CORRELACIÓN
	DE PEARSON		DE PEARSON
1	0.440**	43	0.639**
2	0.492**	44	0.708**
3	0.380**	45	0.548**
4	0.381**	46	0.571**
5	0.462**	47	0.687**
6	0.489**	48	0.702**
7	0.522**	49	0.640**
8	0.566**	50	0.629**
9	0.461**	51	0.692**
10	0.603**	52	0.584**
11	0.553**	53	0.607**
12	0.639**	54	0.473**
13	0.494**	55	0.642**
14	0.537**	56	0.456**
15	0.449**	57	0.661**
16	0.474**	58	0.596**
17	0.477**	59	0.713**
18	0.502**	60	0.710**
19	0.618**	61	0.785**
20	0.527**	62	0.680**
21	0.405**	63	0.724**
22	0.579**	64	0.677**
23	0.529**	65	0.730**
24	0.611**	66	0.738**
25	0.617**	67	0.599**

CONTINÚA →

26	0.557**	68	0.698**
27	0.710**	69	0.602**
28	0.518**	70	0.648**
29	0.517**	71	0.665**
30	0.622**	72	0.746**
31	0.634**	73	0.691**
32	0.607**	74	0.611**
33	0.532**	75	0.505**
34	0.678**	76	0.696**
35	0.595**	77	0.467**
36	0.731**	78	0.569**
37	0.615**	79	0.586**
38	0.568**	80	0.584**
39	0.557**	81	0.709**
40	0.672**	82	0.412**
41	0.650**	83	0.455**
42	0.623**	84	0.520**

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Anexo 6

Análisis de confiabilidad del inventario de presión laboral docente

ÍTEMS	MEDIA	VARIANZA	CORRELACIÓN TOTAL	ALFA DE CRONBACH	ÍTEMS	MEDIA	VARIANZA	CORRELACIÓN TOTAL	ALFA DE CRONBACH
1	249.8095	5895.827	0.427	0.977	43	249.1224	5844.408	0.630	0.977
2	249.4014	5884.255	0.478	0.977	44	249.3197	5839.638	0.701	0.977
3	249.7993	5911.956	0.366	0.977	45	250.0000	5889.502	0.540	0.977
4	249.9320	5922.733	0.367	0.977	46	249.7687	5874.035	0.564	0.977
5	249.4048	5895.286	0.446	0.977	47	249.9048	5847.247	0.678	0.977
6	249.1837	5875.311	0.469	0.977	48	248.4014	5829.879	0.686	0.977
7	249.2109	5870.972	0.503	0.977	49	248.8401	5843.118	0.626	0.977
8	249.1803	5855.097	0.549	0.977	50	249.5476	5858.999	0.620	0.977
9	248.4422	5893.251	0.441	0.977	51	249.4524	5835.962	0.682	0.977
10	249.3912	5856.266	0.594	0.977	52	248.9728	5853.460	0.566	0.977
11	248.7177	5859.739	0.541	0.977	53	248.3299	5838.440	0.591	0.977
12	249.1190	5853.129	0.629	0.977	54	249.3980	5894.029	0.457	0.977
13	249.1293	5891.219	0.479	0.977	55	249.2143	5853.179	0.630	0.977

CONTINÚA →

14	249.4184	5883.992	0.528	0.977	56	249.9932	5907.611	0.446	0.977
15	249.2075	5887.284	0.436	0.977	57	249.5646	5835.448	0.655	0.977
16	249.9082	5899.428	0.463	0.977	58	249.5646	5871.332	0.583	0.977
17	248.9796	5888.887	0.462	0.977	59	248.9422	5816.184	0.703	0.977
18	248.8878	5888.400	0.489	0.977	60	248.9524	5836.605	0.700	0.977
19	248.8469	5850.697	0.610	0.977	61	249.0816	5813.761	0.779	0.977
20	248.2075	5879.332	0.511	0.977	62	249.0714	5844.933	0.671	0.977
21	248.4354	5910.329	0.386	0.977	63	249.1871	5848.180	0.712	0.977
22	248.8912	5844.889	0.558	0.977	64	249.0340	5832.681	0.667	0.977
23	248.9082	5851.626	0.505	0.977	65	248.9048	5822.086	0.719	0.977
24	248.5034	5854.019	0.591	0.977	66	249.1531	5838.512	0.729	0.977
25	248.5986	5845.702	0.595	0.977	67	248.2857	5862.171	0.572	0.977
26	248.8980	5868.672	0.527	0.977	68	248.6327	5816.916	0.683	0.977
27	248.4558	5840.181	0.699	0.977	69	249.2619	5878.406	0.590	0.977
28	249.5000	5879.677	0.503	0.977	70	249.6633	5866.156	0.635	0.977
29	249.4116	5875.642	0.505	0.977	71	249.1973	5841.026	0.657	0.977
30	249.8776	5859.650	0.613	0.977	72	249.4150	5826.141	0.744	0.977
31	249.4524	5854.651	0.623	0.977	73	249.4898	5840.633	0.686	0.977
32	249.4592	5851.840	0.598	0.977	74	249.5646	5856.472	0.603	0.977

CONTINÚA →

33	249.2925	5878.897	0.523	0.977	75	250.1259	5900.602	0.497	0.977
34	248.8095	5843.807	0.668	0.977	76	249.2755	5826.528	0.685	0.977
35	248.9762	5858.883	0.580	0.977	77	249.5102	5883.363	0.450	0.977
36	249.0748	5830.636	0.732	0.977	78	249.4116	5866.373	0.555	0.977
37	249.5136	5857.636	0.610	0.977	79	249.4524	5864.290	0.570	0.977
38	248.8537	5867.914	0.553	0.977	80	249.0680	5863.647	0.564	0.977
39	249.8776	5870.354	0.545	0.977	81	249.1429	5824.348	0.700	0.977
40	249.5782	5845.009	0.666	0.977	82	249.6871	5901.021	0.389	0.977
41	249.2823	5837.999	0.636	0.977	83	249.9116	5895.555	0.441	0.977
42	249.0544	5849.744	0.608	0.977	84	249.2177	5867.290	0.502	0.977

Anexo 7

Baremos de docentes universitarios, según la escala de satisfacción laboral

NIVEL	PC	FACTORES							SATISFACCION LABORAL
		FACTOR 1: CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES	FACTOR 2: BENEFICIOS LABORALES	FACTOR 3: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	FACTOR 4: RELACIONES SOCIALES	FACTOR 5: DESARROLLO PERSONAL	FACTOR 6: DESEMPEÑO DE TAREAS	FACTOR 7: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	
Alta insatisfacción	1-20%	7-16	5-9	8-13	9-13	18-23	19-25	10-19	100-125
Parcial insatisfacción	21-40%	17-19	10-11	14	14-15	24-25	26	20-22	126-136
Regular	41-60%	20	12-13	15-16	16	26-27	27-28	23-24	137-142
Parcial satisfacción	61-80%	21-22	14-15	17-18	17	28-29	29	25	143-153
Alta satisfacción	81-100%	23-25	16-20	19-23	18-20	30	30	26-30	154-173

Anexo 8

Baremos de docentes universitarios, según el inventario de presión laboral docente

NIVEL	PC	FACTORES				PRESION LABORAL DOCENTE
		FACTOR 1: ORIGINADA POR LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	FACTOR 2: FLEXIBILIDAD CON RESPECTO A LA TAREA DOCENTE	FACTOR 3: DERIVADA DE LA VIDA COTIDIANA EN EL AULA	FACTOR 4: DERIVADA DE LA LABOR EDUCATIVA EN EL AULA	
Muy bajo	1-20%	41-81	30-47	21-46	4-7	108-190
Bajo	21-40%	82-104	48-72	47-56	9-10	191-241
Regular	41-60%	105-125	73-88	57-65	11-14	242-291
Alto	61-80%	126-147	89-108	66-75	15-18	292-346
Muy alto	81-100%	148-191	109-132	76-91	19-24	347-407

Anexo 9

INVENTARIO DE PRESIONES A LAS QUE SE ENFRENTA EL DOCENTE

INVENTARIO PLD

Los enunciados listados a continuación son aquellos que los profesores han identificado como fuentes de presión en su trabajo. Les solicitamos que los evalúe de acuerdo al grado de presión que cada uno de ellos puede ejercer sobre usted y su trabajo. Para responder debe marcar con un aspa (X) el número que, según su evaluación, corresponda considerando la siguiente escala:

No es una fuente de presión	Es una muy baja fuente de presión	Es una baja fuente de presión	Es una moderada fuente de presión	Es una alta fuente de presión	Es una muy alta fuente de presión
1	2	3	4	5	6

DECLARACIÓN	NO FUENTE DE PRESIÓN			ES FUENTE DE PRESIÓN		
	1	2	3	4	5	6
1. La adecuada relación con los alumnos.						
2. El limitado manejo de recursos pedagógicos						
3. La relación con los padres de los alumnos.						
4. Involucrarme con los alumnos en un plano emocional.						
5. Solucionar problemas de conducta o disciplina.						
6. Sustituir a profesores de cursos cuyo contenido conozco poco.						
7. Lo impredecible del tiempo que se debe sustituir a un profesor.						
8. El hecho de sustituir a un profesor dictando más horas de clase.						
9. Saber que mi ausencia creará problemas otros colegas.						
10. La probable evaluación del profesorado.						
11. Las horas que paso corrigiendo trabajos de los alumnos en casa.						
12. Las demandas de la administración en esta universidad.						
13. Falta de tiempo para descansos breves o pausas.						

14. Las tareas administrativas que debo realizar.						
15. Tener que hacer evaluaciones de cada alumno.						
16. Tener que hacer reuniones con los padres de familia.						
17. La poca influencia de los docentes en las decisiones de la universidad.						
18. La limitada participación en la toma de decisiones en la universidad.						
19. Los conflictos entre las necesidades de mi área y los puntos de vista de la dirección.						
20. La desvalorización de la enseñanza.						
21. La falta de apoyo gubernamental para la educación.						
22. Las agresiones verbales por parte de los alumnos hacia los profesores.						
23. La agresión física de los alumnos hacia los profesores.						
24. La falta de respaldo familiar en los problemas de disciplina.						
25. La falta de respaldo por parte de las autoridades.						
26. Ser testigo de las crecientes agresiones entre los alumnos.						
27. La falta de apoyo en la universidad por parte de las autoridades.						
28. La duración de las vacaciones.						
29. El limitado respeto de la sociedad hacia mi profesión.						
30. El número de enfrentamientos diarios en el aula.						
31. La cantidad de horas de clases que dicto.						
32. Los cambios constantes que se dan en mi especialidad.						
33. La falta de información sobre cómo poner en práctica los						
34. Tener que abarcar mucho sin posibilidad de profundizar.						
35. La rivalidad entre los miembros del personal en la universidad.						
36. La presión académica dentro de la universidad.						
37. Las exigencias de los padres que piden buenos resultados.						
38. La falta de apoyo por parte de las autoridades.						
39. Sentir que mi formación no es la adecuada.						
40. Cuando otros evalúan mi actuación.						
41. La inseguridad laboral dentro de mi profesión.						
42. Guiar en el aprendizaje a quienes no valoran la enseñanza.						
43. Guiar en el aprendizaje a personas que ya tienen ideas preestablecidas.						
44. Tratar con alumnos que exigen una atención inmediata.						
45. Tener que establecer nuevas relaciones frecuentemente con alumnos y profesores.						
46. Mantener la disciplina en el aula.						
47. Que los alumnos intenten retarte a cada instante.						
48. Un sueldo bajo respecto al volumen de trabajo realizado.						
49. La imposibilidad de participar en la toma de decisiones en los asuntos de la institución.						

50. Reaccionar ante las quejas de los alumnos.						
51. Tener que trabajar durante los períodos de refrigerio y las						
52. La cantidad de ruido que hay en esta universidad.						
53. Tener que laborar en aulas con muchos alumnos.						
54. El número de interrupciones en clase.						
55. Cuando los alumnos se quejan constantemente.						
56. El vecindario en que está situada esta universidad.						
57. Guiar el aprendizaje para alcanzar un nivel aceptable.						
58. Contacto muy escaso con los alumnos.						
59. La inadecuada proporción existente entre docente /alumno.						
60. Los esquemas de trabajo imprecisos o cambiantes.						
61. Las crecientes presiones en el centro por parte de los jefes.						
62. La falta de tiempo para resolver los problemas particulares de ciertos alumnos.						
63. La falta de consenso entre el personal sobre asuntos disciplinarios.						
64. Las condiciones laborales que ofrece esta universidad.						
65. El presupuesto ajustado en esta universidad.						
66. La inadecuada comunicación entre el personal.						
67. La falta de posibilidades de promoción docentes (ascensos)						
68. El llevarme trabajo a casa que interfiera con mi vida familiar.						
69. Ser consciente de la desprotección social y económica de mis alumnos.						
70. Mi poca familiaridad con las exigencias que se me formulan.						
71. La inadecuada conducción de los cambios en esta institución.						
72. Las presiones a las que me somete mi rol.						
73. El número de actividades de supervisión que he de realizar en esta institución.						
74. Que los demás esperen demasiado de mí.						
75. Siento que no tengo más capacidades que las que se me exigen.						
76. La falta de apoyo administrativo.						
77. El vandalismo en las instalaciones de la universidad.						
78. La falta de apoyo auxiliar.						
79. La presencia de alumnos con necesidades educativas especiales.						
80. La inasistencia a clase de los alumnos.						
81. Las tensiones que existen en la universidad.						
82. La existencia de pandillas juveniles.						
83. El tener que trabajar en otras universidades.						
84. Faltar al dictado de las clases por diferentes motivos.						

Anexo 10

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

ESCALA DE OPINIONES SL SPC

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

TA	DA	I	ED	TD
Total Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total Desacuerdo

ITEMS	RESPUESTAS				
	TA	DA	I	ED	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mis jefes son comprensivos					
7. Me siento mal con lo que hago					
8. Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					

17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23. El horario de mi trabajo me resulta incomodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					