



**Estudio sobre las particularidades del malestar docente en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”**

**Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciado en Psicología**

**Autora: Mirelis Ponce Manzano**

**Tutora: MSc. Dislayne González Morales**

**Sancti Spíritus, 2014**

*“.....es la de la capacidad del hombre cubano para crear de sí, en condiciones hostiles, un ente social, productivo y decoroso”*

*(José Martí, 1975, t.4, p.481)*

## *DEDICATORIA*

*A mis padres por su apoyo incondicional,  
Por estar presentes en todos los momentos de mi vida  
por apoyarme en este sueño  
Y lo más importante por creer en mí.*

## *AGRADECIMIENTOS*

*A mi tutora Dislayne por darme la posibilidad de trabajar con ella y aprender de la mejor eres mi guía.*

*A mis padres por estar siempre ahí, los quiero mucho.*

*A Yaneisy y Yudy por apoyarme y ser las mejores compañeras de aula.*

*A Yamila por su dedicación y paciencia.*

*A mis compañeras de trabajo Daymara y Zaileni por brindarme su apoyo en todo momento.*

## RESUMEN

La actual investigación se realiza en la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez” (Uniss). Se hace un estudio de caso único para caracterizar el malestar docente en la universidad. Para ello se trabaja con profesores a tiempo completo de la Facultad de Ingeniería. Se aplicaron una serie de técnicas e instrumentos como: las escalas, “Mi trabajo exige de mí” y “Deseo de mi trabajo”, el cuestionario “Mi trabajo y yo”, análisis de documentos oficiales internos, análisis de contenido y análisis interpretativo, triangulación de fuentes, entrevista cualitativa. Todos estos instrumentos se analizan de manera complementaria e integradora, desde los paradigmas cualitativos y cuantitativos, lo que permite analizar las regularidades y particularidades del malestar docente en la universidad, cuales son sus causas objetivas o subjetivas y consecuencias para el trabajo exitoso del docente. Los resultados alcanzados apuntan hacia el grado de malestar docente que vivencian los trabajadores de la Facultad de Ingeniería donde prevalece los factores de primer orden, centrados en la falta de recursos materiales y condiciones de trabajo, así como el predominio de actividades que producen agotamiento docente y acumulación de exigencias en el profesor. Los resultados alcanzados concederán a la organización administrativa a nivel de facultad y de universidad, las herramientas necesarias para lograr la optima calidad y satisfacción en el trabajo.

**ABSTRACT**

Current research is conducted at the University of Sancti Spiritus "José Martí Pérez "(Uniss). Single case study is done to characterize the teacher distress in college. As you work with full-time faculty of the School of Engineering. We used a series of techniques and instruments were applied such as: scales, "I want my work", "My job requires me" and the questionnaire "My job and " internal analysis of official documents, content analysis and interpretive analysis, triangulation of sources, qualitative interview. All these instruments are analyzed in a complementary and integrated manner, from the qualitative and quantitative paradigms, allowing to study the regularities and peculiarities of teacher distress in college, what are your objective or subjective causes and consequences for the successful work of the teacher. The results obtained point to the degree of teacher distress workers who experience the Faculty of Engineering, prevailed so far the first-order factors, focusing on the lack of material resources and labor conditions, the accumulation of demands on the teacher. Deficiencies in planning, organizing tasks from the department to higher levels are evident. The results obtained grant administrative organization at the university faculty and the tools necessary to achieve optimal quality and job satisfaction.

## INDICE

<b>Resumen</b> .....	
<b>Introducción</b> .....	1
 <b>Capítulo I: Aproximaciones teóricas necesarias para el estudio del malestar docente</b>	
1.1. La organización como espacio de bienestar subjetivo.....	4
1.1.1. La universidad como organización de alto impacto social. El papel del profesional dentro de la universidad.....	6
1.2. Satisfacción, insatisfacción y malestar laboral.....	11
1.3. El malestar docente. Sus indicadores.....	16
1.3.1. Indicadores a tener en cuenta para el estudio del malestar.....	19
 <b>Capítulo II: Metodología</b>	
2.1. Metodología empleada... ..	24
2.2. Tipo de estudio.....	24
2.3. Diseño muestral.....	25
2.4. Descripción de los métodos y técnicas empleadas.....	25
2.5. Consideraciones éticas.....	29
2.6. Análisis de los resultados.....	29
2.7. Análisis integrador de los resultados.....	40
 <b>Conclusiones</b> .....	 44
<b>Recomendaciones</b> .....	45
<b>Bibliografía</b> .....	46
<b>Anexos</b> .....	

## INTRODUCCIÓN

En el proceso educativo una de las principales figuras es el profesor, no solo de los individuos que forma, sino de sí mismo. De esta manera, el estudio de las condiciones particulares de vida y de trabajo del profesor en el curso de su tarea fundamental, cobra relevancia.

El Ministerio de la Educación Superior (MES) tiene como premisa fundamental centrar al hombre como protagonista principal de la educación, al asumir un espectro cognoscitivo cada vez más amplio y complejo ante una sociedad en cambio y, exponente de un acelerado desarrollo científico, por lo que se hace necesario el fortalecimiento del papel del profesor; solo posible con el estudio de aquellas vivencias negativas dentro de la institución escolar que pueden estar obstaculizando el desarrollo del docente como agente del progreso humano.

La escuela debe ser promotora de salud, debe asumir la responsabilidad de brindar a los integrantes de la comunidad educativa los medios para que, poco a poco, alcancen su autonomía. No se tratará de información sino de formación de la persona, consciente, libre, responsable con la capacidad de decidir, elegir y querer. Para que esto sea posible hay que empezar por los profesores porque solo un docente sano puede transmitir la idea y concepción de salud a los alumnos y su familia.

El estudio del malestar docente es de vital importancia para mejorar la calidad de vida del docente, situación que ha pasado a constituir un lugar común. Según Carmelo de la Torre, cuando se habla de malestar docente se hace referencia a un fenómeno que afecta a una buena parte del profesorado y que se origina en respuesta a una serie de factores o acontecimientos negativos que aquejan a dicho profesorado en el marco educativo. (De la Torre, 2010)

El malestar de los docentes es un problema objeto de investigaciones a nivel mundial que va desde el estudio del síndrome de burnout, satisfacción e insatisfacción laboral; teniendo todas en común que la figura principal es el docente. Autores como (Fierro, 1988; Bergalli, 2002; De la Torre, 2010) en sus investigaciones hacen un llamado de atención y alerta sobre la gravedad del problema, pues el número de afectados es considerable y origina un perjuicio en la calidad del servicio educativo ofertado, produciendo consecuencias individuales en organizaciones importantes. No obstante, al comparar docentes universitarios con docentes no universitarios, respecto a las dimensiones que lo integran se encontró que experimentaban niveles superiores de cansancio emocional y en algún grado de realización personal. (Carlotto, 2003).

En Cuba autores como (Ibarra, L. 2007; de la Torre. N, 2001; Fariñas G, 2007) han centrado su mirada en el estudio del rol del profesor y el malestar docente. Los mismos abordan la previsión, reversibilidad del

malestar docente y el desarrollo personal del maestro. De estos se han derivados programas y estrategias para su atención psicológica bajo la dirección de la Clínica del Maestro (Programa del Centro de Orientación y Atención Psicológica adjunto a la Facultad de Psicología de la Universidad de la Habana). El programa asume ayuda a los maestros en su desarrollo personal- profesional, al partir como principio de la unidad de la personalidad y en consecuencia que ambos desarrollos (íntimo y profesional) marchan de la mano.

En La Universidad de Sancti Spiritus “José Martí Pérez” (Uniss) se realizó un estudio de tipo exploratorio-descriptivo por (Guerra, A & González, D., 2013) en el que se demostró que el grado de malestar docente que vivencian los trabajadores de la Facultad de Humanidades se expresa en un grado medio, particularizado por el conocimiento de exigencias, funciones y cambio de rol del docente y que se caracteriza por el predominio de factores de primer orden, centrados en la falta de recursos materiales y condiciones de trabajo.

En dicha Facultad existe un proyecto que surge del Departamento de Psicología, Comunicación Social y Bibliotecología nombrado “Proyecto de Consultas y Asesorías Comunitarias de la Uniss, que si bien no se dirige directamente al estudio del profesor en las condiciones laborales no obvia la atención de este siempre que lo necesite e incluso a su familia, como parte de ser un agente que vive en la comunidad universitaria.

Por lo que siguiendo la política de elevar la calidad en la Educación Superior la (Uniss) continua siendo objeto de transformaciones dirigidos a actualizar los programas de formación e investigación de las universidades en función de las necesidades del desarrollo económico y social del país y de las nuevas tecnologías....” (Lineamientos Económicos, 2011), donde la labor político educativa, científica y cultural son las premisas de la Educación Superior en Cuba. Como parte de todo este proceso de transformación surge y se consolida la Facultad de Ingeniería de la Universidad Sancti Spíritus “José Martí Pérez” (Uniss), que actualmente cuenta con un claustro de 55 profesores. Del total de los docentes a tiempo completo 24 son master y 10 doctores, 25 auxiliares, 8 asistentes y 17 instructores y una estructura administrativa, política y de masas, encargada de conducir eficazmente en correspondencia con la política trazada.

En este marco se desarrolla la investigación que se presenta, teniendo como contexto a estudiar la Facultad de Ingeniería de la Uniss. Por todo lo antes expuesto, es que surge el planteamiento del siguiente **problema científico**:

¿Cuáles son las particularidades del malestar docente de la Facultad de Ingeniería de la Uniss?

Para dar respuesta al mismo es que se traza como **objetivo general** de la investigación:

Caracterizar el malestar docente en la Facultad de Ingeniería de la Uniss. Por lo que de este se derivan los siguientes **objetivos específicos**:

- Sustentar teóricamente a partir de los referentes actuales el tema objeto de estudio.
- Aplicar una serie de métodos y técnicas que permitan el conocimiento de las particularidades del malestar docente en la Facultad de Ingeniería de la Uniss.
- Valorar las particularidades del malestar docente en la Facultad de Ingeniería de la Uniss

La tesis se encuentra estructurada en introducción y dos capítulos. El primer Capítulo orientada al marco teórico donde, se abordan reflexiones teóricas necesarias para la investigación. Un Capítulo dos, que contiene el marco metodológico, donde se refieren las características propias de la investigación, su contenido va desde los criterios para seleccionar la muestra, como los métodos y técnicas utilizadas para dar solución al problema de la investigación, igualmente se encuentra el análisis de los resultados obtenidos. A continuación de este se relacionan las Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía y Anexos.

La Universidad está íntimamente ligada con la formación integral de los seres humanos, que como ciudadanos contribuyan al desarrollo social, si entendemos a la educación desde una visión integral, es el desarrollo de profesionistas responsables y proactivos que colaboren en un proyecto de desarrollo económico nacional. Para esto se precisa de esfuerzos encaminados a conocer, desde un nivel real, las fortalezas y debilidades para alcanzar el máximo desarrollo. La investigación que se presenta podrá ofrecer a la organización administrativa a nivel de facultad y de universidad, las herramientas necesarias para lograr la optima calidad y satisfacción en el trabajo.

## CAPITULO I

### APROXIMACIONES TEÓRICAS NECESARIAS PARA EL ESTUDIO DEL MALESTAR DOCENTE

En el presente capítulo aparecen los fundamentos teóricos tomados en respeto al estudio del malestar docente a partir de una revisión bibliográfica que permite apoyar, desde la teoría el tema de investigación. Aborda los conceptos ineludibles referidos por diferentes autores que, a juicio de la autora, son los más relacionados y afines para la investigación; asimismo queda precisada y puntualizada la posición de la autora con relación a estos.

#### **1.1. La organización como espacio de bienestar subjetivo**

Las organizaciones son un eslabón esencial en la historia de la humanidad, nació de la unión de los hombres para satisfacer sus necesidades y trabajar en grupo, logrando así sus objetivos. Con el transcurso del tiempo han sufrido cambios y han sido objeto de estudio de numerosas ciencias entre las que está la Psicología.

Las organizaciones como fenómenos complejos pueden ser entendidas de distintas formas: como la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados (Mercado, 1993), él mismo planteó que la organización es establecer relaciones efectivas de comportamiento entre las personas de manera que puedan trabajar juntas con eficacia y obtengan satisfacción personal al hacer tareas seleccionadas bajo condiciones ambientales dadas para el propósito de realizar alguna meta u objetivo (Mercado, 1993).

Las organizaciones, consideradas como una unidad social compleja, deliberadamente construida y reconstruida para la realización de objetivos específicos, crean un conjunto de relaciones sociales, en donde los individuos regulados por una estructura jerárquica de normas y reglamentos orientan su actividad al logro de metas colectivas. (Marín, 1997)

Trelles considera que en primer lugar, la organización es un sistema porque está compuesta de partes interdependientes, asociadas según una estructura propia y, además, porque posee límites que permiten definirla y la aíslan del medio exterior. En segundo lugar, el sistema es abierto porque la organización se adapta conscientemente, según las decisiones tomadas por sus dirigentes y las actividades de sus miembros, a las variaciones del medio exterior. (Trilles, 2001)

La palabra organizar se deriva de la palabra organismo, que es una entidad con las partes de tal manera integradas que su relación con una y otra está gobernada por su relación con el todo (Terry, 1990).

Según el diccionario de la Real Academia Española organizar es: “preparar la realización de algo” o “disponer algo ordenadamente con miras a una función o uso determinado”. Implica un conjunto variado (de cosas, de ideas, de personas y de creencias) que, ordenadas de manera determinada, tienen como finalidad conseguir un objetivo sobre la base de una estructura.

Para Robbins citados por Chávez (2011), las organizaciones son unidades sociales rigurosamente coordinadas, compuestas por dos o más personas, que funcionan en forma relativamente constante para alcanzar una meta o conjunto de metas comunes.

Davis lo define como sistemas sociales basados en interés mutuo, por lo cual las actividades que estas comprenden, están regidas por leyes sociales y psicológicas y que al igual que las personas, tienen necesidades psicológicas, desempeñan papeles sociales y guardan una posición particular. (Davis, 2008)

La organización depende básicamente de la observación de sus principios y de la eficiencia del personal encargado de ejecutar las acciones necesarias para llevarlos a cabo. La organización promueve la colaboración y negociación entre los individuos en un grupo y mejora así la efectividad y la eficiencia de las comunicaciones en la organización (Mercado, 1993).

Los mecanismos psicológicos que la atraviesan, expresados en apoyo, compromiso, identificación y pertenencia a la organización o en algunos casos obstaculizando la eficacia y eficiencia provocando comportamientos disfuncionales.

Los procesos, la estructura y las condiciones existentes en la organización son algunos de los elementos que propician dichos comportamientos, favoreciendo o dificultando la productividad y calidad de vida laboral. La estructura, al definir pautas formales en cuanto a roles, estatus, tareas y expectativas influye interactivamente en el desarrollo de las potencialidades a nivel personal, grupal y organizacional por tanto son portadoras de:

1. Un estatus social y jurídico dentro de la sociedad
2. Metas y objetivos determinados por el cumplimiento de una función social
3. Un conjunto de personas que interactúan entre sí, dentro del proceso laboral para el logro de la misión
4. Una cultura que transmite patrones, normas y valores compartidos, lo que le imprime un sello distintivo que la diferencia de las restantes, reflejándose en la estructura y misión de la misma.
5. Refiere pautas de comportamiento, lenguaje común, símbolos, distribución espacial e imagen.
6. Los procesos psicológicos implicados se expresan en las exigencias del puesto de trabajo, las condiciones en que se desenvuelve la actividad laboral, el desarrollo del potencial humano, la gestión de dirección, entre otros, derivando efectos psicológicos funcionales o disfuncionales, lo que se traduce en una forma de percibir, pensar y sentir respecto a la organización.

El bienestar subjetivo está íntimamente relacionado con las organizaciones laborales, pues se define como la evaluación que las personas hacen de sus vidas, e incluye una dimensión cognitiva (que se refiere a la satisfacción con la vida en su totalidad o por áreas específicas como la matrimonial, laboral, etc.), y otra afectiva (relacionada con la frecuencia e intensidad de emociones positivas y negativas), que mediante una compleja interacción generan en el individuo percepciones que abarcan un espectro de vivencias que transita desde la agonía hasta el éxtasis.

Se dice que un sujeto posee un alto bienestar subjetivo si expresa satisfacción con su vida y frecuentes emociones positivas, y sólo infrecuentemente, emociones negativas. Si por el contrario, el individuo expresa insatisfacción con su vida y experimenta pocas emociones positivas y frecuentes negativas, su bienestar subjetivo se considera bajo.

El estudio del bienestar subjetivo ha sido objeto de creciente interés en los medios académicos e investigativos. Su enorme vigencia no puede ser pensada como un resultado del azar, más bien es la consecuencia de la continua ampliación que ha venido experimentando el concepto de calidad de vida.

El bienestar subjetivo es parte de la salud en su sentido más general y se manifiesta en todas las esferas de la actividad humana. Es de todos conocidos que cuando un individuo se siente bien es más productivo, sociable y creativo, posee una proyección de futuro positiva, infunde felicidad y la felicidad implica capacidad de amar, trabajar, relacionarse socialmente y controlar el medio. Está demostrada la asociación entre algunos estados emocionales y respuestas de enfrentamiento al estrés de un tipo u otro. Todo esto explica por sí solo la relación del bienestar psicológico con los niveles de salud.

El hecho de que el bienestar subjetivo es un resultado que emana de relaciones sistémicas, requiere del uso de un pensamiento dialéctico, debido a que la compleja interacción dinámica entre todos sus elementos, da lugar a una nueva realidad que no puede ser reducida a la actividad de sus partes componentes ni se puede deducir de las premisas anteriores, propiedad inherente a todo sistema.

### **1.1.2. La universidad como organización de alto impacto social. El papel del profesional dentro de la universidad**

La sociedad atraviesa una serie de transformaciones en sus relaciones entre instituciones y comunidad, en este marco, la universidad desde su misión académica centrada en la formación e investigación para el desarrollo de conocimientos no se queda atrás en la formación de profesionales altamente calificados, para el progreso económico, político, social y tecnológico en beneficio de la sociedad.

Las universidades deben constituir el lugar de la sociedad en la cual, la innovación, la imaginación y la creatividad tengan su morada natural. Cada día la sociedad demanda con más fuerza la formación de

profesionales capaces no sólo de resolver con eficiencia los problemas de la práctica profesional sino también y fundamentalmente de lograr un desempeño profesional ético y responsable.

Las instituciones de la educación superior son instituciones sociales que tienen la función de mantener, desarrollar y preservar la cultura de la sociedad, que sin ser la única que lleva a cabo esa labor, si es la fundamental para preservar o mantener la cultura, la sociedad necesita formar ciudadanos que como trabajadores se apropien de esa cultura y la apliquen, que además la enriquezcan mediante la creación y la promuevan. Ninguna otra institución social es capaz de acometer ese empeño con el grado de integralidad que puede hacerlo la universidad moderna.

Esto se sustenta en el planteamiento de Hurrutinier Silva cuando refiere: *“ni los conocimientos se atesoran privilegiadamente en la sociedad, ni es posible pensar en tener desempeños exitosos profesionalmente sin una constante actualización del conocimiento”* (Silva, 2002).

Por lo que las universidades, como formadoras de profesionales, deben asumir esa tarea con la máxima conciencia de su pertinencia en relación con las otras funciones que desarrolla la institución.

Los organismos internacionales señalan las características que deben prevalecer en estas Instituciones, entre las que podemos señalar:

1. Las universidades deben formar parte de un proyecto nacional de desarrollo humano sostenible.
2. Debe ser forjadora de ciudadanos conscientes y responsables, dotados de cultura humanística y científica, capaces de seguirse formando por sí mismo.
3. Edificada sobre bases académicas y administrativas flexibles que propicien las relaciones ínter y multidisciplinares.
4. Donde docencia- investigación y extensión se integren en un solo quehacer aplicándose a la solución de problemas sociales.
5. Integrada a las grandes redes telemáticas, académicas y científicas: "universidad invisible o electrónica" de nivel mundial.
6. Debe constituir por derecho propio el lugar de la sociedad donde se permite el florecimiento de la más clara conciencia de la época.

Las universidades para poder cumplir con su encargo social y acercarse de alguna manera al modelo de universidad a que se aspira, debe asumir determinados retos que les permita convertirse en ese lugar de la sociedad donde verdaderamente se desarrolle la conciencia de la época.

Entre esos retos que debe asumir la universidad podemos plantear los siguientes:

- 1. Oportunidad de educación para todos.** Si la educación estuviera al alcance de todos los miembros de la sociedad, habrá entonces mayores posibilidades de desarrollo para la misma, dado porque cada uno de sus miembros podrá actuar dentro de ella con una preparación mayor y por consiguiente, con mayor eficacia. Habrá también mayores posibilidades de que los más altos puntos de responsabilidad sean ocupados por los más capaces. Es decir, los conceptos de formación elitista deben y tienen que replantearse por una de masas, donde la masividad no vaya en detrimento de la calidad.
- 2. Formar de acuerdo con la realidad de cada uno, pero con responsabilidad social.** La educación debe tener en cuenta las posibilidades reales de cada uno de los educandos, por eso el proceso educativo debe volcarse hacia la persona que se educa, y que esta pueda verlo, sentirlo y comprenderlo, para poder ofrecerle las oportunidades de formación que más lo realicen. La educación debe caracterizarse por tanto por la diversificación.
- 3. Orientar para una formación profesional.** En la etapa actual, el desarrollo de las fuerzas productivas ha puesto en las universidades el reto de formar profesionales más integrales, para formar personas que se caractericen por una formación holística, integradora. La presencia de programas y planes de estudio que no tributen a una formación profesional acorde a las necesidades, frena el papel de las universidades como agentes de cambios sociales.
- 4. Educación permanente.** Los procesos universitarios deben permitirle al individuo una formación que pueda serle útil durante toda su vida, que le permita favorecer la continua integración a la sociedad que se encuentra en constante transformación y este pueda aportarle a las demandas sociales como recurso humano más capacitado. El proceso de educación permanente tiene como reto la constante realización y actualización del individuo.
- 5. Desarrollo del espíritu creativo:** La universidad a través de su propia dinámica debe formar ciudadanos con espíritu creativo a fin de dar respuesta al desarrollo social y para llevar a cabo las modificaciones que den como resultado formas más eficientes de producción y servicios. En la universidad se deben desarrollar capacidades no solamente intelectuales, sino también físicas, con el fin de formar profesionales que solucionen situaciones cualitativamente novedosas, es decir formar ciudadanos creadores.
- 6. Formación económica.** La sociedad actual está sumida en profundos y vertiginosos cambios que tienen su base en los resultados de la revolución científico- técnica contemporánea. Este hecho introduce nuevos enfoques en todas las direcciones de la formación de las personas incluyendo la necesidad de una formación económica que les permita cada vez más insertarse en las realidades en que viven. El papel del individuo se

incrementa en estas condiciones, se convierte en el centro de las transacciones económicas y figuras que las mismas encarnan.

**7. Formación para el trabajo en grupos.** La educación tiene un carácter eminentemente social y socializador, de ahí que sus procesos exigen que su actividad formadora se base en el trabajo grupal que permita la interdependencia, propósitos y esfuerzos comunes. Estos procesos deben permitir a los que se educan asociarse a tareas comunes, aprender en un régimen de comunidad y cooperación que favorezcan las relaciones de comunicación entre las personas.

**8. Creciente respeto por el hombre.** La educación no debe en ningún momento convertir al que se educa en esclavo de prejuicios culturales, ni insertado en ella como pieza insignificante de un conjunto teórico. El respeto por el hombre significa que este tenga el valor de rechazar construcciones ideológicas que lo coloquen como simple partícula o mero engranaje de un complejo ideológico cualquiera. Es preciso entonces, cultivar la ciencia, la filosofía, la política, etc. La formación consciente del respeto por el hombre, tiene por objeto humanizarlo, hacerlo más solidario y cooperador con sus semejantes, en lugar de dominar a sus semejantes, es un deber que impone la utilización de todos los recursos disponibles y de todas las prácticas educativas.

**Todos estos retos deben tributar al logro de tres aspectos fundamentales:**

1. Contribución al cambio socioeconómico y a la promoción del desarrollo humano sostenible.
2. Perfeccionamiento de la organización social.
3. Mejor adaptación a los cambios que se operan en la sociedad.

El encargo social surge de las necesidades de desarrollo de la sociedad, a lo cual la educación superior debe dar respuesta, desde los procesos que en ella se desarrollan: docencia, investigación y extensión.

En las ideas de Carlos Rafael Rodríguez, queda reflejado todo el valor de ser profesor en la universidad. “El profesor universitario que pretenda enseñar leyendo a sus alumnos el libro de texto sin ser capaz de dominarlo (no solo ese texto sino muchos más) tiene que recorrer un largo trecho antes de llegar a ser Profesor, con mayúscula. Quien pretenda enseñar las técnicas sin poder demostrar a sus alumnos en la máquina misma en qué consisten los problemas, fracasará”. (Rodríguez, 1988).

El profesional debe ser capaz de resolver en forma no rutinaria problemas complejos, por medio de la utilización de herramientas conceptuales, procedimientos e información de base científica actualizada fundamentando teóricamente sus decisiones. Su formación, entonces presenta exigencias que no pueden limitarse al logro de aprendizajes mecánicos y fragmentarios.

De otro modo, la formación no respondería a los requisitos mínimos que exige hoy el desempeño profesional. Este exige actualización constante y está íntimamente vinculado con el desarrollo acelerado de la ciencia y la tecnología.

El profesor universitario posee dos atribuciones básicas, la enseñanza y la investigación. Generalmente la investigación exige horas extras, lo que hace que se pueda realizar investigación y enseñar simultáneamente, pero con alto costo personal. Por otro lado, en ocasiones reciben tareas o actividades a corto plazo como elaborar clases, pruebas, realizar eventos, publicar artículos, orientar alumnos así como otras tareas que exige de este, una esforzada administración de la situación de trabajo.

Las funciones del profesorado universitario se pueden definir como:

- Educar para la formación de valores éticos y morales, convicciones personales, hábitos de conducta y personalidades integralmente desarrolladas que piensen y actúen creadoramente, aptas para construir la nueva sociedad y defender las conquistas de la Revolución.
- Realizar la planificación, ejecución y control del proceso docente de pregrado y postgrado en todas sus formas, de acuerdo con su categoría docente.
- Desarrollar actividades metodológicas y de superación inherentes al proceso docente de pregrado y postgrado, hasta el nivel de actualización que requiera el desarrollo exitoso de las funciones correspondientes a su categoría.
- Elevar constantemente sus conocimientos pedagógicos, científico-técnicos y culturales.
- Realizar investigaciones, trabajos de desarrollo y de innovación tecnológica, así como servicios científico técnicos y de aplicación que contribuyan al desarrollo de las fuerzas productivas de la sociedad y al perfeccionamiento de la vida social en su conjunto.

La transformación de la educación implica también cambios en la actuación profesional pedagógica, ya que se hace indispensable que el profesional sea capaz de instrumentar los cambios deseados en su contexto profesional. (Calero, 2005)

De ahí que la formación profesional sólo pueda lograrse en un medio donde la ciencia sea un acto vivo y los estudiantes se relacionen con el conocimiento como producto de una construcción en la que pueden participar activamente, asistir a su nacimiento, e, incluso, a su transformación y a su reemplazo por nuevos hallazgos. De otro modo, la representación de la ciencia y de la construcción del conocimiento científico se configuraría sobre la base de una información cristalizada y alienada.

La formación humanista del profesional se expresa en la concepción de la formación de la competencia como proceso complejo de desarrollo de la persona que le conduce a un ejercicio profesional autónomo, ético y responsable. (Martínez, 2000, 2001; Freire, 1998).

La responsabilidad de la universidad en el desarrollo social, exige que sus recursos humanos estén en correspondencia con el momento histórico que vive, y que pueda ser capaz de dar respuesta a una serie de factores que garanticen la estabilidad del claustro, la actualización constante del conocimiento, en fin, de su satisfacción plena.

## **1.2. Satisfacción, insatisfacción y malestar laboral**

Diferentes enfoques y teorías ven el estudio del malestar como satisfacción y otros como insatisfacción. Uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998).

La autora coincide con Atalaya al plantear que las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial. (Atalaya, 1995)

La satisfacción con el trabajo es un aspecto funcional de la actividad laboral y puede también valorarse como un indicador del desarrollo de la personalidad.

Existen también dos enfoques: la satisfacción general y la satisfacción con aspectos del trabajo y de la organización. Ambos son válidos pero expresan sentimientos diferentes. La satisfacción general expresa un estado subjetivo general placentero o displacentero acerca de nuestro trabajo o de nuestra organización. El otro nos expresa un estado subjetivo mucho más diferenciado en el que el sujeto discrimina qué aspectos de su trabajo y de su organización le son satisfactorios y cuáles no, y en qué grado.

Robbins define la satisfacción laboral como *“la actitud general de un individuo hacia su empleo”* (Robbins, 1998). De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados Robbins considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas

- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo
- Adicionalmente
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso. (Márquez, 2012)

La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (Blum & Naylor, 1982).

Hay otros factores que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad

emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).

Otro punto de interés para el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral (Robbins, 1993,1998).

Fleisman & Bass conceptúan la satisfacción laboral en los siguientes términos: es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer. En definitiva la satisfacción es una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas. (Fleisman & Bass, 1979)

Por otro lado la insatisfacción laboral de los docentes y la disconformidad con su profesión son temas preocupantes en la actualidad y objeto de debates e investigaciones a nivel mundial. Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter.

La insatisfacción laboral puede entenderse como el grado de malestar experimentado por un empleado en su puesto de trabajo, y puede estar ocasionado por factores personales, ambientales o directamente por las labores realizadas.

En cualquier caso, las empresas deben luchar contra ese fenómeno con el fin de aumentar el rendimiento y la concentración de sus equipos, logrando que no se convierta en un problema para la productividad. Conocer las causas es uno de los pasos más importantes.

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa.

Así lo confirman Arón & Milicic cuando plantean que *“un clima social insatisfactorio se relaciona fuertemente con el desgaste profesional de los profesores”* (Aron & Milicic 1999).

Se puede señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación. En la actualidad se observan algunos hechos que muestran la frustración o la insatisfacción del maestro como son:

- Disminución del número de estudiantes a las escuelas formadoras de maestro
- Aumento de la movilidad laboral de los maestros
- Pérdida de prestigio social de la profesión.

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. En las siguientes cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo/destructivo y actividad/ pasividad, se definen de la siguiente forma:

- Abandono: La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión: La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- Lealtad: Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- Negligencia: Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

La conducta de abandono y negligencia abarca las variables rendimiento: productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los empleados e incluye expresión y lealtad: conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. Ayuda a comprender situaciones como las que se presentan, en ocasiones, en el caso de trabajadores sindicalizados, donde la escasa satisfacción laboral va unida a una baja rotación. Con frecuencia, tales trabajadores manifiestan su insatisfacción mediante quejas o negociaciones contractuales formales.

De modo que satisfacción laboral e insatisfacción laboral se explican por diferentes factores pero una integra a la otra; la primera por factores intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de factores extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico.

De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción» (Atalaya, 1995).

La autora alega que la satisfacción e insatisfacción laboral son conceptos totalmente opuestos, en los mismos intervienen agentes externos e internos de cada sujeto. Diversos autores han intentado reflexionar acerca de la satisfacción e insatisfacción laboral, exponiendo conceptos y factores que los caracteriza.

Otros autores eligen hablar exclusivamente de satisfacción y cuando esta no está presente en la organización laboral entonces se utiliza el concepto insatisfacción o de malestar. Para algunos autores cuando se habla de malestar lo asemejan a insatisfacción. Para tener una mejor perspectiva sobre el concepto se abordará a continuación.

Cuando se habla de malestar comúnmente se habla de este problema cuando hay sensación generalizada de molestia, incomodidad inexplicable o falta de bienestar, síntomas que suelen acompañarse de cansancio o fatiga. Por lo regular se asocia a problemas de salud, físicos o mentales, y puede desarrollarse de manera lenta o de improviso, dependiendo de la naturaleza del origen.

El malestar de acuerdo a la Real Academia de la Lengua se define como “*una sensación de incomodidad o molestia, física o anímica*”. El malestar es un fenómeno que se dramatiza en los sujetos, en las relaciones y vínculos de estos con la organización. Dichas relaciones y vínculos que se entablan, se sitúan en un espacio donde se enfrentan necesidades, deseos y demandas, cuya concordancia en términos equitativos es imposible.

El malestar laboral es un fenómeno que se dramatiza en los sujetos, en las relaciones y vínculos de estos con la organización y en el interior del escenario organizacional.

Como efecto del malestar laboral no solo aparece la queja sino también la vivencia de insatisfacción, la improductividad, pérdida del sentido del trabajo, la apatía. En la organización escuela se da el ausentismo docente, la indisciplina, violencia de los alumnos y el fracaso escolar.

Atendiendo a los principales determinantes organizacionales, es necesario destacar aspectos que pueden producir insatisfacción y paulatinamente se convierte en malestar: excesivo trabajo, multiplicidad de demandas, ambigüedad y conflictos del papel a desempeñar, así como insuficiencia de recursos, ratio profesor/alumnos, burocracia, escasa autonomía en la toma de decisiones e indisciplina (Chen & Miller, 1997).

Parkes afirma de manera categórica que es ingenuo e incluso éticamente discutible el someter a los trabajadores a programas de entrenamiento contra el estrés, mientras persistan en la empresa las exigencias excesivas o las condiciones de trabajo inapropiadas, siendo esto un hecho con el cual estamos de acuerdo, pues el estrés es solo un síntoma psicológico que puede provocar el malestar.

La autora considera que la dirección de la organización laboral ha de conocer las características psicológicas de sus trabajadores, en el ámbito laboral puede surgir la falta de ilusión, de motivación y de interés por el trabajo. Muchas organizaciones tienen que cambiar su forma de gestionar el capital humano, apostar por la flexibilidad, métodos de dirección participativa, la conciliación familiar y laboral; para esto debe garantizar las condiciones necesarias para el desempeño de sus funciones y un favorable nivel de satisfacción laboral, evitando que surjan insatisfacciones que conllevan al malestar.

### **1.3. El malestar docente. Sus indicadores**

Los docentes juegan un rol determinante en la efectividad del proceso enseñanza- aprendizaje, para llevar a cabo su actividad, se servirán de una serie de herramientas que lo ayudarán a transmitir todo el conocimiento que posee. Casi siempre, a los conceptos teóricos, le seguirán ejercicios prácticos en los cuales el alumno podrá acceder de una manera más directa al conocimiento.

Los profesores son los implicados en las profundas transformaciones de su trabajo profesional en los últimos años, se ha buscado que la relación que entabla docente-alumno sea mucho más dinámica y recíproca, para así enriquecer los conocimientos y lograr que los estudiantes se impliquen aún más en el proceso de aprendizaje.

Docente es aquel individuo que se dedica a enseñar o que realiza acciones referentes a la enseñanza. La palabra deriva del término latino *docens*, que a su vez procede de *docēre* (traducido al español como “enseñar”). En el lenguaje cotidiano, el concepto suele utilizarse como sinónimo de profesor o maestro, aunque su significado no es exactamente igual.

El docente o profesor es la persona que imparte conocimientos enmarcados en una determinada ciencia o arte. Sin embargo, el maestro es aquel al que se le reconoce una habilidad extraordinaria en la materia que instruye. De esta forma, un docente puede no ser un maestro (y viceversa). Más allá de esta distinción, todos deben poseer habilidades pedagógicas para convertirse en agentes efectivos del proceso de aprendizaje.

La docencia, entendida como enseñanza, es una actividad realizada a través de la interacción de tres elementos: el docente, sus alumnos y el objeto de conocimiento. Una concepción teórica e idealista supone que el docente tiene la obligación de transmitir sus saberes al alumno mediante diversos recursos,

elementos, técnicas y herramientas de apoyo. Así, el docente asume el rol de fuente de conocimientos y el educando se convierte en un receptor ilimitado de todo ese saber.

Es importante el papel que desempeña el docente en la vida de cualquier persona, pues es el que le aporta una serie de valores y de conocimientos importantes para su trayectoria profesional y personal.

El docente de hoy se siente fuertemente condicionado, debe actualizarse, debe categorizarse, debe acceder a centro de información, debe investigar y publicar y también debe revalidar todos los días su situación frente a un alumnado que exige. Por otra parte, su título se muestra obsoleto, debe acceder a post-grado o doctorados, con una fuerte búsqueda de la excelencia; todo ello a riesgo de perder su salud mental y de desprofesionalizarse.

La autora considera que debido a los cambios económicos, científico técnico y sociales por los que atraviesa el mundo el docente se ve inmerso en un contexto donde su labor resulta mas compleja .La tarea docente trasciende la labor instructiva le corresponde el afrontamiento de múltiples realidades complejas: la motivación del alumnado, los vínculos interpersonales con cada estudiante y su familia, la disciplina en la clase, los problemas de los estudiantes en medios familiares disfuncionales; los conflictos escolares, las situaciones de violencia en las escuelas y los conflictos de autoridad. Cuando los docentes se sienten afectados debido a problemas de gestión y falta de apoyo se crea insatisfacción profesional y ocasionan malestar docente.

Los docentes según bibliografía consultada constituyen uno de los colectivos profesionales más afectados por la depresión, la fatiga psíquica, el estrés y otras dolencias, como el denominado “síndrome del quemado” y malestar docente.

El malestar de los docentes es un problema objeto de investigaciones a nivel mundial. Se analiza la influencia de condiciones contextuales y del escenario laboral sobre distintos aspectos de la insatisfacción laboral del docente de nivel elemental.

Existen varias razones del creciente malestar docente como lo son:

#### Cambios sociales, culturales y tecnológicos

- La introducción de nuevos conocimientos, nuevas asignaturas, se mantienen otras o se trasladan de grado y estas modificaciones se producen con celeridad y en ocasiones no hay suficiente consenso ni claridad, lo que provoca cierta ansiedad en los maestros.
- El propio desarrollo científico-técnico vertiginoso en el mundo en que vivimos demanda la formación de determinadas habilidades en los futuros hombres y mujeres para insertarse laboralmente, ello obliga a que el

maestro de manera acelerada se coloque a tono con la exigencia social y se prepare para poder desempeñar adecuadamente su rol.

- Los paradigmas educativos están cambiando. De un paradigma institucional en el que la toma de decisiones era eminentemente centralizada desde las más altas instancias del poder, distantes de los verdaderos protagonistas del proceso, a un paradigma administrativo menos centralizado y posteriormente un paradigma instruccional, centrado en la enseñanza y en el profesor, convirtiéndose este último en la unidad de análisis del sistema educativo y en el centro de toma de decisiones.

Se puede añadir otros factores que influyen en el malestar docente como son: horarios, inspecciones, acoso laboral, exigencias de la administración, visitas de los padres, actitudes de los padres, normas del centro, corregir trabajos, hacer informes, amonestaciones, falta de incentivos.

Los profesores aquejados de malestar docente muestran distintos síntomas psicológicos (ansiedad, depresión...), síndrome de burnout e incluso síntomas físicos como astenia, úlceras, producidos por un estrés sostenido.

Miriam Bergalli, en su tesis de doctorado sobre educación, define el concepto de malestar docente actual sosteniendo que la docencia hoy debe ser asumida como profesión de riesgo. Esta investigación da como resultado un llamado de atención y alerta sobre la gravedad del problema. Pero lo verdaderamente preocupante para el profesorado son los problemas de salud psíquica, de estrés, de depresión o el síndrome burnout (estar quemado), dolencias todas ellas que los profesionales de la enseñanza califican como "propias de su actividad".

Se reconoce el malestar docente como una problemática compartida, no individual, que sufren los profesionales de la educación en el ejercicio de su función, con amplitud de expresiones físicas y psíquicas hasta posibilitar su elaboración, es decir la posibilidad psíquica de salir de la tendencia inconsciente de repetición.

Cuando ese malestar no se puede resolver, se produce la formación de síntomas. Ansiedad, irritabilidad, insomnio, contracturas, serán todos emergentes de una insatisfacción que, en la medida que se torne peligrosa por el crecimiento de la tensión en el contexto de una situación que la vuelve impotente, devendrá en angustia.

El catedrático español Alfredo Fierro, en su artículo "El ciclo del malestar docente" plantea: *"en el análisis de la situación de las escuelas y del profesorado, el malestar de los docentes si ha pasado a constituir un lugar común .Apenas hace falta decir que la principal base de este malestar es ambiental, ligadas a las circunstancias mismas de la enseñanza, a las presiones que recaen sobre ellos. Nunca como ahora habían*

*estado sometidos a demandas tan intensas, complejas y, a veces, contradictorias por parte de la administración, de los alumnos, de los padres, de la sociedad en general". (Fierro, 1999)*

La autora coincide con el concepto que propone Carmelo de la Torre al definir el malestar docente como *"un fenómeno que afecta a una buena parte del profesorado y que se origina en respuesta a una serie de factores o acontecimientos negativos que aquejan a dicho profesorado en el marco educativo". (De la Torre, 2010).*

La enseñanza tiene una imagen social de actividad laboral sin riesgos, que fue cambiando en los últimos años. La experiencia histórica procesada en diversas investigaciones señala la existencia de fatiga residual y malestar docente siendo una realidad que depende de las organizaciones laborales y de sus trabajadores el bienestar laboral.

### **1.3.1. Indicadores a tener en cuenta para el estudio del malestar**

Los indicadores del malestar docente se derivan de una carga muy fuerte de trabajo, de horarios en ocasiones en diferentes turnos o tener diversos trabajos, problemas en el entorno laboral y familiar, demasiados alumnos en grupo y no tener el suficiente apoyo.

En el estudio del malestar docente existen disímiles criterios acerca de los indicadores. El autor, Blase, considera que existen fundamentalmente dos factores que influyen en el malestar docente y los clasifica en factores de primer orden y factores de segundo orden.

1. Como factores de primer orden del malestar docente sitúa los siguientes:

- La falta de recursos humanos en algunos centros: maestros de apoyo, equipos de orientación, auxiliares, sustituciones.
- Falta de materiales y formación adecuada a los cambios que se producen en la enseñanza.
- Condiciones generales de algunos centros educativos, falta de espacio, mobiliario anticuado e incluso obsoleto, exceso de burocratización, etc.

2. Como factores de segundo orden señala los siguientes:

- Las condiciones que se relacionan con el ámbito o ubicación del centro, condiciones ambientales, externas pero que influyen en los centros docentes. (Blase, 1982)

Partiendo de diferentes estudios, Polaino-Lorente (1982) ha realizado un esfuerzo clarificador, que se considera bastante acertado, de las posibles fuentes que originan el malestar docente, clasificándolas por grupos. Las causas y factores intervinientes han sido divididos entre aquéllos que estarían inmersos dentro del denominado "texto pedagógico" (vertiente pedagógica en Martínez-Abascal y Bornas, 1992) otros que se encuadran dentro del "contexto pedagógico" (Martínez-Abascal & Bornas, 1992).

Polaino-Lorente (1982) diferencia cinco grupos de variables:

- Dificultades propias de la tarea de enseñanza-aprendizaje: dificultades en la práctica de la enseñanza individualizada, programaciones, temporalización de las actividades, evaluación de los alumnos, despertar y mantener el interés de los alumnos, conocimiento de la materia a enseñar y metodología correspondiente.
- Problemas derivados de la interacción profesor-alumno: el incumplimiento de las normas por parte de los alumnos, actitudes negativas hacia el aprendizaje, adaptación a las características individuales de los alumnos y la rutina de clase.
- Efectos que dimanar de la egoimplicación del profesor en su actividad docente: las evaluaciones que sufre el profesor por los restantes miembros de la comunidad educativa, la escasa consideración social de la profesión, el engaño de los alumnos, la autoevaluación del docente y la aceptación de las ideas de otros.
- Consecuencias de la percepción de inadecuación del profesor para lograr los objetivos: dudas sobre la autoeficacia del docente, conservar el equilibrio personal y cumplir con aquello que los alumnos esperan del profesor.
- Las que emergen debido a la ansiedad de expectación: la falta de tiempo para preparar las clases, para aplicar los conocimientos de forma satisfactoria, mantener una comunicación fluida con los alumnos y descansar del trabajo diario.

Según Esteve (1995), algunos de los componentes provenientes del ámbito social que producen malestar docente serían:

- 1- Los problemas sociales que porta el alumnado.
- 2- El deterioro de la imagen social del docente.
- 3- La continua necesidad de actualización del profesor.
- 4- El aumento imparable de exigencias sobre el docente (científico, técnico, cultural, pedagógico, psicológico y social.)
- 5- La inhibición educativa de la institución familiar.
- 6- La dificultad para trasladar al aula las nuevas tecnologías de la información.
- 7- El cuestionamiento permanente de cualquier línea de trabajo que pueda seguir un profesor.
- 8- La carencia de expectativas laborales en los alumnos.
- 9- La escasez de recursos.
- 10- Deficientes condiciones de trabajo.
- 11- Las agresiones verbales, físicas y psicológicas contra el profesorado.

El malestar de maestras y profesores, según plantea Miriam Bergalli se manifiesta de diversas maneras (Bergalli, 2005)

- Cambios en la valoración de la función docente: Es el resultado del vaciamiento de sentido que produce la actual organización del trabajo docente.

- Ausencia de una dinámica del reconocimiento:

La burocratización del trabajo en el ámbito escolar anuló la función docente y, en consecuencia, el reconocimiento y la autovaloración vinculados con ésta. La capacidad pedagógica, el deseo por el conocimiento y la transmisión quedan relegados por el llenado de planillas, cuidado de la disciplina, la preocupación por la responsabilidad civil y la asistencia a cursos sólo por puntaje. El docente se encuentra en la trampa de pretender ser reconocido en aspectos vinculados específicamente con la enseñanza, que, por otra parte, el sistema y las autoridades educativas no reconocen.

- Las relaciones vinculares:

Una encuesta realizada en una población de 36 maestros reveló que el aula y la función de enseñanza permanecen como fuente de satisfacción. En relación con su función específica y su contexto, el docente no experimenta el mismo malestar que en el ámbito no áulico. Un número considerable de docentes daba cuenta del impacto provocado en el espacio familiar por el deterioro de las condiciones de trabajo y de vida. Muchos de ellos utilizan estrategias de afrontamiento para bajar la tensión propia de la carga psíquica derivada de la situación laboral. Tales prácticas funcionan como descarga de elementos negativos que tensionan al docente y con los cuales podría contagiar a su entorno.

- La tecnología avanza sobre el aula:

La formación es otro de los aspectos en que los docentes manifiestan insatisfacción. Es importante en el proceso de reorientación profesional que descubran o redescubran habilidades, destrezas, capacidades que puedan conjugarse con la actual realidad de la escuela.

Los indicadores publicados por Alberto Christin en el texto "Análisis de la práctica docente de Moreno Viriús (2011) están próximos al contexto en el cual se realiza la investigación

### **I. Factores de primer orden**

1. Los recursos materiales y las condiciones de trabajo: La falta de recursos limita la efectividad de la actuación del profesional y llega a producir la inhibición en el desarrollo docente. Se puede manifestar como falta de recursos: materiales didácticos, humanos e incluso falta de recursos de actuación: poca autonomía.

2. Agotamiento docente por la acumulación de exigencias sobre el profesor: algunos sinónimos del agotamiento docente son: "burnout", "malaise enseignant", el término aparece por primera vez en 1979:

Bardo, P. "The pain of teacher burnout". Este término es utilizado como sinónimo de un ciclo degenerativo de la eficacia docente. El agotamiento aparece como consecuencia del malestar. Síndrome del quemado (burnout): aparece como resultado de situaciones de estrés prolongadas. Este término ha sido acuñado por dos psicoanalistas alemanes (H.J. Freudenberger y Von Ginsburg, 1974), y designaban con este término, el agotamiento físico y psíquico en los trabajadores de la organización de carácter social, por lo que esto pudiera tener consecuencias en la eficiencia y las perspectivas del trabajador.

## II. Factores de segundo orden

1. Modificación del rol del profesor: el proceso histórico actual se caracteriza por una rápida transformación del contexto en el que vivimos. Esta transformación implica la modificación en el rol del profesor, en este momento se vive una fase de desencanto del docente, hay una subvaloración de la función de los profesores. Antiguamente la escuela y la sociedad coincidían en los modelos a transmitir. En la actualidad este hecho ha cambiado debido, entre otras cosas, a la gran profusión de conocimientos que están al alcance de la mano y resultan, en cierto modo, inabarcables.

2. Ambigüedad del rol del profesor: la función docente es, en la actualidad, núcleo de contestación y contradicción. Todas las transformaciones del contexto social obligan al profesor a adaptarse a este cambio de rol, reto que no siempre se consigue fácilmente. Por un lado, se exige al docente ser un modelo y, por otro, ser un mero transmisor de conocimientos.

Rol de compañero y, al mismo tiempo, evaluador, (papel de apoyo y juez).

Debe controlar el desarrollo individual dentro del proceso grupal (intentando la acomodación de todo el grupo), y al mismo tiempo, el proceso de aprendizaje que tiene que seguir y cumplir las programaciones del ministerio. Es decir, conjugar las necesidades individuales y de grupo de sus alumnos con la política educativa dictada desde fuera.

3. La modificación del contexto social: el docente es sometido a presiones socio-políticas desde las cuales progresivamente se va aumentando la carga de responsabilidad profesional. Existe una crisis de identidad causada por la misma situación socio-política que nos toca vivir y un factor determinante es el descenso demográfico que afecta al profesional docente. Estos cambios del contexto inciden en el profesor en cuanto a las expectativas, al apoyo y al status social que mantiene.

4. Los objetivos del sistema de enseñanza y el avance del conocimiento: ante el continuo avance del saber aumentan las responsabilidades y exigencias que se proyectan sobre los docentes. Los profesores se ven implicados en profundas transformaciones de su trabajo profesional. El continuo avance del saber y el fácil acceso al conocimiento impone nuevos retos al profesor: debe estar al día de todo, cosa que es imposible.

Asumir las nuevas funciones que el contexto social exige del docente, supone el dominio de una amplia serie de habilidades personales para las que el docente no siempre ha sido preparado.

5- La carga del trabajo por la acumulación de exigencias al docente: aparentemente, la jornada laboral, condicionada por el largo periodo vacacional, es más reducida (respecto a otros colectivos profesionales), pero al mismo tiempo esta jornada se ve atenuada por la influencia de otros factores: El tiempo de preparación de las clases: el tiempo promedio de preparación del trabajo didáctico y de las actividades de evaluación. Otras actividades institucionales: trabajar en un centro educativo supone una considerable cantidad de reuniones de todo tipo y un continuado reciclaje profesional. Lo cual exige una reconsideración a la hora de plantear la actividad docente como una actividad de dedicación laboral significativamente menor, respecto a otros profesionales.

En el estudio del malestar docente se tomó como referencia los factores que intervienen de una manera directa sobre la labor del docente y las condiciones ambientales en el contexto en el cual se desenvuelve los que constituyen las categorías, dimensiones o indicadores a seguir para este estudio.

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

### 2.1. Metodología empleada

La investigación asume un diálogo entre la metodología cualitativa y la cuantitativa, manejando métodos de ambos enfoques. Los métodos cuantitativos parten del paradigma que lo sustenta. Este, utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable para describir o tratar de explicar los fenómenos que estudia, en las formas que son posibles hacerlo en el nivel de estructuración lógica en el cual se encuentra la problemática.

La metodología cualitativa, por su parte, ofrece importantes vías para abordar el mundo personal de los sujetos, cómo interpretar las situaciones, la significación que tiene para ellos, o sea, los significados de las acciones humanas, desde las perspectivas de los propios agentes sociales.

Los métodos cualitativos y cuantitativos en las investigaciones sociales se han encontrado a finales del siglo XX y principios del XXI en un fuerte debate. Ambos con sus propias peculiaridades luchan por el liderazgo en la producción de conocimiento, ya sea tanto desde el punto de vista inductivo como deductivo.

Los métodos cualitativos, según la mayoría de los autores que los trabajan, se caracterizan por ser descriptivos, inductivos, holísticos y sistémicos. Su diseño es flexible, emergente, constructivista y considera más importante las acciones humanas en el contexto donde se realizan, que los hechos o causas de los fenómenos.

Significa que los investigadores independientemente de la metodología a utilizar, el fin es el estudio de la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, interpretando cada fenómeno a partir de lo que significa para las personas implicadas y para esto se apoya en la recogida de una gran variedad de materiales que describen el quehacer diario de las personas.

Por lo antes expuesto y por considerar necesario la aplicación de ambos métodos, el presente estudio se define como mixto y está dirigido a caracterizar las particularidades del malestar docente en la Facultad de Ingeniería de la Uniss.

### 2.2. Tipo de estudio

Se realizó un estudio de tipo exploratorio- descriptivo en un grupo de docentes de la Facultad de Ingeniería de la Uniss durante el período comprendido de octubre del 2013 – marzo del 2014. Se incluyeron en el estudio todos los profesores que cumplían con los criterios de inclusión establecidos.

Los criterios para la selección muestral fueron los siguientes:

**Criterios de inclusión:**

- Profesores a tiempo completo de la facultad de Ingeniería, ya que el trabajo del docente es más sistemático y permite un vínculo laboral más estrecho.
- Contar con más de tres años de experiencia lo que posibilita un dominio pleno de todas las funciones y experiencia en la docencia, la tutoría e investigación científica.
- Voluntariedad para participar en el estudio.

*Criterios de exclusión:*

- Ser adiestrado.
- Estar fuera del país.
- Liberado por estar en doctorados.
- Licencia de maternidad.
- No dispuestos a colaborar con la investigación.

**2.3 Diseño muestral****Población y muestra**

La población comprende un total de 55 profesores que laboran en la Facultad de Ingeniería de la Uniss. Se empleó un muestreo intencional, con una muestra de 25 profesores conformada por los criterios antes referidos.

**2.4. Descripción de los métodos y técnicas empleadas**

**Análisis de documentos:** La revisión de estos documentos tiene como propósito lograr un mayor conocimiento de las demandas institucionales con respecto al perfil de los profesionales que laboran en ella. Los documentos analizados son:

- Resolución 128/06. Para la aplicación de las categorías docentes de la educación superior. Capitulo Generalidades (**Anexo 1**)
- Resolución 210/07. Reglamento del Trabajo Docente y Metodológico (**Anexo 2**)
- Manual de Calidad de la Facultad de Ingeniería (**Anexo 3**)

**Triangulación de fuentes:** tiene como objetivo recoger y analizar datos provenientes de varios sujetos a fin de contrastarlos e interpretarlos para comprobar si las informaciones aportadas por una fuente son confirmadas por otras, se realiza en esta investigación con el objetivo de contrastar los conocimientos que sobre su trabajo tienen los sujetos estudiados con las perspectivas institucionales y las demandas de esta hacia el profesional. Esta se realiza mediante entrevista cualitativa en profundidad a (Decano, Vicedecanos,

jefes de Departamento, coordinador de carrera, coordinadores de año, profesores). La información se procesa mediante el análisis de contenido. Las fuentes entrevistadas son:

- Decano
- Jefe de departamento
- Coordinador de carrera
- Coordinadores de año
- Profesores

**Categorías de análisis:**

- Las ideas que se manejan con respecto a las mayores exigencias de un docente en la universidad.
- Valoración de las condiciones de trabajo.
- Valoración de la eficiencia en el centro laboral.
- Principales potencialidades y debilidades de la organización que pudieran estar provocando malestar en el docente.

**Entrevista semi estructurada (Anexo 4):** según Jacomino se caracteriza por ser flexible, dinámica y no directiva. Su objetivo es conocer cualquier perspectiva que tengan los informantes en relación con cualquier tema que sea objeto de investigación, expresándolo con sus propias palabras, por tanto, la temática analizada es a través de la experiencia subjetiva de los individuos y de sus particulares formas de representación. La entrevista permite correcciones, esclarecimientos y adaptaciones al ser eficaz para la obtención de informaciones deseadas, de igual manera gana vida al iniciarse el diálogo entre el entrevistador y el entrevistado. (Jacomino, 2005)

**El análisis de contenido:** permite la interpretación de documentos y del discurso oral mediante la recogida y el tratamiento de la información registrada. La técnica de análisis de contenido está destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que pueden aplicarse a ese contexto para la información de las comunicaciones escritas orales y visuales. A fin de delinear el papel del que lo implementa y guiar la realización del mismo. Este se lleva a cabo mediante la interpretación, considerada como un conjunto de operaciones lógicas de interpretación del contenido del informe desde la perspectiva de la investigación, significa, por tanto, transformar la estructura en que aparece la información en el documento, en la estructura necesaria para los fines de la investigación. Se busca interpretar el contenido, revelar la esencia del material, captar las ideas fundamentales, establecer la lógica de su argumentación y sopesar las consecuencias.

**Cuestionario: " Mi trabajo y yo" (Anexo 5):** tiene como objetivo evaluar la satisfacción laboral en un centro de trabajo. La finalidad de este cuestionario es conocer con exactitud el funcionamiento interno del centro de trabajo, con el propósito de poder adoptar las mejores medidas correctoras. El diagnóstico de la satisfacción laboral con relación a las condiciones que se analizan permitirá el pronóstico de aquellas, que pueden incidir a que el trabajador reaccione positivamente ante su puesto de trabajo, impulsándolo a trabajar más y mejor y al mismo tiempo concede la oportunidad de obtener aquellas molestias que vivencia el docente.

Las dimensiones a evaluar son las siguientes:

MI PUESTO DE TRABAJO Y YO

1. Seguridad
2. Reconocimiento
3. Conocimiento
4. Participación

MI GRUPO DE TRABAJO Y YO

1. Relaciones
2. Compromiso
3. Estilo
4. Confianza

CONDICIONES DE TRABAJO

1. Ritmo
2. Autonomía
3. Condiciones físicas

MI CENTRO DE TRABAJO Y YO

1. Eficiencia
2. Supervisión
3. Comunicación
4. Perspectivas

En este cuestionario no se hacen preguntas, sino afirmaciones a las cuales se debe responder si es cierto o falso lo que se afirma. Como a veces es difícil decir si algo es totalmente cierto o totalmente falso, se propone una respuesta graduada que va desde totalmente cierto a totalmente falso. Ejemplo.

Totalmente falso	Frecuentemente falso	A veces falso o a veces cierto	Frecuentemente cierto	Totalmente cierto
1	2	3	4	5

Este cuestionario evalúa los sentimientos que los trabajadores tienen de su trabajo.

I-Motivación actual hacia el desempeño: grado de automotivación para desempeñar correctamente la tarea, o sea, cuando el trabajador experimenta sentimientos positivos en el desempeño de su puesto de trabajo particular. Dimensión "Mi puesto de trabajo y yo".

Este estado está compuesto por 4 subescalas correspondientes a la dimensión "Mi puesto de trabajo y yo".

Para ilustrar estos resultados se puede construir un perfil que resulta de los valores promedios de los ítems que componen cada una de las dimensiones.

Los promedios se obtienen sumando los valores obtenidos en cada ítems y dividiéndolos entre el total de ítems de la escala. Aquellos ítems que tienen signo de (-) a su lado se califican de la forma siguiente.

Escala 1 2 3 4 5

Calificación 5 4 3 2 1

II- Satisfacción específica: obtenida por las subescalas que miden la satisfacción hacia:

-El grupo al que pertenece (“Mi grupo de trabajo y yo”).

-Las condiciones físicas que favorecen la ejecución de la actividad laboral (“condiciones de trabajo”)

Ahora el perfil se conforma con los valores promedios de los ítems de las subescalas que pertenecen las dimensiones “Mi grupo de trabajo y yo” y “Condiciones de trabajo”. Aquellos ítems que tienen signo de (-) a su lado se califican de la forma siguiente.

Escala 1 2 3 4 5

Calificación 5 4 3 2 1

III- Satisfacción general: grado de satisfacción hacia el centro de trabajo. Dimensión “Mi centro de trabajo y yo”.

Con los valores promedios de 4 subescalas de la dimensión “Mi centro de trabajo y yo”, se construye el perfil que muestra los sentimientos de satisfacción hacia el centro de trabajo. Los ítems que tienen signo de (-) a su lado se califican como se explica anteriormente.

**Escalas: A. Mi trabajo exige de mi...**

#### **B. Deseo de mi trabajo.... (Anexo 6)**

El objetivo de estas escalas es conocer las exigencias laborales para determinar la intensidad de estas exigencias a que están expuestos los trabajadores. El análisis de las exigencias laborales es la base del trabajo para resolver problemas específicamente psicológicos, por eso es premisa necesaria para conocer el grado de malestar experimentado por los trabajadores. Una vez realizadas ambas se construye un perfil uniando las respuestas que el trabajador dio entre lo real y lo deseado; este resultado dará una idea sobre la molestia vivenciada por el trabajador con respecto a las exigencias que le impone la realización de su actividad laboral. Conjuntamente con las otras informaciones obtenidas se podrá concluir si las exigencias son generadoras de agotamiento.

## 2.5. Consideraciones éticas

Las personas para la aplicación de las sesiones fueron vistas de forma individual. En un ambiente adecuado se les explicaron los objetivos de la investigación y se les solicitó el consentimiento y voluntariedad. Fue garantizada la confidencialidad de la información y se agradeció la colaboración.

## 2.6. Análisis de los resultados

Teniendo como referencia los objetivos planteados en la investigación se realiza el análisis de los resultados de cada técnica aplicada así como una valoración integradora de estos que permitió caracterizar las manifestaciones de malestar docente en la Facultad de Ingeniería de la Universidad “José Martí Pérez”.

### Análisis documental

A partir de este método se tuvo una amplia información sobre los aspectos que recogen de formas institucionales y avaladas ministerialmente, las exigencias de las funciones laborales para los profesores universitarios, así como las condiciones de trabajo requeridas y la vulnerabilidad de riesgo profesional. Se revisaron un total de tres documentos formales:

- Resolución 128/06. Para la aplicación de las categorías docentes de la educación superior. Capítulo generalidades
- Resolución 210/07. Reglamento del Trabajo Docente y Metodológico
- Manual de Calidad de la Facultad de Ingeniería

**La Resolución Ministerial 210/07:** Reglamento del Trabajo Docente y Metodológico.

#### Capítulo I Generalidades

**Artículo 5:** La labor educativa en los centros de educación superior constituye la principal prioridad en el proceso de formación y se desarrolla utilizando un enfoque integral, que involucre a toda la comunidad universitaria con la participación activa de estudiantes, profesores y trabajadores en general.

Este artículo norma el grado de responsabilidad que tiene el profesor en la formación integral de los estudiantes, exige que el profesor sea un modelo capaz de asimilar las transformaciones del contexto social para educar integralmente a tono con el momento histórico que se vive.

#### Capítulo II Trabajo Metodológico

**Artículo 27:** El profesor es el responsable fundamental de que la asignatura que imparte posea la calidad requerida, desarrollando una labor educativa desde la instrucción. Para ello debe poseer una adecuada preparación pedagógica y dominar los contenidos de la asignatura, así como orientar, controlar y evaluar a los estudiantes para lograr un adecuado dominio de dichos contenidos, en correspondencia con los objetivos generales de la asignatura, contribuyendo así a su formación integral.

En este artículo se detalla la exigencia de mantenerse actualizado en el continuo avance del saber, tratar de estar al día en todo y en consecuencia demostrar una serie de habilidades personales para asimilar el acelerado desarrollo científico técnico del mundo actual y poder delimitar la forma de llevarlo a los estudiantes sin perder la labor educativa.

**Artículo 28:** El tutor desempeña un papel esencial en la formación integral del estudiante y tiene la responsabilidad de integrar el sistema de influencias educativas presentes en los distintos ámbitos de su desarrollo personal. Para ello, debe poseer una preparación pedagógica que le permita identificar las necesidades educativas de los estudiantes, realizar las acciones personalizadas que correspondan y valorar la efectividad de las mismas.

Se norma otra tarea compleja desde el punto de vista intelectual para el profesor, la responsabilidad que asume como tutor necesitando una alta formación pedagógica para realizar las acciones personalizadas, en correspondencia con la capacidad y habilidades de los estudiantes.

**Resolución 128/06:** Para la aplicación de las categorías docentes de la educación superior. Capítulo generalidades

Se regula la preparación continua y ascendente para alcanzar las categorías principales de Profesor Titular, Profesor Auxiliar, Asistente e Instructor. Categorías complementarias: Instructor Auxiliar y Auxiliar Técnico de la Docencia. Categorías especiales: Profesor de Mérito y Profesor Invitado.

Sin abandonar la docencia, la tutoría y asumiendo la investigación. En ella los profesores se ven implicados en profundas transformaciones en su trabajo profesional, les impone un reto para mantenerse actualizado en el avance del conocimiento, para poder cumplir con eficiencia los objetivos del sistema de enseñanza y se requiere de una fuerte motivación personal y preparación psicológica para cumplimentar el nuevo reto.

En el Capítulo II

**Artículo 5:** Aparecen definidas las funciones generales para el profesor universitario:

- Educar para la formación de valores éticos y morales, convicciones personales, hábitos de conducta y personalidades integralmente desarrolladas que piensen y actúen creadoramente, aptas para construir la nueva sociedad y defender las conquistas de la Revolución.
- Realizar la planificación, ejecución y control del proceso docente de pregrado y postgrado en todas sus formas, de acuerdo con su categoría docente.
- Desarrollar actividades metodológicas y de superación inherentes al proceso docente de pregrado y postgrado, hasta el nivel de actualización que requiera el desarrollo exitoso de las funciones correspondientes a su categoría.

- Elevar constantemente sus conocimientos pedagógicos, científico-técnicos y culturales.
- Realizar investigaciones, trabajos de desarrollo y de innovación tecnológica, así como servicios científico técnicos y de aplicación que contribuyan al desarrollo de las fuerzas productivas de la sociedad y al perfeccionamiento de la vida social en su conjunto.
- Cumplir las regulaciones establecidas para el personal docente universitario.

En estas funciones inherentes a todos los profesores universitarios quedan reflejados los indicadores de segundo orden en cuanto a la modificación del rol del profesor, pues precisa la formación de valores, convicciones, hábitos de conducta integralmente desarrollados para que piensen y actúen creadoramente, es decir el profesor no solo instruye sino también educa.

Se estipula la planificación, ejecución y control del proceso docente de pregrado y postgrado de acuerdo con su categoría docente reflejándose el indicador ambigüedad del rol del profesor pues este debe adaptarse a los cambios que van ocurriendo, ser un modelo educativo, planificar y organizar la docencia y al mismo tiempo ser evaluador, atender el desarrollo individual dentro del grupo y conjugar las necesidades individuales y del grupo con la política educativa dictada por el ministerio.

La función que indica desarrollar actividades metodológicas y de superación para el desarrollo de las funciones y la de elevar constantemente sus conocimientos pedagógicos, científicos, técnicos y culturales se relacionan con el indicador los objetivos del sistema de enseñanza y el avance del conocimiento, ya que los profesores se ven implicados en profundas transformaciones de su trabajo profesional y supone el dominio de habilidades personales.

La función para realizar investigaciones, trabajos de desarrollo y de innovación tecnológica, servicios científicos técnicos y de aplicación que contribuyan al desarrollo de las fuerzas productivas y al perfeccionamiento de la vida social conlleva al indicador la modificación del contexto social. El docente es sometido a presiones sociopolíticas que progresivamente aumenta la carga de responsabilidad profesional y los cambios que van ocurriendo en el contexto también inciden en él en cuanto a: expectativas, nivel de apoyo y status social que mantiene.

Atendiendo a la función de cumplir las regulaciones establecidas para el personal docente universitario, se consulta el Manual de la Calidad de la Facultad de ingeniería.

A través de este Manual, la Facultad tiene como objetivo ilustrar su decisión estratégica en la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos para desarrollar, implantar y mejorar su eficiencia y eficacia para la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El Manual de la Calidad comprende los procesos y las actividades que se describen en los procedimientos que lo complementan para la calidad de la gestión. Se aplica a todas las personas que tienen responsabilidad en la ejecución de los procedimientos, proporcionando información coherente durante la ejecución de las actividades dirigidas al cumplimiento de los requisitos.

En este documento quedan reflejados desde los distintos niveles jerárquicos (Decano, Vice – decano, Jefe de Departamentos, coordinadores de carrera, profesores) las tareas de los docentes según niveles de jerarquía, se plantean además las exigencias específicas de cada cargo, los requisitos físicos, de la personalidad, sociales así como las responsabilidades que asumen y las condiciones de trabajo imprescindibles a garantizar.

En sentido general los indicadores que se han tomado como base para caracterizar el malestar docente aparecen instituidos de una manera u otra en los documentos normativos de la Facultad de Ingeniería.

### **Regularidades encontradas en los documentos**

- En los documentos analizados queda normado el grado de compromiso que tiene el profesor en la formación integral de los estudiantes.
- Se regula la preparación continua de los profesores, así como las funciones de estos en la educación universitaria, tomando como punto de partida esencial, la docencia, la tutoría y la investigación.
- Planificar, ejecutar y controlar el proceso docente y enfatiza en la labor educativa, por lo que es necesario la superación en lo metodológico, lo pedagógico, lo científico y lo cultural.
- Quedan establecidas las exigencias de los profesores de forma general y específica según cargo y categoría docente.

### **Análisis de la triangulación de fuentes**

Con relación a las ideas que se manejan sobre las exigencias laborales de los docentes, valoración de las condiciones de trabajo, la eficiencia, principales dificultades y aspectos positivos en el funcionamiento de la organización, la mayoría de los entrevistados refieren que las condiciones de trabajo son regulares pues algunos departamentos tienen problemas de iluminación, ventilación, no tienen las suficientes máquinas para todos los docentes del local por lo que tienen que turnarse para poder trabajar en ellas. Alegan que en el plano tecnológico ha existido una mejoría aunque sigue siendo insuficiente a la hora de la navegación en Internet.

Refieren que la primacía es la docencia, y la autopreparación que deben tener para la misma, al igual que la investigación que debe ser un ejercicio constante en el docente universitario.

Las mayores deficiencias están referidas a la planificación, organización de tareas desde el departamento a instancias superiores aunque se tiene el plan de trabajo, pues afirman que las actividades se solapan, esto se corrobora en las valoraciones de las fuentes: *“Muchas veces surgen tareas de última hora afectando las que ya se tenían programadas por lo que no se realizan ninguna con la calidad que requieren”*. Asimismo se habla del burocratismo, *“Para todo se necesitan reuniones y papeleo y a veces sin solucionar los problemas que existen”*. Los entrevistados afirman perder mucho tiempo en reuniones cuando pudieran estar investigando o subiendo artículos, les disgusta cuando no pueden impartir un turno de clase o publicar un artículo. Refiriéndose a la eficiencia consideran que de manera general se cumplen los objetivos determinados, los profesores logran resultados como docentes y como investigadores, reconocimiento que también le conceden a la universidad.

Los docentes se esfuerzan por impartir sus clases con la mejor calidad y por mantenerse como investigadores aunque quedan metas superiores tanto en la labor docente como investigativa por la escasez de recursos materiales, condiciones de trabajo y dedicación expresada en el factor tiempo y esfuerzo.

Son críticos y autocríticos pues plantean sus inquietudes cuando no están de acuerdo con determinada orientación y defienden sus puntos de vista.

Uno de los aspectos positivos que se destaca son las buenas relaciones interpersonales entre los docentes, el compromiso y sentido de pertenencia del profesorado y la dirección para con la tarea que le corresponde al igual que la cobertura que le ofrece el horario abierto..

Se ve reflejado el nivel de preparación que tiene el claustro al igual que los docentes de la facultad que están constantemente superándose.

### **Regularidades encontradas en la triangulación de fuentes**

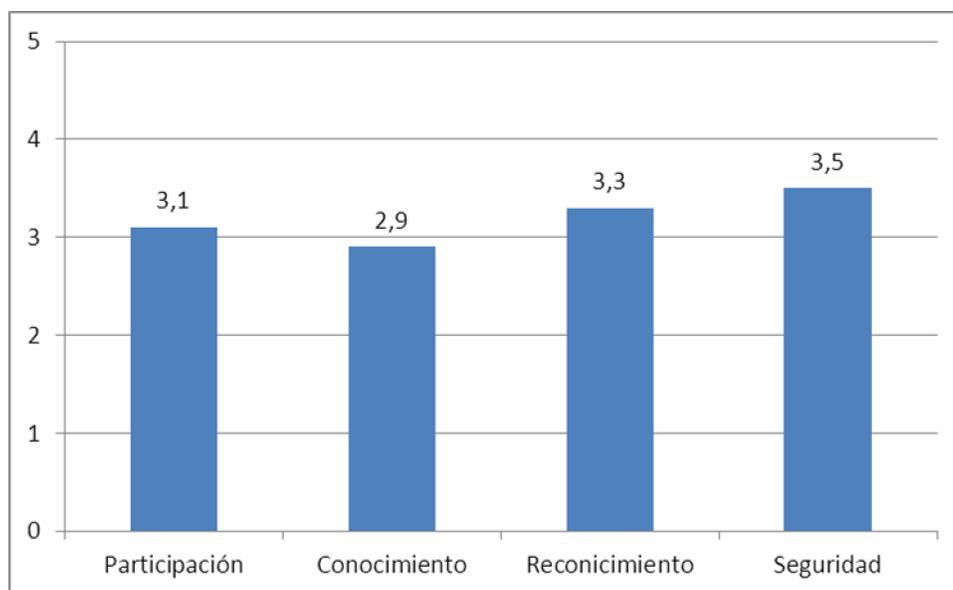
- Las mayores exigencias al docente universitario se relacionan con la preparación sistémica de este para el desempeño de su labor tanto en lo docente como en lo investigativo.
- En las investigaciones se habla de la falta de recursos materiales, tecnológicos y por el tiempo que suele ser insuficiente para esta importante actividad.
- En las condiciones de trabajo se evidencian que son decorosas, que no poseen todo el equipamiento y las condiciones adecuadas en todos los departamentos por lo que no se reconocen como óptimas.
- Las principales deficiencias se encuentran en la planificación del trabajo y las actividades que se solapan, el burocratismo y las condiciones de trabajo.
- Reconocen eficiencia en el trabajo desplegado por directivos y trabajadores al lograrse los objetivos fundamentales, se visualiza un salto cualitativamente superior aunque a mediano plazo.

- Se destacan aspectos positivos como: el sentido de pertenencia, compromiso, la inteligencia el deseo de superarse cada día, las buenas relaciones interpersonales y la cobertura del horario abierto.

### **Mi trabajo y yo**

La aplicación de esta técnica permitió conocer la apreciación que tienen los encuestados sobre el funcionamiento interno del centro, sus sentimientos hacia él. Se establecieron cuatro dimensiones.

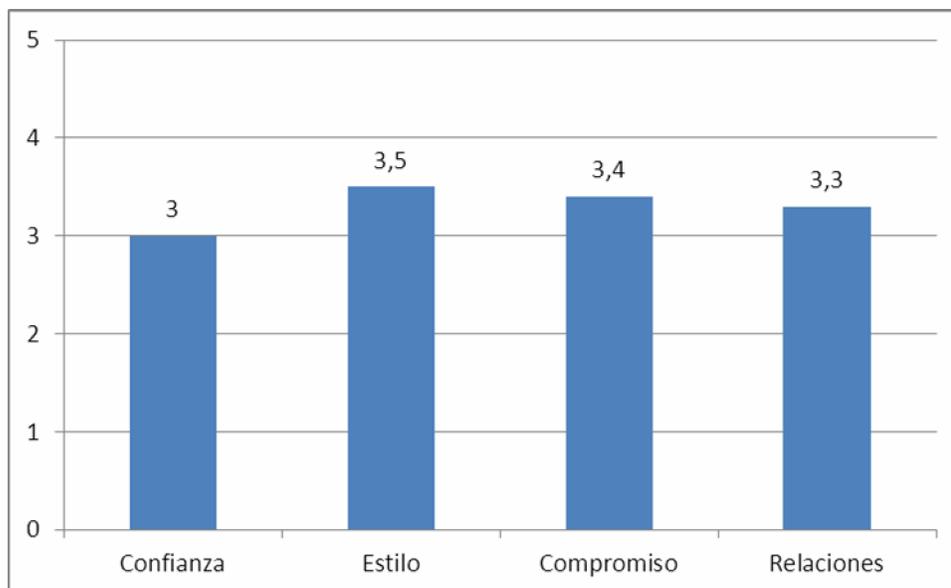
La primera de ellas: Mi puesto de trabajo y yo, que evalúa la motivación actual hacia al desempeño. (Gráfico 1).



**Gráfico 1 Motivación actual hacia al desempeño**

Como muestra el gráfico el mayor índice, lo obtuvo la seguridad, pues reconocen que pueden conservar el empleo siempre que desempeñen las tareas definidas a su categoría. El segundo indicador es el reconocimiento, admiten que es un empleo fundamental y necesario para el beneficio y desarrollo del país, por lo que tiene gran reputación como institución. Respectivamente le sigue la participación, manifiestan exponer sus inquietudes y críticas, acerca de lo que se piensan del trabajo que realizan no obstante algunos señalaron que a veces no tiene en cuenta muchas sugerencias. El índice más bajo lo obtuvo el conocimiento asumiendo que el trabajo se educa a medida que se va ganando en experiencia, pues a diferencia de otros niveles de enseñanza no tienen preparación pedagógicas siendo esto un reto en la parte metodológica. Al comparar este resultado con los indicadores seleccionados por la autora, la motivación actual hacia el

desempeño se ve reflejada en el indicador “Los objetivos del sistema de enseñanza y el avance del conocimiento” los docentes se ven implicados en el continuo avance del saber, el que logran superándose continuamente y por sí mismos, es lo que les da la seguridad para mantener el empleo y a su vez, al ascender a las diferentes categorías elevan el reconocimiento social hacia ellos por parte de los profesores, directivos y estudiantes. La segunda dimensión se refiere a: Mi grupo de trabajo y yo, así como las condiciones de trabajo que miden la satisfacción específica (Gráfico 2 y 3)



**Gráfico 2 Satisfacción específica**

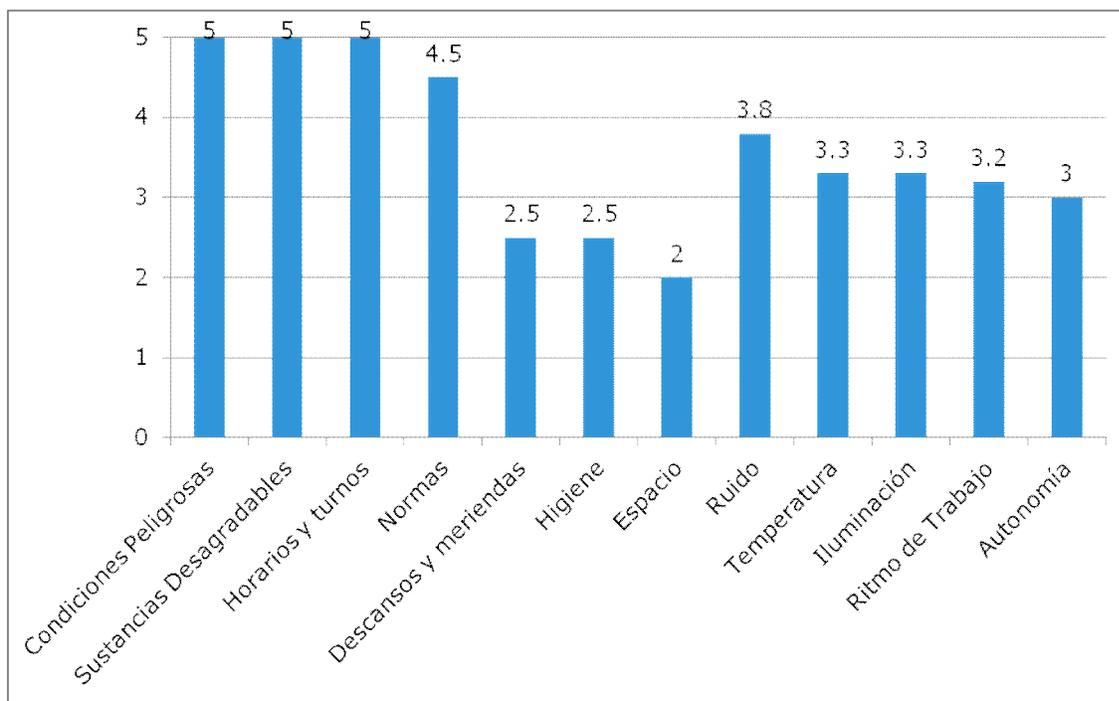
Como muestra el gráfico 2 figura el estilo con mayor aprobación, existen adecuadas relaciones entre los directivos y sus subordinados y esto se convierte en un aspecto positivo del centro. Sin embargo, se señala que en ocasiones se planifica el trabajo pero surgen tareas de último momento y esto genera malestar.

Con respecto al compromiso reconocen eficiencia en el trabajo desplegado por directivos y profesores al lograrse los objetivos fundamentales, y a su vez como la sociedad paulatinamente ha ido reconociendo el trabajo desplegado por este centro, no obstante plantean que los acuerdos que se toman, tardan en cumplirse y algunos no se cumplen.

Las relaciones tienen un rango intermedio, pues la mayoría de las veces entre la directiva y los trabajadores existen buena comunicación, aunque siempre están los que dificultan esta relación.

La confianza recibió la validación más baja pues cuestionan que los problemas se resuelven lentamente o no se resuelven debido a que existe burocratismo y reunionismo se muestran de acuerdo en que muchas ocasiones es por instancias más allá del departamento y la facultad.

En las condiciones de trabajo, el gráfico 3 manifiesta aquellas situaciones y condiciones que experimenta el trabajador que provocan malestar. Como puede apreciarse en cuanto a condiciones peligrosas, sustancias desagradables, horarios y turnos de trabajo, son clasificadas adecuadamente. Las normas del centro son apropiadas y se cumplen, el ruido no es de los índices que presenten dificultades exageradas. En el caso de la iluminación y la temperatura se encuentran en el mismo rango intermedio pues algunos departamentos se ubican en el llamado sótano donde puede ser insuficiente la iluminación al igual que la temperatura que en determinadas horas del día cuando no cuentan con el aire acondicionado llega a hacer molesto estar en el mismo. Le sigue el ritmo de trabajo y la autonomía, ya que algunos cuestionan la poca libertad para la toma de decisiones con respecto a situaciones que puedan presentarse en el inmueble como espacio físico. Y entre los índices bajos se encuentran descansos, meriendas y la higiene ya que estos rangos son insuficientes en la facultad. El rango de menor validación es el espacio reducido para realizar actividades independientes o atención diferenciada a estudiantes.



**Gráfico 3 Condiciones de trabajo**

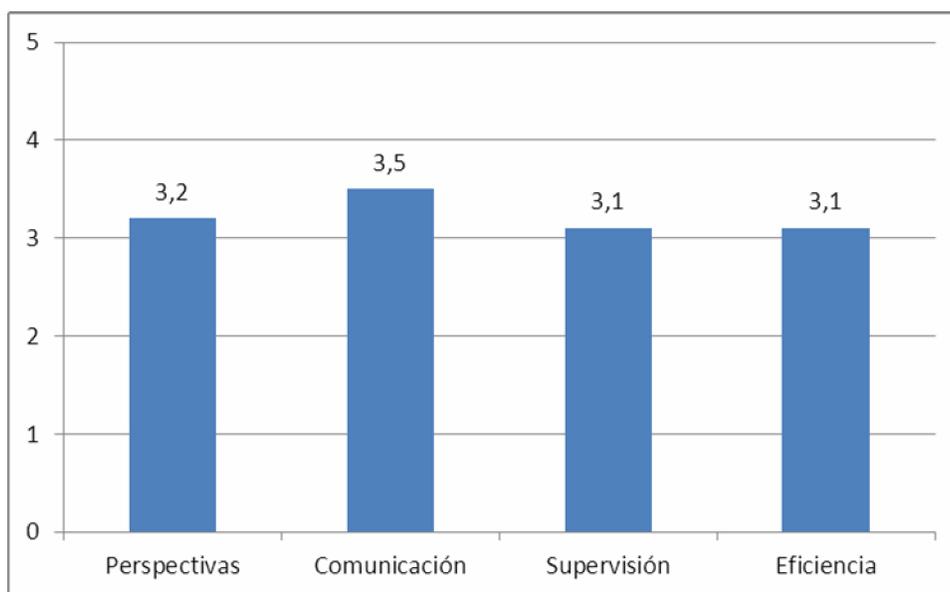
La evaluación de la satisfacción específica distingue la dimensión: condiciones de trabajo y mi grupo de trabajo y yo, relacionándose estas con los indicadores recursos materiales y condiciones de trabajo junto a agotamiento del docente por la acumulación de exigencias. Se demuestra que las condiciones de trabajo responden a un nivel medio, la falta de espacio que dificulta la atención individual, igualmente se ven

afectados por indicadores como la temperatura y que al planificar el trabajo no eliminan lo inútil e insípido, así como la lentitud en la solución de los problemas o el no cumplimiento de los acuerdos que se toman siendo esto un elemento que se reitera en las técnicas aplicadas.

El gráfico 4 muestra el resultado de la satisfacción general, es decir el grado de satisfacción hacia el centro de trabajo. Dimensión “Mi centro de trabajo y yo”.

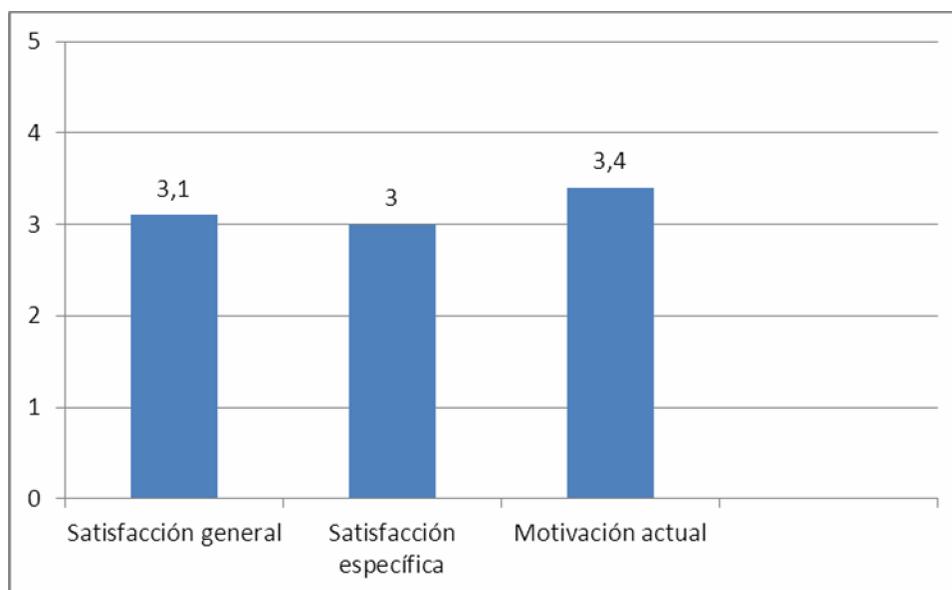
En el resultado se aprecia un equilibrio entre los diferentes parámetros. En cuanto a la comunicación es abierta, se expone las opiniones y criterios aunque no siempre se dan respuestas a las ideas, de los trabajadores. En relación con las perspectivas se reconoce que no siempre por mucho esfuerzo que se realice se puede ascender a un puesto de trabajo mejor dentro de la misma organización.

Referente a la supervisión manifiestan que se realiza, es comprobado en la presión de trabajo, en la documentación a tener que es supervisada. El indicador de más baja validación es la eficiencia ya que las tareas se planifican y cumplen aunque no siempre se efectúan en el plazo fijado ni con la calidad requeridas pues aparecen las llamadas tareas de emergencia y hacen que la actividades ya programadas se vean afectadas. Esta información se refuta en la triangulación de fuentes, donde sobre ese indicador refieren que de manera general se cumplen los objetivos establecidos, y se evidencian resultados a la universidad, aunque quedan metas superiores tanto en la labor docente como investigativa por la escasez de recursos materiales, condiciones de trabajo y dedicación expresada en el factor tiempo y esfuerzo.



**Gráfico 4 Satisfacción general**

La satisfacción general se ve reflejada en la totalidad de los indicadores que se proponen en el estudio del malestar, que es el antecedente de la satisfacción específica y es en el cruce de esta información donde se evidencia el grado de malestar experimentado por los docentes. Esto queda reflejado en el gráfico 5, donde aparece la vivencia de los trabajadores hacia su trabajo por lo que existe una satisfacción promedio de este, y el malestar docente tiene un nivel medio.



**Gráfico 5 Satisfacción hacia el trabajo**

La motivación hacia el desempeño actual logró mayor aprobación y destaca la seguridad del empleo; siempre que se cumpla con la tarea asignada, información que se repite en la triangulación de fuentes. Valoran que es una institución de gran reputación y fundamental para el desarrollo del país, les es válido decir lo que se piensa del trabajo que realizan, aunque algunos señalaron que se suprimen buenas sugerencias. Manifiestan orgullo por las metas alcanzadas y por el reconocimiento social que ha adquirido el centro, cuestionan que muchos de los acuerdos que se toman, luego no se cumplen o se ejecutan con lentitud y esto atenta contra la eficiencia de su trabajo.

Se puede comprobar que los indicadores escogidos para la investigación quedan definidos en los resultados de las técnicas aplicadas, al presentarse en el análisis cualitativo de las técnicas los aciertos y dificultades apreciados por los profesores hacia su organización.

Al examinar las respuestas relacionadas con las dificultades fundamentales de este centro de trabajo señalan dentro de los factores de primer orden las condiciones de trabajo y los recursos materiales, señalando que

son inadecuados, burocratismo para la solución de problemas que involucren a instancias superiores, bajos salarios en comparación con el aporte de los docentes al desarrollo del país. Los factores de segundo orden señalan la acumulación de exigencias tanto en la docencia como en lo investigativo y tareas de emergencia que hacen que quede poco tiempo para las actividades a realizar y atentan contra la calidad de las mismas.

De la misma forma se comportan otros indicadores dentro de las técnicas. Con respecto a:

Las medidas que consideran beneficiarían el mejor desempeño de empleados y directivos son: debería existir una mejor planificación para mayor organización pues aunque se realiza el plan de trabajo aparecen tareas de último momento y se debe priorizar las que ya están planificadas. La estimulación moral debe realizarse con más sistematicidad y la material puesto que realizan los docentes una importante labor. Se debe eliminar el burocratismo, y menos reunionismo.

Los directivos deben bajar las informaciones claras y precisas.

En cuanto a las características que describen a los mejores empleados están: inteligentes, trabajadores, y organizados. A los peores empleados, despreocupados, desorganizados e inflexibles. A su grupo de trabajo: trabajador, sociable e inteligente. A otros grupos de trabajos: sociables, trabajadores y exigentes. A ellos mismos: organizados, sociables y modestos. A su jefe inmediato exigente, inteligente y trabajador. Como punto de coincidencia entre los diferentes grupos está como características sociables, trabajadores e inteligentes.

### **Subescalas: “Mi trabajo exige de mi”**

#### **“Deseo de mi trabajo”**

La comparación de estas subescalas con la escala general indica el grado de malestar vivenciado por el trabajador a causa de las demandas que, en lo personal le exige su puesto de trabajo. Las exigencias que más molestan a los docentes y que a su vez no son deseadas está determinado por factores de primer y segundo orden, con énfasis de prevalencia en los de primer orden y se centran en:

- Las condiciones de trabajo para la práctica de la docencia y las investigaciones en la universidad no son las óptimas, no son suficientes los medios técnicos como PC, impresoras y otros materiales docentes.
- Realizar operaciones difíciles bajo estímulos exteriores que molestan y distraen y se interrumpe la docencia para tratar otros aspectos.
- Toma de decisiones con informaciones deficientes o de difícil control. Se toma como referencia la documentación normativa en este tipo de enseñanza, en la misma no aparece explícita la deficiente información en general y para la toma de decisiones, es por tanto una exigencia fruto de la práctica cotidiana.

• Ejecutar operaciones mentales al aplicar reglas y procedimientos complicados. Las condiciones mínimas para desarrollar el proceso docente educativo si aparecen establecidas en la documentación al igual que la ejecución de operaciones mentales con reglas y procedimientos complicados, dígame por ejemplo obtener categorías docentes superiores, de grados científicos, participar como tutor, oponente y tribunal, realizar investigaciones, trabajos de desarrollo, de innovación tecnológica, servicios científico técnicos y de aplicación que contribuyan al desarrollo de las fuerzas productivas de la sociedad así como elevar constantemente sus conocimientos pedagógicos, científico-técnicos y culturales, sin embargo en una carrera donde se precisa mucho de los recursos tecnológicos y del trabajo mental es muy difícil con recursos materiales y condiciones de trabajo indispensables pero no óptimas

Los profesores estudiados mostraron una actitud colaboradora en todo momento, se hizo indiscutible una actitud dispuesta ante las diversas tareas en las cuales participaron. Todo ello facilitó la aplicación de técnicas y favoreció la veracidad de los datos obtenidos en cada una de ellas.

### **2.7. Análisis integrador de los resultados**

Según los elementos teóricos abordados en este estudio, tomando como punto de partida los indicadores seleccionados por la autora, al analizar las diferentes técnicas aplicadas y su relación con estos, se obtiene que el grado de malestar docente vivenciado en la Facultad Ingeniería de la Uniss se produce por:

#### *I. Factores de primer orden.*

Indicador 1 Los recursos materiales y las condiciones de trabajo: la facultad cuenta con un mínimo de recursos materiales para el desempeño de su tarea docente educativa (aulas, mobiliario, PC, otros medios digitales), las técnicas aplicadas validan que son insuficientes y afectan la labor cotidiana, los departamentos muchos se encuentran en mal estado y la temperatura llega a molestar especialmente en primavera y verano y al ser colectivos dificulta la atención individualizada al estudiantado, las PC son insuficientes, incluye el acceso a Internet, igual que los materiales didácticos. La deficiente higiene, carencia de meriendas y descanso dentro de la jornada son índices que igualmente apuntan hacia la insatisfacción.

Indicador 2. Agotamiento docente por la acumulación de exigencias sobre el profesor: El profesor de hoy se siente fuertemente condicionado, debe actualizarse, debe categorizarse, debe acceder a centro de información, debe investigar y publicar y también debe revalidar todos los días su situación frente a un alumnado que exige. Por otra parte, su título se muestra obsoleto, debe acceder a post-grado o doctorados, con una fuerte búsqueda de la excelencia; todo ello a riesgo de perder su salud mental y de desprofesionalizarse.

De igual manera influyen en esta carga psíquica las llamadas tareas de emergencia que a pesar de no estar en el plan de trabajo exigen su cumplimiento y las mismas pueden llegar a afectar la eficiencia o calidad de actividades ya planificadas.

### *II. Factores de segundo orden*

Indicador 1. Modificación del rol del profesor: en los documentos rectores queda bien explícito que la educación superior tiene como principal prioridad la labor educativa en el proceso de formación y se desarrolla utilizando una orientación integral, que involucra a toda la comunidad universitaria. Esos retos son reconocidos y asumidos por los docentes como elemento importante desde el punto social, al vivenciar una exigencia mayor desde el cambio de directiva y de la condición de universidad y aún cuando no se cuente con las condiciones necesarias.

Indicador 2. Ambigüedad del rol del profesor: en este rol no existe ambigüedad y se confirma con el compromiso de trabajo en el centro, aunque estiman a veces el ser universidad, pues aunque no hay ambigüedad en lo que hay que hacer y como hacer, no sucede lo mismo con los estudiantes y estos forman parte de la organización, al asumir en múltiples ocasiones actitudes paternalistas ante faltas no graves, pero molestas y esto provoca malestar. Las mayores dificultades se centran en la confianza pues se cataloga que existe lentitud en la solución de algunos problemas y otros no se solucionan y esto trae cuestionamientos en el papel del docente. Se exige al profesor un rol de compañero, no solo con el claustro, sino con el estudiantado y al mismo tiempo es evaluador. Tiene ante sí la disyuntiva entre el medio social donde se desenvuelven los estudiantes, complejo, desigual, contradictorio y el cumplimiento de los objetivos y las programaciones reguladas por el Ministerio. Llamado a conjugar las necesidades individuales y de grupo de sus alumnos con la política educativa trazada desde fuera.

Indicador 3. La modificación del contexto social: se demuestra una motivación promedio hacia el desempeño, tiene nivel de seguridad laboral unido al cumplimiento de las tareas asignadas, de reconocimiento dada la importancia de la actividad para el desarrollo de la provincia y el ascendente prestigio logrado por el centro. Sienten las limitaciones económicas de la sociedad, donde el salario que reciben no alcanza para satisfacer sus necesidades personales en el orden material. Aún con estas premisas se percibe que están en condiciones para asumir las transformaciones constantes en la sociedad y en especial de una provincia en franco desarrollo, sin obviar que psicológicamente sienten la presión sociopolítica que aumenta la carga de responsabilidad profesional debido a las expectativas cifradas en ellos y el status social de la universidad como centro de altos estudios.

Alegan también un cambio dentro del propio contexto educativo al nivel de facultad, es percibido el compañerismo, la entrega, el sentido de calidad, el cumplimiento de tareas aún cuando las condiciones no sean las mejores y la solución a los problemas sea demorada, ya que se afecta por el burocratismo con el que son resuelto y reconocen que hay decisiones y elementos que llevan a ese proceder, pero genera descontento.

Indicador 4. Los objetivos del sistema de enseñanza y el avance del conocimiento: los documentos rectores precisan la responsabilidad de los docentes cuando los declaran como los responsables fundamentales de que la asignatura que imparten posea la calidad requerida y desarrolla una labor educativa desde la instrucción. En la facultad se preparan cognitivamente para asumir dichas responsabilidades laborales, aunque un cúmulo importante de los conocimientos y de la actualización se adquiere por autopreparación, las tareas se designan teniendo en cuenta la calificación profesional del docente. Por otro lado las características del estudiantado les exige estar implicados en un continuo avance del saber, algunos tienen fácil acceso al conocimiento actualizado.

Indicador 5. La carga de trabajo por cúmulo de exigencias al profesor: solo los documentos rectores de la enseñanza superior precisan 28 tareas inherentes al cargo de profesor, un número de ellas con alto grado de complejidad para las que necesitan no solo el conocimiento sino habilidades profesionales. La modalidad de horario abierto pudiera aparentar disponibilidad de tiempo, es todo lo contrario dadas las exigencias de esta enseñanza y la obligatoriedad de una adecuada preparación. Se suman actividades propias de las organizaciones no gubernamentales a las que están asociados y las propias de los estudiantes en las cuales participan para desarrollar labor educativa así como la atención a diferencias individuales, tutorías y asesoramiento. Además de las tareas de emergencia que a pesar de no estar planificadas se deben cumplir. La distribución de la carga de trabajo está en dependencia de la preparación profesional y el grado de responsabilidad en el colectivo, pero indudablemente en todos los casos es alta y el esfuerzo poco valorado o reconocido.

Valorando integralmente estos resultados se encuentra que el colectivo de la Facultad de Ingeniería de la Uniss presentan malestar docente con un predominio de factores de primer orden y a su vez sienten seguridad laboral, se consideran reconocidos socialmente, tienen establecidas relaciones interpersonales que favorecen su labor, están comprometidos con la organización y tienen un nivel de satisfacción general medio con respecto a sus perspectivas con el nuevo escenario laboral, al existir altos niveles de comunicación entre la directiva y los trabajadores sin que esto entorpezca la supervisión y eficiencia del trabajo a realizar por cada uno de los docentes en su puesto laboral.

Los docentes de esta facultad consideran además que están en condiciones para asumir las transformaciones constantes de la sociedad y en especial de una universidad en franco desarrollo.

## CONCLUSIONES

- Los referentes teóricos sobre el tema objeto de estudio apuntan hacia una nueva perspectiva en la visión del mundo organizacional en los centros educativos donde el estudio del malestar docente es mucho más complejo que el estrés pues abarca desde el estudio del síndrome de burnout, satisfacción e insatisfacción laboral; donde debe ser evaluado como respuesta a una serie de factores o acontecimientos negativos, que aquejan a dicho profesorado en el marco educativo
- El malestar docente en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Sancti Spiritus “José Martí Pérez” se caracteriza por la influencia de factores de primer orden, centrados en la falta de recursos materiales y condiciones de trabajo además de el predominio de actividades que producen agotamiento docente y acumulación de exigencias en el profesor.
- Valorando integralmente estos resultados se encuentra que el colectivo de la Facultad de Ingeniería de la Uniss presentan malestar docente con un predominio de factores de primer orden y a su vez sienten seguridad laboral, reconocido socialmente, tienen establecidas relaciones interpersonales que favorecen su labor, están comprometidos con la organización y tienen un nivel de satisfacción general medio con respecto a sus perspectivas con el nuevo escenario laboral, existe nivel de comunicación entre directiva y trabajadores, supervisión y eficiencia.

---

---

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación consideramos pertinente ofrecer las recomendaciones siguientes:

- Utilizar los resultados de esta investigación en función del diseño y evaluación de estrategias interventivas dirigidas a la reducción del malestar vivenciado por los docentes.
- Valorar los resultados obtenidos en esta investigación que permita su ampliación a otras facultades de la Uniss para que la directiva tenga mayor conocimiento del estado de este fenómeno en la Universidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abraham, A. (1987) *El mundo interior de los enseñantes*. Barcelona: Gedisa.
- Alegret, V. (2005). Informe presentado a Asamblea Nacional del Poder Popular.
- Alvarez, L.L. (2012). La satisfacción laboral: su medición y evaluación; una experiencia cubana. Recuperado de: [http:// www.gerenteweb.com](http://www.gerenteweb.com)
- Arito, S. Cerini, L, (2010), Ciclo de complementación curricular.  
Cuadernillo: Análisis Institucional y Organizacional.
- Benitez, F., Hernández, D. & Pichs, B. (2005). La Universalización de la Educación superior en Cuba. Recuperado de: <http://www.monografias.com>
- Bergalli, M. (2012). Malestar docente. (Tesis en opción al título académico de licenciatura). Facultad de Investigación y Desarrollo Educativo de la Universidad Abierta Interamericana de Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com>
- Boniteza, G. (2005). Enseñar a aprender con sentido.
- Carmelo, T. (2010). El malestar docente un fenómeno de relevancia internacional. Recuperado de: <http://www.uclm.es/variros/revistas/docenciaeinvestigacion/pdf/numero7/doc>
- Carvajal, G. (2001). Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al Título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos. Recuperado de: <http://www.monografias.com>
- Compendio 2000. "La Psicología del Trabajo en Cuba". *Revista Interamericana de Psicología*. 34(2), pp. 71-82.
- Chávez, M. L . & Wert, N. (2011). Sistema de selección de personal por competencias para el puesto de jefe de departamento docente de la Facultad de Humanidades en la Uniss. Memorias de tesis para la Licenciatura en Psicología. Sancti Spíritus.
- Chiavenato, I. (1992). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chen, M., Miller, G. (1997). Teacher stress: A review of the international literature. *Educational Resources Information Center*.

- Díaz, A.M. (2011). Factores que inciden en el clima laboral. Recuperado de: <http://www.gerenteweb.com>
- Esteve, J. M. (1995). La salud mental de los profesores y sus relaciones con las condiciones de trabajo. *Jornadas sobre la Salud Mental del Profesorado*. Málaga.
- \_\_\_\_\_ (1994). Consecuencias del malestar docente. Recuperado de: <http://edusolucion.blogspot.com/2007/12/3-consecuencias-del-malestar-docente.html>
- \_\_\_\_\_. (1994). *El Malestar Docente*. Barcelona: Paidós.
- \_\_\_\_\_ (1984). *Profesores en conflicto*. Madrid: Narcea.
- Fariñas, G. (2007). *Psicología, educación y sociedad. Un estudio sobre el desarrollo humano*. La Habana: Félix Varela.
- Fariñas, G & De la Torre, N. (2003). *La otra cara del Didactismo: El Síndrome del Burnot. Alternativas para su abordaje*. La Habana: Félix Varela.
- Garcías, S. (2012). La satisfacción Laboral y los directivos: su interrelación. Recuperado de: <http://www.gerenteweb.com>.
- Guerra, L, R.Jiménez, S. (2004). *El Malestar Docente: Un estudio empírico y comparativo*.
- Ghilardi, F. (1993). "Crisis y perspectiva de la profesión docente". Barcelona: Gedisa.
- González, V. (2006). La formación de competencias profesionales en la universidad". reflexiones y experiencias desde una perspectiva educativa. Recuperado de: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/magisterio/huelvacompet\\_1.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/magisterio/huelvacompet_1.pdf)
- Guerrero, E. (2005). *Psicología y Sociología de la Educación*. Facultad de Educación. Universidad de Extremadura. Recuperado de: <http://www.monografias.com>
- Ibarra, L. (2006). El rol del profesor Recuperado de: [http://www.psicologia-online.com/articulos/2006/rol\\_profesor.shtml](http://www.psicologia-online.com/articulos/2006/rol_profesor.shtml).

Figuroa, L & Schufer, N. M. (Editoras) (2002) *El malestar y su evaluación en diferentes contextos*, Buenos Aires: EUDEBA.

Manual de Calidad de la Facultad de Ingeniería.

Martínez, L. (2011). Clima organizacional. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos6/cli/funciones>

Martínez, M. & Vázquez, M. (2007). *Psicología Organizacional I*. La Habana: Félix Varela.

Moros, H. & Díaz, M. (2009). *Psicología Organizacional II*. La Habana: Félix Varela.

Ortega, L. (2008). *El malestar Docente Un estudio empírico y comparativo*.

Partido Comunista de Cuba (2011). *Lineamientos Política Económica Social del País*. La Habana: Editora Política.

Peiró, J, M. (2004). *Psicología de la Organización*. La Habana: Félix Varela.

Pisanti, R., Gagliardi, M. Razzino, S. & Bertini, M. (2003). *Occupational stress and wellness among Italian secondary school teachers*. Italy:University Italian.

Polaino-Lorente, A. (1982). El estrés de los profesores: estrategias psicológicas de intervención para su manejo y control. *Revista Española de Pedagogía*, 40 (157).

Resolución 128/2006. Reglamento para la aplicación de las categorías docentes de la Educación Superior.

Resolución 210/2007. Reglamento Trabajo Docente y Metodológico. Ministerio de Educación Superior (MES).

Sánchez, M.C. (2007). *Educaweb.com Monográfico. Estrés laboral en el sector educativo. El estrés docente, un grave problema para la enseñanza* (139).

- Schufer, M. (2006) La inestabilidad laboral y su contexto socioeconómico, en N. Leibovich de Figueroa & M. Schufer (Comp.) *Evaluación psicológica del estrés por inestabilidad laboral*, Buenos Aires: Paidós, 19-32.
- Silva, C. (2004). Síndrome de Bournot y características del cargo en profesores universitarios. *Revista Psicología y organización del trabajo*.
- Stephen, P. (2000). *Comportamiento Organizacional, teoría y práctica*. (8va edición). México: Prentice Hall.
- Terry, P. M. (1997). Teacher burnout: Is it real? Can we prevent it?. *Educational Resources Information Center*.
- Trelles, I. Comp. (2001). *Comunicación organizacional*. La Habana: Félix Varela
- Van, J. E., Schaufeli, W. B. & Enzmann, D. (1999). Teacher burnout and lack of reciprocity. *Journal of Applied Social Psychology*, 29 (1), 91-108. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### RESOLUCION No 128/2006 (Síntesis de la misma)

#### REGLAMENTO

#### PARA LA APLICACIÓN DE LAS CATEGORIAS DOCENTES DE LA EDUCACION SUPERIOR CAPITULO GENERALIDADES

ARTÍCULO 1: Las categorías establecidas para la organización del trabajo del personal docente en los centros de educación superior son las siguientes:

- a) Cuatro categorías principales: Profesor Titular, Profesor Auxiliar, Asistente e Instructor.
- b) Dos categorías complementarias: Instructor Auxiliar y Auxiliar Técnico de la Docencia.
- c) Dos categorías especiales: Profesor de Mérito y Profesor Invitado.

La categoría principal de Instructor es transitoria con un tiempo máximo de 5 años.

ARTÍCULO 2: El proceso para otorgar las categorías docentes principales y complementarias se convoca de acuerdo con la estructura de categorías docentes aprobadas por el Ministerio de Educación Superior para cada centro de educación superior y en las disciplinas existentes en el departamento docente, sede universitaria, centro de estudio u otra unidad organizativa que corresponda. En los centros de educación superior se convoca para las disciplinas y especialidades médicas dentro del departamento docente.

ARTÍCULO 3: El proceso de análisis para el otorgamiento de las categorías docentes principales y complementarias se lleva a cabo por tribunales nombrados al efecto, quienes evalúan a su vez el cumplimiento de los requisitos y los ejercicios establecidos según corresponda.

ARTÍCULO 4: Como tiempo de trabajo en la educación superior, a los efectos del análisis para el otorgamiento de las categorías docentes principales, se considera el dedicado a la docencia vinculada a un centro de educación superior, en Cuba o en el extranjero; también se consideran a esos efectos los años de trabajo docente o los académicos en que haya realizado alguna de las actividades siguientes: Trabajo docente – educativo, Trabajo metodológico, trabajo de investigación científico- técnica y Superación.

#### CAPITULO II DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DOCENTE UNIVERSITARIO

ARTÍCULO 5: Las funciones generales de los docentes universitarios son las siguientes:

Educar para la formación de valores éticos y morales, convicciones personales, hábitos de conducta y personalidades íntegramente desarrolladas que piensen y actúen creadoramente, aptas para construir la nueva sociedad y defender las conquistas de la Revolución;

realizar la planificación, ejecución y control del proceso docente de pregrado y postgrado en todas sus formas, de acuerdo con su categoría docente,

desarrollar actividades metodológicas y de superación inherentes al proceso docente de pregrado y postgrado, hasta el nivel de actualización que requiera el desarrollo exitoso de las funciones correspondientes a su categoría;

eleva constantemente sus conocimientos pedagógicos, científicos técnicos y culturales;

realizar investigaciones, trabajos de desarrollo y de innovación tecnológica, así como servicios científicos técnicos y de aplicación que contribuyan al desarrollo de las fuerzas productivas de la sociedad y al perfeccionamiento de la vida social en su conjunto; y

cumplir con las regulaciones establecidas para el personal docente universitario.

ARTÍCULO 6: Además de las expresadas en el Artículo precedente, las funciones de los profesores Titulares son:

dirigir procesos académicos y/o unidades organizativas universitarias,

desarrollar docencia de pregrado en asignaturas de la disciplina en que ejerce sus funciones, o en disciplinas afines, así como docencia de postgrado en el mayor nivel de complejidad e integridad en las mismas disciplinas;

dirigir y desarrollar trabajo metodológico en la formación del profesional y la educación de postgrado;

dirigir y desarrollar trabajo metodológico inherente a la docencia de pregrado y postgrado definida en la función anterior y en el campo de las funciones asignadas al departamento docente;

dirigir y participar en investigaciones científicas y trabajos de desarrollo y de innovación que contribuyan significativamente al desarrollo de su esfera de actuación; coadyuvar a que los resultados se introduzcan de manera eficiente;

Dirigir y participar en la formación científico educativa del personal con categorías docentes precedentes.

ARTÍCULO 7: Además de las expresadas en el Artículo 5 del presente Reglamento, son funciones de los profesores auxiliares:

dirigir procesos académicos y/o unidades organizativas universitarias,

desarrollar docencia de pregrado y postgrado en los contenidos definidos en la disciplina en que ejerce sus funciones o en disciplinas afines;

dirigir y desarrollar trabajo metodológico en la formación del profesional y la educación de postgrado;

dirigir y participar en investigaciones científicas y trabajos de desarrollo e innovación y contribuir a que los resultados se introduzcan de manera eficiente;

dirigir y participar en la formación científico educativa del personal con categorías docentes precedentes.

ARTÍCULO 8: Además de las establecidas en el Artículo 5, son funciones de los Asistentes:

Desarrollar docencia de pregrado, así como de postgrado e las asignaturas en que ejerce sus funciones;

Dirigir y desarrollar trabajo metodológico de pre y postgrado en el campo de las asignaturas en que ejerce sus funciones

participar en investigaciones científicas y trabajos de desarrollo e innovación y contribuir a que los resultados se introduzcan de manera eficiente; y

dirigir y participar en la formación científico- metodológicas del personal con categorías docentes precedentes.

ARTÍCULO 9: Son funciones de los instructores, además de las recogidas en el Artículo 5 del presente reglamento, las siguientes:

desarrollar docencia de pregrado en los contenidos definidos en las asignaturas en que ejerce sus funciones;

desarrollar trabajo metodológico inherente a la docencia de pregrado definida en el inciso anterior;

participar en investigaciones científicas y trabajos de desarrollo e innovación, así como contribuir a la introducción de sus resultados; y

participar en la formación científico- metodológica del personal con categoría docente complementaria y de estudiantes seleccionados.

ARTÍCULO 10: Cuando sea imprescindible para el desarrollo del trabajo en alguna instancia de un centro de educación superior, los docentes pueden cumplir funciones correspondientes a categorías superiores que ostentan. En estos casos si la labor realizada cumple cabalmente los objetivos debidos por está, podrá ser considerada como aval para futuros procesos de categoría docente.

ARTÍCULO 11: Las funciones de las categorías docentes complementarias Instructor, Auxiliar y Auxiliar Técnico de la docencia son las siguientes:

participar en el desarrollo de docencia de pregrado, en prácticas de laboratorio y clases prácticas;

participar en tareas de aseguramiento docente e investigativo;

participar en tareas de investigación y de servicios científico- técnicos relacionados con su especialidad; y

cumplir la legislación vigente para los docentes universitarios, en las tareas relacionadas con sus funciones.....

Dada en la Ciudad de la Habana, a los doce días del mes de julio de dos mil seis, “Año de la Revolución Energética en Cuba”.(Fdo.) Dr. Juan Vela Valdés, Ministro de Educación Superior.

Lic. Jorge Valdés Asán, Asesor del Ministro de Educación Superior. Asuntos jurídicos.

**CERTIFICO: Que la presente es copia fiel y exacta del original de la resolución 128/2006, firmada a los 12 días del mes de julio del 2006, por el Ministro de Educación Superior.**

## ANEXO 2

Documento No 2

### **RESOLUCIÓN 210/07(Síntesis de la misma)**

#### **REGLAMENTO DEL TRABAJO DOCENTE Y METODOLÓGICO**

**POR CUANTO:** El que resuelve fue designado Ministro de Educación Superior por Acuerdo del Consejo de Estado con fecha 9 de junio de 2006.

**POR CUANTO:** Corresponde al Ministerio de Educación Superior dirigir normativa y metodológicamente en lo que le corresponde, la política del Estado y el Gobierno en cuanto a la Educación Superior, según lo establecido en el Apartado Segundo del Acuerdo No. 4001 de 24 de abril de 2001 dictado por el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros.

**POR CUANTO:** El Apartado Tercero, numeral 4 del Acuerdo 2817 del 21 de abril de 1994 dictado por el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, faculta al que resuelve para dictar en el límite de sus facultades y competencias, reglamentos, resoluciones y otras disposiciones para el sistema del organismo.

**POR CUANTO:** La universalización de la educación superior caracteriza el sistemático proceso de transformaciones que ha tenido lugar en este nivel de enseñanza, dando lugar al surgimiento de distintas modalidades de estudio: los cursos regulares diurnos, los cursos regulares para trabajadores y la educación a distancia. A estas modalidades de estudio se une a partir del curso 2001-2002, la denominada Continuidad de Estudio, en respuesta a los diferentes programas sociales que en esta última etapa se desarrollan en el país como parte de la Batalla de Ideas. Esta modalidad ofrece nuevas y mayores perspectivas de ampliación del acceso a la educación superior.

**POR CUANTO:** Para cada una de las modalidades de estudio mencionadas se elaboraron resoluciones que norman el régimen del trabajo docente y metodológico, y que están vigentes en la actualidad.

**POR CUANTO:** Este proceso, en su desarrollo, ha estado dirigido a la ampliación de posibilidades y oportunidades de acceso a la universidad a estudiantes provenientes de diferentes niveles de enseñanza, a los trabajadores en activo; así como, a cualquier otro ciudadano que aspira a estudiar una carrera universitaria, con lo cual se contribuye a la formación de una cultura general integral de la población, y a un incremento paulatino de los niveles de equidad y de justicia social.

**POR CUANTO:** Las transformaciones que tienen lugar en la educación superior cubana, como resultado del proceso de universalización en el que está inmersa, han motivado también que se realicen cambios sustanciales en la dirección del proceso docente educativo, que imponen modificaciones a las reglamentaciones vigentes.

**POR CUANTO:** La experiencia de la práctica docente y de la aplicación de estos Reglamentos en la etapa actual, aconseja encontrar un enfoque integrador que tienda a reducir las modalidades de estudio a dos (presencial y semipresencial), buscando una respuesta más coherente al nuevo modelo de universidad cubana que actualmente se desarrolla en todo el país.

**POR CUANTO:** Resulta entonces procedente la elaboración de un Reglamento único, que norme el Trabajo Docente y Metodológico que caracterizan a dichas modalidades de estudio, y que responda de forma más pertinente a los requerimientos y exigencias que demanda nuestra sociedad de la educación superior, en las actuales condiciones del desarrollo de la ciencia, la tecnología y la pedagogía.

**POR TANTO:** En uso de las facultades que me están conferidas,

RESUELVO:

**PRIMERO:** Aprobar el siguiente Reglamento para el Trabajo Docente y Metodológico en la educación superior.

### **CAPÍTULO I**

#### **GENERALIDADES**

**ARTÍCULO 5:** La labor educativa en los centros de educación superior constituye la principal prioridad en el proceso de formación y se desarrolla utilizando un enfoque integral, que involucre a toda la comunidad universitaria con la participación activa de estudiantes, profesores y trabajadores en general.

Para el desarrollo de la labor educativa se deben utilizar la vía curricular y la extracurricular; y estructurar esta labor en los diferentes niveles organizativos en que tiene lugar el proceso de formación.

## **CAPÍTULO II**

### **TRABAJO METODOLÓGICO**

**ARTÍCULO 27:** El profesor es el responsable fundamental de que la asignatura que imparte posea la calidad requerida, desarrollando una labor educativa desde la instrucción. Para ello debe poseer una adecuada preparación pedagógica y dominar los contenidos de la asignatura; así como orientar, controlar y evaluar a los estudiantes para lograr un adecuado dominio de dichos contenidos, en correspondencia con los objetivos generales de la asignatura, contribuyendo así a su formación integral.

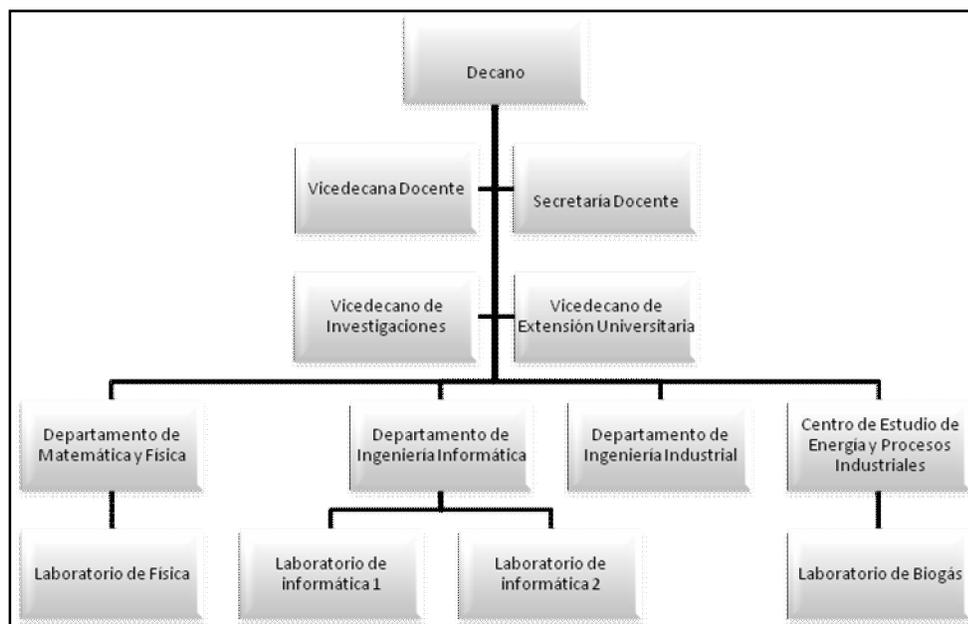
**ARTÍCULO 28:** El tutor desempeña un papel esencial en la formación integral del estudiante y tiene la responsabilidad de integrar el sistema de influencias educativas presentes en los distintos ámbitos de su desarrollo personal. Para ello, debe poseer una preparación pedagógica que le permita identificar las necesidades educativas de los estudiantes, realizar las acciones personalizadas que correspondan y valorar la efectividad de las mismas.

## ANEXO 3

## MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

## INTRODUCCION

La facultad de Ingeniería está ubicada en el edificio central de la Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”, con dirección Avenida de los Mártires # 360 en la ciudad de Sancti Spíritus, la cual forma parte de las 5 facultades que conforman la mencionada Universidad. La misma se constituye en el curso 2001/2002 a partir del Centro de Estudio de Energía y Procesos Industriales (CEEPI). En el curso 2003/2004 se le une el Departamento de Matemática, el cual, además, presta servicios a toda la Universidad. En el curso 2005/2006 se realiza una estructuración quedando definitivamente formada la facultad por los Departamentos de Matemática, Ingeniería Informática, Ingeniería Industrial y el CEEPI (Fig. 1: Organigrama facultad Ingeniería). La facultad se desarrolla al ritmo y como parte de las transformaciones que tienen lugar en el país y en la provincia de Sancti Spíritus, en la que se producen importantes cambios en los indicadores socio - económicos de sus municipios. Actualmente se estudia en la Facultad las carreras de Ingeniería Informática, Ingeniería Industrial e Ingeniería en procesos Agroindustriales.



**Fig. 1: Organigrama facultad Ingeniería**

La Facultad de Ingeniería tiene la misión de formar profesionales revolucionarios e integrales en las carreras de Ingeniería Informática, Industrial y en Procesos Agroindustriales, superándolos de manera continua y sistemática a través de postgrados y maestrías; además de prestar servicios académicos principalmente en Matemática e Informática al resto de las facultades de la Universidad. Desarrollar investigaciones científicas en las ramas de Informática, Energía, Medio Ambiente, diversificación azucarera y Matemáticas aplicadas. Cuenta con un claustro integralmente preparado, una política priorizada de capacitación y desarrollo de los recursos humanos, una adecuada infraestructura y los recursos materiales y financieros para dar respuesta a las necesidades del territorio, en correspondencia con la implementación de los acuerdos del VI Congreso y de la Conferencia Nacional del Partido y los programas de la Revolución.

A través de este Manual, la Facultad tiene como objetivo ilustrar su decisión estratégica en la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos para desarrollar, implantar y mejorar su eficiencia y eficacia para la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El Manual de la Calidad comprende los procesos y las actividades que se describen en los procedimientos que lo complementan para la calidad de la gestión. Se aplica a todas las personas que tienen responsabilidad en la ejecución de los procedimientos, proporcionando información coherente durante la ejecución de las actividades dirigidas al cumplimiento de los requisitos.

Para establecer, documentar, implantar y mantener su Sistema de Gestión de la Calidad, la Facultad ha identificado los procesos y los ha clasificado como: procesos estratégicos, procesos claves y procesos de apoyo.

Procesos estratégicos:

- ✓ Planeación estratégica de la UNISS
- ✓ Gestión Integrada del Capital Humano

Procesos claves:

- ✓ Proceso de Pregrado
- ✓ Proceso de Posgrado
- ✓ Proceso de Extensión Universitaria
- ✓ Proceso de Servicio Científico – Técnico
- ✓ Proceso de Ciencia e Innovación tecnológica

Procesos de Apoyo

- ✓ Laboratorios y TED
- ✓ Informatización e ICT
- ✓ Formación vocacional
- ✓ CIH
- ✓ Mantenimiento tecnológico e inmobiliario
- ✓ Beca
- ✓ Relaciones internacionales
- ✓ Registro académico
- ✓ Bibliografía y material escolar
- ✓ Gestión económica

Para una mejor comprensión e interrelación de los procesos, se ilustra a continuación al mapa de proceso de la Facultad (Fig. 2)

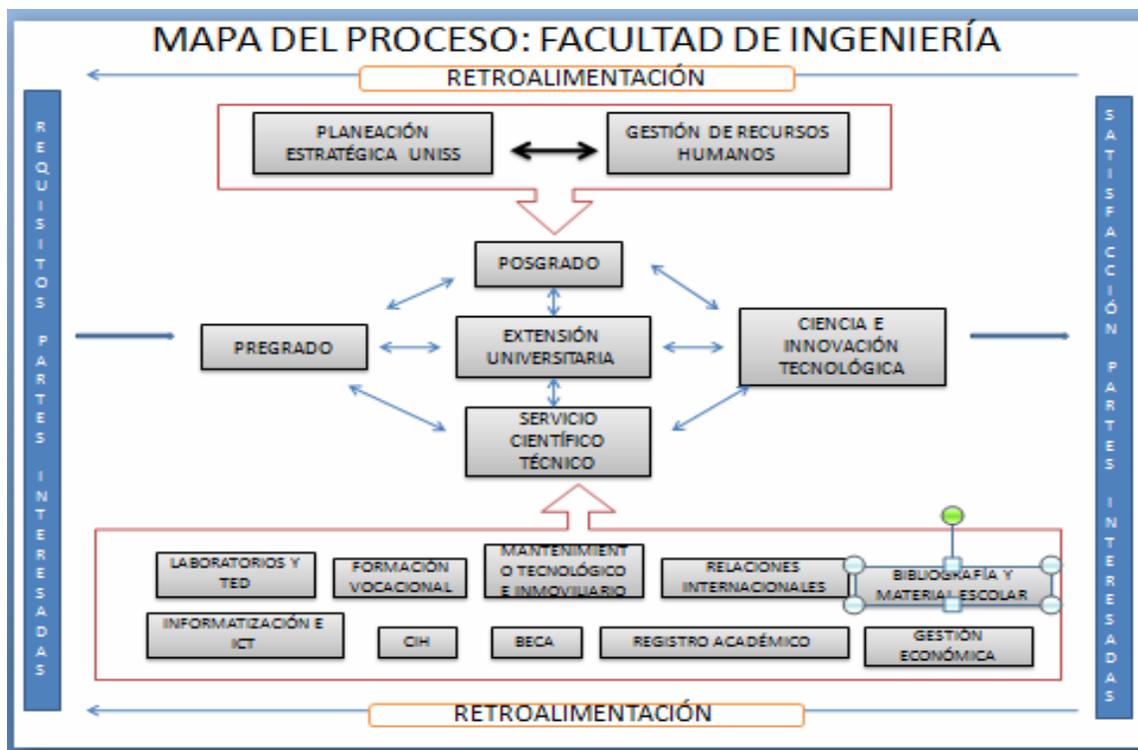


Fig. 2 Mapa de proceso de la Facultad de Ingeniería

## ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Facultad de Ingeniería, desarrolla un Sistema de Gestión de la Calidad, aplicable a toda la estructura, lo cual define su alcance. Se basa en la norma ISO 9001:2008, de manera que la estructura y formas de trabajo mantengan conformidad con dicha norma de referencia con el objetivo de dar conformidad a los requisitos establecidos de manera que se alcance la satisfacción de las partes interesadas.

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

A través del Manual, se documenta el compromiso de la dirección y de todos los trabajadores de la Facultad con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad, así como de su mejora continua. Este compromiso es consecuente con la declaración de principios que se establece en la Política de Calidad, encaminada a satisfacer los requisitos de las partes interesadas. La responsabilidad y autoridad del decano definida en el Manual es aplicable a todas las actividades que se relacionen con la calidad de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la facultad. En la ejecución de los procesos, la dirección se asegurará que los requisitos de las partes interesadas se determinan y se cumplen con el objetivo de aumentar su satisfacción.

### Decano de la facultad

Las responsabilidades inherentes al decano de la facultad, están en relación con las funciones generales y las facultades del cargo. Las **responsabilidades** específicas del Decano de la Facultad en relación con el Sistema de Gestión de la Calidad, son las siguientes:

1. Asegurar que se proceda de acuerdo con la política de calidad y el desarrollo en general fijado para la facultad, mediante una acción sistemática de motivación y compromiso con la mejora continua.

2. Mejorar continuamente la eficacia del sistema.
3. Implantar acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.
4. Declarar documentadamente la política y los objetivos de calidad.
5. Asegurar que la política de calidad es adecuada para la facultad. Incluyendo el compromiso de cumplir con los requisitos del sistema y su mejora.
6. Establecer los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes, que sean medibles y coherentes con la política.
7. Definir las responsabilidades y autoridades inherentes al sistema de gestión de la calidad.
8. Asegurar que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
9. Revisar, a intervalos planificados, el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y mejoras continuas.
10. Comunicar al colectivo de trabajadores la importancia de satisfacer los requisitos de las partes interesadas.

Para satisfacer estas responsabilidades, tendrá en relación con el Sistema de Gestión de la Calidad, la siguiente **autoridad**:

1. Designar al representante de la facultad para el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Determinar la implantación de las acciones más convenientes que permitan alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del sistema de gestión.
3. Decidir sobre la implantación de la política y los objetivos de la calidad.
4. Determinar los cambios necesarios en el sistema de calidad implantado.
5. Decidir sobre la asignación de responsabilidades a las personas que en la facultad desarrollan tareas relacionadas con la calidad.
6. Decidir sobre la asignación de recursos necesarios en la ejecución de los procesos.
7. Comunicar a toda la facultad o parte de ella sobre la definición de responsabilidades y autoridades para con el sistema de gestión de la calidad.

#### Representante de la Facultad para el Sistema de Gestión de la Calidad

El Representante de la Facultad para el Sistema de Gestión de la Calidad tiene la tarea de asegurar en la institución, la aplicación del mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y en particular asume las siguientes responsabilidades:

1. Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Desarrollar y actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad y su correspondencia con las normas ISO 9001/2008 para la gestión de la calidad.
3. Elaborar y controlar el Manual de Calidad.
4. Supervisar la aplicación de la política y los procedimientos del Sistema de la Calidad.
5. Planificar, supervisar y participar en las auditorías internas del Sistema de la Calidad.

6. Planificar y actuar con iniciativas formativas y de adiestramiento que tienen influencia sobre la calidad.
7. Documentar las evidencias indicativas sobre la marcha del Sistema de la Calidad con el objetivo de la revisión del Sistema por parte del Decano.
8. Informar al consejo de dirección de la facultad sobre el desempeño del Sistema de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
9. Asegurar que se promueva la toma de conciencia del cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas en todos los niveles de la facultad.
10. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
11. Elaborar los procedimientos generales del sistema de la calidad.
12. Proporcionar evidencias de su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema y la mejora continua de su eficacia a través de la revisión sistemática del Sistema de Gestión de la Calidad.
13. Asegurar que se mantenga la integridad del sistema de gestión cuando se producen cambios.
14. Establecer relaciones con las partes interesadas sobre aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, con el objetivo de satisfacer sus requerimientos y expectativas.
15. La autoridad del representante del consejo de dirección de la facultad para el Sistema de Gestión de la Calidad, es otorgada por el Decano, en función de implantar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua en la organización.

El representante del consejo de dirección de la facultad para el sistema de gestión de la calidad, tendrá autoridad suficiente para:

1. Supervisar y controlar el establecimiento, implantación y mejora continua de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de los jefes de procesos.
2. Establecer las acciones preventivas y correctivas que resulten necesarias en cada proceso.
3. Establecer, conjuntamente con el jefe del proceso, las no conformidades y determinar las responsabilidades por las mismas a las personas que estén relacionadas o ejecuten tareas relacionadas con la calidad.
4. Proponer, conjuntamente con el jefe del proceso, los cambios necesarios para la ejecución de los procesos, cuando los mismos no resulten eficaces en el logro de los objetivos.
5. Realizar las modificaciones necesarias en los procedimientos documentados que resulten de su responsabilidad y aceptar o rechazar las propuestas de modificaciones que se propongan en los procesos o documentos del sistema de gestión de la calidad.

#### Jefes de procesos

Los jefes de los diferentes procesos, de acuerdo a su campo de acción, tienen las **responsabilidades** específicas siguientes:

1. Mejorar continuamente la eficacia del sistema.
2. Declarar documentalmente los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes, medibles y coherentes con la política de la calidad.

3. Garantizar que se realizan los registros para la medición de los procesos, la revisión de los requisitos relacionados con los servicios y el registro de las acciones preventivas, las no conformidades y las acciones correctivas.
4. Proporcionar evidencia del compromiso, a través de una correcta gestión del proceso bajo su responsabilidad, con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la calidad en la Facultad, comunicando la importancia de satisfacer los requisitos de las partes interesadas, dando cumplimiento a la política de calidad.
5. Asegurar que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización.
6. Garantizar que se registren las actividades de formación, habilidades y experiencias del personal involucrado.
7. Garantizar que el personal que realice trabajos que afecten la calidad, posee la competencia con base en la educación, formación y experiencia adecuada.
8. Asegurarse de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
9. Gestionar la información y la tecnología.
10. Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios.
11. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos son eficaces.

### **POLÍTICA DE LA CALIDAD**

Es política de la calidad, de la Facultad de ingeniería, es cumplir con los requisitos de sus partes interesadas, esforzándose por mejorar continuamente su eficiencia y eficacia. Este desempeño se logrará a través de la formación de profesionales revolucionarios, integrales y altamente competitivos que conformen la avanzada del perfeccionamiento de nuestro sistema empresarial, donde se superen las expectativas y necesidades de las partes interesadas.

Para ello la organización cumple sus compromisos de formación, superación y desarrollo del capital humano del territorio, además de los aportes a la ciencia e innovación tecnológica y la prestación de servicios científico – técnico a entidades del territorio.

El cumplimiento de esta Política de Calidad se concreta a través de las siguientes acciones:

- ✓ Definir claramente la responsabilidad de todos por la calidad.
- ✓ Comprometer a todo el personal con el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Desarrollar la capacitación constante de cuadros y trabajadores en materia de calidad, de forma tal de contribuir a la educación y cultura de la calidad que requiere alcanzar una alta conciencia al respecto.
- ✓ Definir los objetivos asegurando que se puedan medir, identificados por procesos, actividades y áreas y con un adecuado conocimiento individual de los mismos por las personas que en ellos participan.
- ✓ Dar prioridad a la máxima satisfacción de las partes interesadas en términos de calidad del servicio en sí mismo y excelencia en las relaciones interpersonales e interinstitucionales.

- ✓ Alcanzar y mantener el liderazgo territorial en los servicios prestados para el desarrollo sostenido de la gestión empresarial.
- ✓ Establecer a través de su Sistema de Gestión de la Calidad, la aplicación de los requisitos establecidos en la ISO 9001/2008, para lograr la satisfacción de las partes interesadas
- ✓ Alcanzar y mantener la Certificación o el Aval del Sistema de Gestión de la Calidad por el organismo competente.
- ✓ Verificar periódicamente por parte del Consejo de Dirección la estructura y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el examen de los informes de las auditorías internas y la revisión sistemática de las desviaciones, donde se promueven las eventuales acciones correctoras.
- ✓ El aseguramiento de la calidad en las diferentes etapas y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Considerar la incidencia del factor humano en la calidad y establecer la estimulación por la calidad.
- ✓ Determinar los objetivos de calidad y planificar las acciones para alcanzarlos.
- ✓ Instrumentar el enfoque económico de la calidad, mediante el análisis del impacto económico en el territorio u organismos objetos de estudios, teniendo en cuenta el incremento de la calidad en la formación, superación y desarrollo del capital humano del territorio, los aportes a la ciencia y a la innovación tecnológica y la prestación de servicios científico – técnico.
- ✓ Propiciar la interrelación con los centros o sectores que proveen al estudiante y con las partes interesadas.
- ✓ Incrementar el desempeño de las organizaciones políticas y de masas por el mejoramiento de la calidad mediante un proceso de trabajo político e ideológico.
- ✓ Garantizar la adquisición de los recursos imprescindibles, a partir de los requisitos exigidos, para una exitosa prestación del servicio que conlleve a una alta satisfacción de las partes interesadas.
- ✓ Realizar una revisión formal por parte del consejo de dirección de la facultad, para el ajuste del Sistema de Gestión de la Calidad con relación a su política y a los cambios del entorno.

## **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

Los objetivos de calidad deben contribuir a que los dirigentes y trabajadores adquieran una conciencia, una educación, una cultura por la gestión de la calidad dirigida a lograr la satisfacción de los requisitos y necesidades de las partes interesadas.

El decano, su consejo de dirección y el representante para el Sistema de Gestión de la Calidad, deben actuar convencidos y de forma consecuente con la política reflejada, con el fin de alcanzar la mejora continua en los servicios prestados, a través del cumplimiento de los objetivos de calidad. Los objetivos son los siguientes:

- ✓ Promover la mejora continua en el desarrollo de los diferentes procesos de la facultad,
- ✓ Incrementar las competencias y el desempeño del capital humano,
- ✓ Propiciar intercambios de experiencias profesionales y acciones conjuntas con instituciones de avanzada en la gestión del conocimiento, la innovación tecnológica y el sector empresarial, y
- ✓ Alcanzar una cultura por la calidad en la organización en general y en las personas en particular.

- ✓ Lograr un impacto socio – económico en el territorio en las esfera del conocimiento que compete al trabajo científico investigativo de la facultad

ANEXO I. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

CODIGO	DENOMINACIÓN
01.01	Proceso de Pregrado
01.02	Proceso de Servicio Científico - Técnico
01.03	Proceso de Extensión Universitaria
01.04	Proceso de Posgrado
01.05	Proceso de Ciencia e Innovación Tecnológica

Nota: Los subprocesos que formen parte de los procesos claves de la facultad se denominarán con un consecutivo posterior al código del proceso.

## **ANEXO 4**

**Entrevista cualitativa a profesores y directivos con el objetivo de contrastar los conocimientos que sobre su trabajo tiene los sujetos estudiados con las perspectivas institucionales y las demandas de esta hacia el profesional.**

### **Temas**

- Las ideas que se manejan con respecto a las mayores exigencias de un docente en la universidad.
- Valoración de las condiciones de trabajo.
- Valoración de la eficiencia en el centro laboral.
- Principales potencialidades y debilidades de la organización que pudieran estar provocando malestar en el docente.

**ANEXO 5****MI TRABAJO Y YO****De Martha Vázquez Villazón****INSTRUCCIONES**

En el trabajo, se suelen imponer una serie de exigencias con el fin de que el centro laboral funcione adecuadamente. Pero, a veces, para la persona a quien se le pide tales exigencias, estas no siempre están claras, puede que crea que son contradictorias o que son repartidas incorrectamente.

La finalidad de este cuestionario es conocer con exactitud el funcionamiento interno del centro de trabajo, con la finalidad de poder adoptar las mejores medidas correctoras.

Es necesario insistir en la importancia de que sus respuestas sean sinceras y correctas, estamos convencidos de tener su colaboración para contribuir al buen funcionamiento del centro de trabajo.

**MODO DE RESPONDER**

En este cuestionario no se hacen preguntas sino afirmaciones, a las cuales usted debe responder si es CIERTO O FALSO lo que afirma. Como a veces es difícil si algo es "totalmente cierto o totalmente falso", le proponemos una respuesta graduada que va desde "totalmente cierto a totalmente falso". Veamos un ejemplo.

<b>Totalmente Falso</b>	<b>frecuentemente Falso</b>	<b>A veces falso o a veces cierto</b>	<b>frecuentemente cierto</b>	<b>Totalmente cierto</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Para desempeñar este puesto de trabajo es imprescindible ser ingeniero.

Si considera que esta afirmación es "totalmente falsa" debe tachar el número 1, si cree que es "frecuentemente falso", tachará el número 2, pero puede que a veces sea cierto, en este caso tache entonces el número 3, cuando la afirmación sea "frecuentemente cierto" tache el 4, y el número 5 se tachará cuando la respuesta sea "totalmente cierta".

Si tiene alguna pregunta que hacer o si no ha entendido la forma de responder, pregunte antes de comenzar. Lea atentamente cada información y medite sus respuestas a fin de que sean las correctas.

<b>Totalmente Falso</b>	<b>frecuentemente Falso</b>	<b>A veces falso o a veces cierto</b>	<b>frecuentemente cierto</b>	<b>Totalmente cierto</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

1. Este es un empleo seguro de conservar. ( )
2. Se recompensa insuficientemente el esfuerzo que se hace. ( )
3. Aquí el trabajo se aprende sobre la marcha. ( )
4. En este centro se puede decir lo que se piensa del trabajo que se realiza. ( )
5. La dirección promueve las buenas relaciones entre ellos y los trabajadores. ( )
6. Muchos de los acuerdos que se toman en mi grupo de trabajo luego no se cumplen. ( )
7. Hay falta de contacto entre el jefe y los trabajadores. ( )
8. Las dificultades se solucionan con justeza. ( )
9. Las tareas están organizadas de forma tal que los empleos se estabilizan. ( )
10. La calidad del trabajo se controla poco. ( )
11. Se busca fuera del centro para ocupar buenos trabajos en ves de buscar entre los de adentro. ( )
12. Existe desinformación sobre las dificultades que ocurren en el centro. ( )

13. Hay libertad para desarrollar un estilo de trabajo propio. ( )
14. El empleo se puede conservar, siempre que se cumpla con la tarea asignada.()
15. Este es un empleo importante y necesario para el desarrollo del país. ( )
16. El centro le da a cada uno, el trabajo que pueda hacer mejor. ( )
17. Aquí se ahogan muchas buenas sugerencias. ( )
18. Cualquier otro centro de trabajo trata mejor a sus trabajadores que este. ( )
19. Cada vez más se hace ver que se trabaja, sin trabajar en realidad. ( )
20. La dirección cumple con sus deberes y dificultades. ( )
21. Los problemas se resuelven lentamente o no se resuelven. ( )
22. Las tareas se cumplen pero no están bien planificadas. ( )
23. La supervisión que se hace del trabajo ayuda poco a superar las deficiencias.()
24. Si se trabaja duro se puede ascender a un puesto de trabajo mejor. ( )
25. Se desconocen los éxitos y fracasos del centro. ( )
26. El ritmo de trabajo permite reponer las fuerzas durante la jornada laboral. ( )
27. La dirección prescindirá de uno por cualquier motivo. ( )
28. Este centro tiene gran reputación. ( )
29. Se tiene que aprender casi todo por sí mismo. ( )
30. El trabajador ignora a la dirección de la misma forma que la dirección lo ignora a él. ( )
31. Algunos compañeros entorpecen las relaciones de trabajo. ( )
32. El grupo de trabajo se siente orgulloso de las metas alcanzadas por el centro. ( )
33. Los jefes planifican el trabajo de forma que eliminan lo inútil y desfavorable. ( )
34. En este centro hay mejores jefes que en cualquier otro lugar. ( )
35. Las tareas se planifican previamente y se cumplen en el plazo fijado. ( )
36. El trabajo que se realiza es bueno porque se exige calidad. ( )
37. Este trabajo da la oportunidad de hacer las aquellas cosas que uno cree que se hace mejor. ( )
38. Existe un real interés por las ideas y opiniones de los trabajadores. ( )
39. Las condiciones en las que se trabajan son: (marque con una X)

CONDICIONES:	EXTREMA- DAMENTE MOLESTAS	MOLESTA BASTANTE	ALGO MOLESTAS	CASI NO MOLESTA	NO MOLESTA
	5	4	3	2	1

Iluminación.	( )	( )	( )	( )	( )
Temperatura.	( )	( )	( )	( )	( )
Ruido.	( )	( )	( )	( )	( )
Espacio.	( )	( )	( )	( )	( )
Higiene.	( )	( )	( )	( )	( )
Descansos y meriendas.	( )	( )	( )	( )	( )
Normas.	( )	( )	( )	( )	( )
Horarios y turnos.	( )	( )	( )	( )	( )
Sustancias desagradables.	( )	( )	( )	( )	( )
Condiciones peligrosa.	( )	( )	( )	( )	( )
Sustancias nocivas.	( )	( )	( )	( )	( )

I. Las dificultades fundamentales de este centro de trabajo se deben a: (marque con una cruz el número correspondiente a la dificultad que Ud. Seleccione).

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| 1. Salarios bajos.                     | 11. No perspectivas.      |
| 2. Empleados pocos productivos.        | 12. Indisciplinas.        |
| 3. Desorganización.                    | 13. Amiguismo.            |
| 4. Empleados insuficientes.            | 14. Pobre calificación.   |
| 5. Burocratismo, peloteo.              | 15. Desconfianza.         |
| 6. Pobre cohesión grupal.              | 16. Falta de experiencia. |
| 7. Poca información.                   | 17. Inseguridad.          |
| 8. Insatisfacción.                     | 18. Malas relaciones.     |
| 9. Condiciones materiales inadecuadas. | 19. Trabajo intensivo.    |
| 10. Empleados irresponsables.          | 20. Ausentismo.           |

II. Proponga 5 medidas que a su juicio favorecerían el mejor desempeño de empleados y directivos.

- 1.-----
- 2.-----
- 3.-----
- 4.-----
- 5.-----

III. De la siguiente lista de características:

Energético Sociable Listo Inflexible Testaduro Caprichoso Tímido Considerado Organizado Ambicioso  
Austero Bondadoso Trabajador Vanidoso Exigente Desorganizado Inteligente Controlado Duro Frió Injusto  
Irónico Modesto Despreocupado

ESCOJA PARA CADA CASO 3 CARACTERÍSTICAS QUE MEJOR DESCRIBAN A LAS PERSONAS SIGUIENTES:

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 1. <u>los mejores empleados.</u> | 4. <u>Otro grupo de trabajo ¿Cuál?</u> |
| 2. <u>Los peores empleados.</u>  | 5. <u>A usted mismo.</u>               |
| 3. <u>A su grupo de trabajo.</u> | 6. <u>A su jefe inmediato</u>          |

HOJA DE RESPUESTA  
MI TRABAJO Y YO

de Martha Vázquez Villazón

NOMBRE Y APELLIDOS:

- |        |        |         |       |
|--------|--------|---------|-------|
| 1 ( )  | 21 ( ) | 39.     | _____ |
| 2 ( )  | 22 ( ) | I ( )   |       |
| 3 ( )  | 23 ( ) | T ( )   |       |
| 4 ( )  | 24 ( ) | R ( )   |       |
| 5 ( )  | 25 ( ) | E ( )   |       |
| 6 ( )  | 26 ( ) | H ( )   |       |
| 7 ( )  | 27 ( ) | D/M ( ) |       |
| 8 ( )  | 28 ( ) | N ( )   |       |
| 9 ( )  | 29 ( ) | H/T ( ) |       |
| 10 ( ) | 30 ( ) | SD ( )  |       |
| 11 ( ) | 31 ( ) | CP ( )  |       |
| 12 ( ) | 32 ( ) |         |       |
| 13 ( ) | 33 ( ) |         |       |
| 14 ( ) | 34 ( ) |         |       |
| 15 ( ) | 35 ( ) |         |       |
| 16 ( ) | 36 ( ) |         |       |
| 17 ( ) | 37 ( ) |         |       |
| 18 ( ) | 38 ( ) |         |       |
| 19 ( ) |        |         |       |
| 20 ( ) |        |         |       |

- I:
- |          |          |
|----------|----------|
| 1. _____ | 3. _____ |
| 2. _____ | 4. _____ |
| 5. _____ |          |

- II
1. \_\_\_\_\_
  2. \_\_\_\_\_
  3. \_\_\_\_\_
  4. \_\_\_\_\_
  5. \_\_\_\_\_

- III
- |          |          |
|----------|----------|
| 1. _____ | 4. _____ |
| 2. _____ | 5. _____ |
| 3. _____ | 6. _____ |

HOJA DE CALIFICACIÓN

MI TRABAJO Y YO  
de Martha Vázquez Villazón

NOMBRE Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

**I. MI PUESTO DE TRABAJO Y YO:**

**1. SEGURIDAD:**

ítems: 1 14 27(-)  
 \_ + \_ + \_ / 3 =

**2. RECONOCIMIENTO:**

ítems: 2(-) 15 28  
 \_ + \_ + \_ / 3 =

**3. CONOCIMIENTOS:**

ítems: 3(-) 16 29(-)  
 \_ + \_ + \_ / 3 =

**4. PARTICIPACIÓN:**

ítems: 4 17(-) 30(-)  
 \_ + \_ + \_ / 3 =

**TOTAL:**

**II. MI GRUPO DE TRABAJO Y YO:**

**1. RELACIONES:**

ítems: 5 18(-) 31(-)  
 \_ + \_ + \_ / 3 =

**2. COMPROMISO:**

ítems: 6(-) 19(-) 32  
 \_ + \_ + \_ / 3 =

**3. ESTILO:**

ítems: 7(-) 20 33  
 \_ + \_ + \_ / 3 =

**4. CONFIANZA:**

ítems: 8 21(-) 34  
 \_ + \_ + \_ / 3 =

**SUBTOTAL:**

**III. CONDICIONES DE TRABAJO: 39:**

13 26 I T R E H D/M  
 \_ + \_ + \_ + \_ + \_ + \_ + \_ + \_ +  
 N H/T SD CP

\_ + \_ + \_ + \_

**SUBTOTAL:**

**TOTAL:** + =

**IV. MI CENTRO DE TRABAJO Y YO:**

**1. EFICIENCIA:**

ítems: 9 22(-) 35  
 \_ + \_ + \_ / 3 =

**2. SUPERVISIÓN:**

ítems: 10(-) 23(-) 36  
 \_ + \_ + \_ / 3 =

**3. COMUNICACIÓN:**

ítems: 12(-) 25(-) 38  
 \_ + \_ + \_ / 3 =

**4. PERSPECTIVAS:**

ítems: 11(-) 24 37  
 \_ + \_ + \_ / 3 =

**TOTAL:**

**ANEXO 6****DESEO DE MI TRABAJO...****De M. Vázquez Villazón.**

Estimado profesor nuestra investigación se encuentra en el grado de diagnóstico. Para ello queremos conocer de los deseos que con su institución usted tiene para que su labor y el de esta sean mejor. Le agradecemos de antemano su colaboración.

La información que brinde es anónima.

En esta página aparecen 19 frases, completándose la idea de ellas cuando Ud. escoge una de cualquiera de las 6 palabras, que aparecen al inicio de la página, estas palabras explican el grado en que cada frase está presente realmente en el contenido de trabajo que se analiza.

Palabras:

NUMEROSAS	MUCHAS	VARIAS	ALGUNAS	POCAS	NINGUNA
5	4	3	2	1	0

Frases:

1. Tomar decisiones con informaciones insuficientes o de difícil control. ( )
2. Decidir sobre distintos problemas en períodos breves. ( )
3. Tomar decisiones considerando reglas y órdenes complicadas. ( )
4. Realizar operaciones mentales creativas para solucionar problemas difíciles. ( )
5. Ejecutar operaciones mentales aplicándoles reglas y procedimientos complicados. ( )
6. Aceptar interrupciones del flujo laboral obligando a la espera. ( )

EXCESIVA	GRANDE	ALGUNA	POCA	BAJA	NINGUNA
5	4	3	2	1	0

7. Responsabilidad por recursos materiales y humanos. ( )
8. Presión temporal para cumplir con tareas o actuar ante situaciones críticas. ( )
9. Ritmo fijo de producción impuesto. ( )
10. Limitación de la actividad física y psíquica por reducción de la estimulación. ( )
11. Riesgo para la salud propia o de los demás. ( )
12. Aislamiento social sin poder compartir y hablar con otros. ( )
13. Vínculo a pequeños grupos de persona limitando el contacto social. ( )
14. Relaciones sociales en situaciones que implican conflictos interpersonales. ( )
15. Imposibilidad de medir y demostrar el efecto del rendimiento. ( )
16. Impide el control directo del desarrollo de la actividad y del rendimiento. ( )
17. Valorar el rendimiento solo a través de los fallos u otros criterios negativos. ( )
18. Desestimulación por el rendimiento. ( )
19. Falta de perspectiva para el desarrollo profesional. ( )

**MI TRABAJO EXIGE DE MÍ...****De M. Vázquez Villazón.**

Estimado profesor nuestra investigación se encuentra en el grado de diagnóstico. Para ello queremos conocer las exigencias que tiene su institución para que su labor y el de esta sean mejor. Le agradecemos de antemano su colaboración.

La información que brinde es anónima.

En esta página aparecen 19 frases, completándose la idea de ellas cuando Ud. escoge una de cualquiera de las 6 palabras, que aparecen al inicio de la página, estas palabras explican el grado en que cada frase está presente realmente en el contenido de trabajo que se analiza.

Palabras:

NUMEROSAS	MUCHAS	VARIAS	ALGUNAS	POCAS	NINGUNA
5	4	3	2	1	0

Frases:

1. Tomar decisiones con informaciones insuficientes o de difícil control. ( )
  2. Decidir sobre distintos problemas en períodos breves. ( )
  3. Tomar decisiones considerando reglas y órdenes complicadas. ( )
  4. Realizar operaciones mentales creativas para solucionar problemas difíciles. ( )
  5. Ejecutar operaciones mentales aplicándoles reglas y procedimientos complicados. ( )
  6. Aceptar interrupciones del flujo laboral obligando a la espera. ( )
- |          |        |        |      |      |         |
|----------|--------|--------|------|------|---------|
| EXCESIVA | GRANDE | ALGUNA | POCA | BAJA | NINGUNA |
| 5        | 4      | 3      | 2    | 1    | 0       |
7. Responsabilidad por recursos materiales y humanos. ( )
  8. Presión temporal para cumplir con tareas o actuar ante situaciones críticas. ( )
  9. Ritmo fijo de producción impuesto. ( )
  10. Limitación de la actividad física y psíquica por reducción de la estimulación. ( )
  11. Riesgo para la salud propia o de los demás. ( )
  12. Aislamiento social sin poder compartir y hablar con otros. ( )
  13. Vínculo a pequeños grupos de persona limitando el contacto social. ( )
  14. Relaciones sociales en situaciones que implican conflictos interpersonales. ( )
  15. Imposibilidad de medir y demostrar el efecto del rendimiento. ( )
  16. Impide el control directo del desarrollo de la actividad y del rendimiento. ( )
  17. Valorar el rendimiento solo a través de los fallos u otros criterios negativos. ( )
  18. Desestimulación por el rendimiento. ( )
  19. Falta de perspectiva para el desarrollo profesional. ( )

**HOJA DE RESPUESTA**  
**DESEO DE MI TRABAJO...**  
**De M. Vázquez Villazón.**

**MI TRABAJO EXIGE DE MÍ**

5 4 3 2 1 0

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19

**DESO EN MI TRABAJO**

5 4 3 2 1 0

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19

