



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

“RELACIÓN DEL ESTRÉS OCUPACIONAL Y LA INSATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL INSTITUTO SUPERIOR DE COMERCIO DE CHILLÁN”

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
MENCIÓN GESTIÓN TRIBUTARIA

Alumnas:

Elisa Estefanía Jara Muñoz – Paula Beatriz Valencia Valenzuela

Profesor Guía:

Alex Iván Medina Giacomozzi

CHILLÁN-CHILE

Diciembre, 2015

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradecer a Dios por habernos dado la fortaleza y la salud para terminar este proceso y por habernos cuidado y guiado en cada uno de nuestros pasos.

A nuestro profesor guía Sr. Alex Medina Giacomozzi, pilar fundamental en el cumplimiento efectivo de nuestra memoria, por sus consejos, orientación, asesoría y tiempo dedicado en el proceso de realización de nuestra memoria.

Al Instituto Superior de Comercio de Chillán por brindarnos el apoyo, participación y colaboración en nuestra investigación.

A la Sra. Avilia Tapia, quien nos asesoraba en el Instituto Superior de Comercio, por su apoyo, amabilidad y tiempo dedicado para ayudarnos a cumplir nuestro objetivo.

A nuestros padres por su amor, por apoyarnos en todo momento, por sus consejos e infinitas palabras de aliento.

Muy sinceramente se les agradece a todos por su apoyo incondicional.

Muchas Gracias.

DEDICATORIAS

A Dios

Por haberme guiado y haber estado siempre presente a lo largo de mi carrera profesional y en mi vida, por haberme dado la fortaleza y cuidar cada uno de mis pasos en la elaboración de mi memoria y por ayudarme a cumplir todas las metas que me he propuesto en mi vida.

A mis padres Berta y Sebastián

Por el amor que me brindan cada día, por su apoyo incondicional, por sus infinitas palabras de aliento cuando algo no iba bien, por creer en mí, por entregarme una educación y los valores que me han convertido en la persona que soy, por su perseverancia, dedicación y esfuerzo en ayudarme a salir adelante y cumplir cada uno de mis sueños y metas.

A mi hermana Scarleth

Por su compañía, por su apoyo incondicional, por ayudarme a realizar mis cosas personales mientras desarrollaba mi tesis y por estar siempre ahí cuando más lo necesitaba.

A mi pololo Gonzalo

Por el inmenso amor que me entrega cada día, por todos los esfuerzos que hace para ayudarme a cumplir mis metas y caprichos, por su apoyo incondicional en todas las decisiones que he tomado en mi vida, por protegerme en todo momento, por soportarme en mis días difíciles y por hacerme sentir feliz a tu lado. Te amo.

A mi familia en general y mis amigos

Por creer en mí y por motivarme siempre a ser una mejor persona, por su preocupación y apoyo incondicional.

Elisa Jara Muñoz

A Dios por acompañarme durante toda mi vida y también por darme las fuerzas para salir adelante en los momentos difíciles y de no abandonar mis objetivos a pesar de las dificultades.

*A mi madre **Genoveva** por ser mi apoyo y el de mis hermanas y por demostrarnos que a pesar de las dificultades siempre se puede salir adelante, por ser el pilar de nuestra familia y por su lucha y esfuerzo constante para que todas sus hijas puedan cumplir sus sueños y objetivos.*

*A mi **pololo Fabián** por estar siempre a mi lado, por su amor, por su apoyo incondicional ante las adversidades que se me presentaron durante estos cinco años como estudiante universitaria, por sus consejos y por ayudarme a poner los pies en la tierra cuando lo necesitaba, también por encontrarle una solución a mis problemas cuando yo me bloqueaba y por motivarme a cumplir mis sueños y metas en la vida.*

*A mi **hermana Catalina** por guiarme a estudiar una carrera profesional y por demostrarme que con esfuerzo y perseverancia se pueden cumplir todos nuestros sueños.*

*A mi **hermana Valentina** por ayudarme a estudiar mis diálogos de inglés y también por estar conmigo en los buenos y malos momentos.*

*A mi **hermana María Belén** por compartir conmigo sus pasatiempos como ir a correr, hacer ejercicio y por ayudarme a distraerme cuando más lo necesitaba.*

Y por último a todas las personas que de alguna forma contribuyeron a que mi carrera universitaria se pudiese lograr.

Paula Valencia Valenzuela

INDICE

RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 Problematización	12
1.2 Justificación de la investigación	12
1.3 Preguntas de investigación.....	13
1.4 Objetivo general.....	13
1.4.1 Objetivos específicos.....	13
1.5 Limitaciones del estudio	14
CAPITULO II: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y MARCO TEÓRICO	
CONCEPTUAL	15
2.1 Características del sistema educacional en Chile.....	15
2.2 Estructura del sistema educacional chileno	15
2.3 Tipos de establecimientos de enseñanza.....	18
2.4 Estrés e insatisfacción laboral.....	19
2.4.1 Estrés	19
2.4.1.1 Síntomas del estrés.....	21
2.4.1.2 Fases del estrés.....	21
2.4.2 Estrés laboral	23
2.4.2.1 Tipos de estrés laboral	24
2.4.2.2 Estresores laborales.....	24
2.4.2.3 Causas del estrés laboral	26
2.4.2.4 Síntomas y consecuencias del estrés laboral.....	26
2.4.3 Insatisfacción laboral.....	28
2.4.3.1 Concepto de insatisfacción laboral	28
2.4.3.2 Factores asociados a la insatisfacción laboral.....	28
2.4.3.3 Consecuencias de la insatisfacción laboral.....	30
CAPITULO III: CASO DE ESTUDIO	31
3.1 Descripción del establecimiento educacional	31
3.2 Visión.....	33

3.3 Misión.....	34
3.4 Valores institucionales	34
3.5 Organigrama institución	36
CAPITULO IV: METODOLOGÍA.....	37
4.1 Tipo y diseño de estudio	37
4.2 Censo, población y muestra de estudio.....	37
4.3 Variables de estudio.....	37
4.3.1 Variables dependientes.....	37
4.3.2 Variables independientes.....	37
4.4 Instrumento de recolección de datos.....	38
4.5 Fuentes de información.....	40
4.6 Procedimiento de recolección de la información.....	40
4.7 Análisis y tabulación de datos.....	41
CAPITULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS	42
5.1 Análisis descriptivo de los resultados obtenidos del censo	42
5.2 Análisis descriptivo del estrés ocupacional en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán.	47
5.3 Análisis descriptivo de la insatisfacción laboral del personal del instituto Superior de Comercio de Chillán.	49
5.4 Análisis de la relación entre insatisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán	51
5.5 Análisis de la relación del nivel de estrés ocupacional con variables independientes	55
<i>Tabla 15:</i> Relación entre nivel de estrés ocupacional y sexo	55
<i>Tabla 16:</i> Relación entre nivel de estrés ocupacional y edad	56
<i>Tabla 17:</i> Relación entre nivel de estrés ocupacional y estado civil	58
<i>Tabla 18:</i> Relación entre nivel de estrés ocupacional y cantidad de hijos.....	59
<i>Tabla 19:</i> Relación entre nivel de estrés ocupacional y función en la institución	60
<i>Tabla 21:</i> Relación entre nivel de estrés ocupacional y tipo de contrato.....	63
<i>Tabla 22:</i> Relación entre nivel de estrés ocupacional y realización de actividad física	64
<i>Tabla 23:</i> Relación entre nivel de estrés ocupacional y área de desempeño del profesor	65
5.6 Análisis de la relación entre la insatisfacción laboral y las variables independientes	67

<i>Tabla 24:</i> Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y sexo	67
<i>Tabla 25:</i> Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y edad.....	68
<i>Tabla 26:</i> Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y estado civil	70
<i>Tabla 27:</i> Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y cantidad de hijos	71
<i>Tabla 28:</i> Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y función en la institución	72
<i>Tabla 29:</i> Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y antigüedad en la institución.....	73
<i>Tabla 30:</i> Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y tipo de contrato	74
<i>Tabla 31:</i> Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y realización de actividad física	75
<i>Tabla 32:</i> Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y área de desempeño del profesor.....	76
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
6.1 Conclusiones	78
6.2 Recomendaciones	82
CAPITULO VII: REFERENCIAS	84
CAPITULO VIII: ANEXOS	87
8.1 Anexo A: Encuesta Aplicada	87
8.2 Anexo B: Codificación datos de la encuesta	92

RESUMEN

Hoy en día se reconoce que el estudio del estrés ocupacional y la insatisfacción laboral en las organizaciones es de suma importancia, ya que repercute de forma negativa sobre el clima laboral, afectando la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de la organización.

El objetivo principal de la investigación es analizar la relación del nivel de estrés ocupacional e insatisfacción laboral del personal que se desempeña en el Instituto Superior de Comercio de Chillán, con el fin de aportar información a la institución que permita mejorar el clima laboral.

Es una investigación de carácter no experimental con un diseño descriptivo correlacional de características cuantitativas y de corte transversal.

Para esta investigación, el universo de estudio fue de 70 trabajadores que se desempeñan en el Instituto Superior de Comercio de Chillán de los cuales 61 empleados respondieron la encuesta, al ser una población pequeña se aplicó un censo para lograr una mayor exactitud en los resultados.

Para lograr el objetivo, se aplicó una encuesta que se encuentra validada internacionalmente y se ha usado en Chile en diferentes áreas, como Trabajo Social, Psicología y Educación. La encuesta se divide en tres ítems: la primera parte recoge información general del trabajador, sexo, edad, estado civil, etc., la segunda parte es un cuestionario de estrés ocupacional elaborado por Maslach (1986) y por último un cuestionario de satisfacción laboral diseñado por Warr, Cook y Wall (1979).

Los resultados de la investigación indicaron que el nivel de estrés ocupacional predominante fue el nivel medio (72%) y el nivel de insatisfacción laboral un nivel medio bajo (39%), es decir, una tendencia a una falta de insatisfacción laboral. Los factores que influyen en el nivel de estrés ocupacional en los trabajadores son: jornada laboral excesiva, agotamiento en el trabajo, el trabajo les endurece emocionalmente, sus problemas emocionales no son tratados de forma adecuada, sienten que los demás lo culpan de sus problemas y se sienten poco estimados después de haber trabajado íntimamente con sus

compañeros de trabajo. En cuanto a la insatisfacción laboral, los factores mejor considerados son: la relación con sus compañeros y compañeras de trabajo, la relación con su jefe inmediato y la libertad para elegir su propio método de trabajo. Y los factores peor considerados son: el monto de su sueldo, las oportunidades de promoción con las que cuentan y el reconocimiento que obtienen por su buen trabajo. En el análisis bivariado entre estrés ocupacional e insatisfacción laboral, la asociación resultó ser directa, es decir, a mayor estrés mayor insatisfacción y a menor estrés menor insatisfacción, aunque esta asociación no es estadísticamente significativa.

Palabras claves: Estrés ocupacional, insatisfacción laboral, clima laboral y establecimientos educacionales.

INTRODUCCIÓN

La insatisfacción laboral y el estrés ocupacional son un problema que hoy en día se hace presente en muchas organizaciones, ya sean estas públicas o privadas, en ambas se generan situaciones que terminan en consecuencias negativas que afectan el clima laboral. Conocer el estrés ocupacional y la insatisfacción laboral es importante en todo tipo de organizaciones, pero es aún más relevante en instituciones educacionales, ya que el personal que se desempeña en ese sector se encuentra obligado a estar en contacto constante y directo con otras personas, además de los constantes cambios en el entorno educacional. Por esta razón, es importante que las organizaciones educacionales conozcan la situación actual en la que se trabaja para poder tomar medidas correctivas y de esta forma evitar que se produzcan situaciones que dificulten el buen funcionamiento y cumplimiento de los objetivos.

El clima laboral hace referencia a las percepciones compartidas por los trabajadores de los tipos de comportamientos y acciones que son recompensados y apoyados por las políticas, prácticas y los procedimientos de la organización según Schneider (1990) citado por Hilterman (2015).

Por otro lado, la insatisfacción laboral según Muñoz (1990) citado por Hannoun (2011) se define como el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas no acordes con sus expectativas.

El concepto de estrés laboral, puede definirse como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas de su ambiente de trabajo. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización (Vargas & Ramirez, 2012).

También tiene efectos en los resultados en un nivel más amplio, como por ejemplo, las actitudes de los clientes y el rendimiento de equipos o unidad, según los autores Kuenzi y Schminke (2009) citado por Hilterman (2015).

La investigación está enfocada principalmente al ámbito laboral y tiene como objetivo principal analizar la relación del nivel de estrés ocupacional e insatisfacción laboral del personal que se desempeña en el Instituto Superior de Comercio de Chillán durante el año 2015.

El desarrollo de esta investigación se encuentra dividida en seis capítulos principales. En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema, en el cual se considera la problematización, la justificación de la investigación, las preguntas de investigación, los objetivos y las limitaciones del estudio.

En el segundo capítulo, se encuentra establecida la revisión bibliográfica y el marco teórico conceptual, que es la base de sustentación del estudio, en el que se verán el funcionamiento de los sistemas de educación en Chile, los conceptos, causas y consecuencias del estrés ocupacional e insatisfacción laboral.

El tercer capítulo presenta el caso de estudio de la investigación. El cuarto capítulo abarca los aspectos metodológicos de la investigación, en el cual se concretan los diversos aspectos que determinaran el diseño de la investigación, como por ejemplo, el tipo de estudio, diseño del estudio, censo, población y muestra del estudio, las variables estudiadas, las técnicas e instrumentos utilizados, el procedimiento de recolección de datos, las fuentes de información y el análisis y tabulación de datos.

En el quinto capítulo, se efectuarán los análisis de los resultados de la investigación y por último se presentan las conclusiones y recomendaciones para la institución.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Problematización

La necesidad de evaluar las variables de estrés ocupacional e insatisfacción laboral en una institución es fundamental para mejorar el clima laboral, pues de estas variables dependerá el desempeño de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos de la institución. Pero, es aún más relevante en instituciones educacionales, ya que la educación es la base para el desarrollo y el progreso de la sociedad. Debido a esto surge la necesidad de evaluar estas variables en un establecimiento educacional particular subvencionado, puesto que la institución no ha realizado anteriormente ningún tipo de evaluación con respecto a este tema, y se pretende aportar conocimiento de la realidad en la que se trabaja, con el fin de mejorar aspectos en los cuales se presentan fallas.

1.2 Justificación de la investigación

El proyecto de título propuesto busca poder analizar la relación que existe entre el estrés ocupacional y la insatisfacción laboral del personal de un establecimiento educacional particular subvencionado perteneciente a la ciudad de Chillán, con el objetivo de determinar los principales factores que inciden en estas variables y aportar información al establecimiento educacional que permita tomar medidas orientadas a mejorar el clima laboral.

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan según la Organización Internacional del Trabajo, (1986; 1992) citado por (Leka, Griffiths, & Cox, 2011), es un fenómeno que dificulta las relaciones humanas, el desempeño y la satisfacción laboral. Por otro lado, Márquez (2004) plantea que la insatisfacción laboral produce un decremento en la eficiencia organizacional, y que puede expresarse con conductas como negligencia, agresión o abandono del puesto, es decir, que la frustración que siente un trabajador insatisfecho puede expresarla con una conducta agresiva como el sabotaje, la maledicencia o la agresión directa (Mansilla, García, Gamero, & Congosto, 2010).

Si bien diversos autores han realizado estudios de investigación acerca de este tema, al momento de indagar en el área educacional, existe escasa información. Quedando un importante nicho para explorar, teniendo en cuenta que la educación es uno de los factores que más influye en el avance y progreso de personas y sociedades. Además de proveer conocimientos, la educación enriquece la cultura, el espíritu, los valores y todo aquello que nos caracteriza como seres humanos.

Es por esta razón, que se hace necesario una evaluación oportuna de estas variables, a través de un estudio que comprenda el nivel de estrés e insatisfacción laboral presente en el personal de un establecimiento educacional, situado en Chillán. Entregando un estudio transversal de la situación del Instituto educacional que no cuenta con ningún tipo de evaluación respecto a este tema.

1.3 Preguntas de investigación

- ¿Qué relación existe entre el estrés ocupacional y la insatisfacción laboral en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán?
- ¿Cuál es el nivel de estrés ocupacional e insatisfacción laboral presente en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán?
- ¿Cuáles son los factores que inciden en el nivel de estrés ocupacional e insatisfacción laboral en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán?

1.4 Objetivo general

Analizar la relación entre el estrés ocupacional e insatisfacción laboral en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán.

1.4.1 Objetivos específicos

- Examinar las variables que inciden en el estrés ocupacional y la insatisfacción laboral en la literatura especializada.
- Analizar el nivel de estrés ocupacional y su relación con la insatisfacción laboral del personal del caso de estudio.
- Identificar los factores que inciden en el nivel de estrés ocupacional e insatisfacción laboral en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán.
- Determinar si existen diferencias significativas en el nivel de estrés ocupacional e insatisfacción laboral según el sexo, edad, estado civil, cantidad de hijos,

responsabilidad, antigüedad en la institución, tipo de contratación, realización de actividad física y el área de desempeño, en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán.

1.5 Limitaciones del estudio

- La investigación está basada en una metodología transversal, dado que trabaja con datos que son recogidos en un momento determinado de tiempo (segundo semestre 2015).
- Otra limitación de la investigación es el tamaño del censo, por lo tanto los resultados obtenidos sólo son aplicables al Instituto Superior de Comercio de Chillán, no pudiendo ser generalizado para otras instituciones educativas.

CAPITULO II: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Características del sistema educacional en Chile

Los principios fundamentales del sistema educacional chileno se han consagrado principalmente en la Constitución Política de la República, aprobada en 1980 y modificada en 2003 mediante la ley N° 19.876 y en la Ley General de Educación N° 20.370, promulgada el 17 de agosto 2009.

La Ley General de Educación en su artículo 2° define la educación como el proceso de aprendizaje permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y que tiene como finalidad alcanzar su desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico, mediante la transmisión y el cultivo de valores, conocimientos y destrezas. Se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural y de la paz, y de nuestra identidad nacional, capacitando a las personas para conducir su vida en forma plena, para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad, y para trabajar y contribuir al desarrollo del país.

El artículo 3° de La Ley General de Educación menciona que el sistema educacional chileno se construye sobre la base de los derechos garantizados en la constitución así como en los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes y, en especial, del derecho a la educación y la libertad de enseñanza. Se inspira, además, en los siguientes principios: universalidad y educación permanente, calidad de la educación, equidad del sistema educativo, autonomía, diversidad, responsabilidad, participación, flexibilidad, transparencia, integración, sustentabilidad e interculturalidad.

2.2 Estructura del sistema educacional chileno

La estructura del sistema educacional chileno se menciona en la Ley General de Educación N° 20.370, del 17 de agosto del año 2009 que en su artículo 17° señala que la educación formal o regular está organizada en los siguientes niveles:

- **Educación preprimaria:** La educación preescolar o parvularia (EP), no es obligatoria y está destinada a atender a los niños de 0 a 5 años de edad. La Educación Preescolar comprende tres niveles:

a) Sala cuna, que atiende al grupo de 0 a 2 años de edad.

b) Nivel medio, grupo entre 2 a 4 años de edad, dividido en dos subniveles, el menor y el mayor, que corresponde a las edades 2 a 3 y 3 a 4 años de edad respectivamente.

c) Nivel transición corresponde al grupo de 4 a 6 años de edad, dividido en primer y segundo nivel, atendiendo a los grupos de 4 a 5 y 5 a 6 años de edad.

El artículo 2° del decreto 27.952, hace mención a que la educación parvularia tendrá como objetivo fundamental el desarrollo integral de la personalidad ideal del niño y su adaptación inteligente al medio social y natural.

El artículo 4 de la Ley General de Educación señala que es deber del estado promover la educación parvularia en todos sus niveles y garantizar el acceso gratuito y el financiamiento fiscal para el primer y segundo nivel de transición.

- **Educación primaria:** La educación básica es obligatoria y tiene una duración de ocho años. Todos los niños(as) que cumplen 6 años de edad al 31 de marzo del año correspondiente, pueden acceder al primer año de este nivel. La educación básica está dividida en dos ciclos. El primer ciclo comprende los primeros cuatro grados y el segundo ciclo abarca los cuatro últimos grados.
- **Educación secundaria:** La educación media, también es obligatoria, tiene una duración de cuatro años y ofrece una formación general común y formaciones diferenciadas. Estas son las humanístico-científica, técnico- profesional (objeto de estudio) y artística. La edad límite para el acceso es de 18 años. Al finalizar este nivel, los alumnos obtienen la licencia de educación media, cualquiera sea la modalidad donde hayan realizado sus estudios.

A continuación se explica los tipos de formación diferenciada en la educación secundaria, colocando énfasis en la educación técnico profesional, objeto de estudio de esta investigación:

- **Formación diferenciada Humanístico-Científica:** Está orientada a la profundización de las áreas de la formación general de interés de los estudiantes.
- **Formación diferenciada Técnico-Profesional:** Está orientada a la formación en especialidades en términos de perfiles de egreso en diferentes sectores económicos de interés de los alumnos. El decreto 452 del 21 de noviembre del año 2013 establece bases curriculares para la Educación Media formación diferenciada Técnico- Profesional, en el cual se menciona lo siguiente:

La formación diferenciada Técnico-Profesional de la Educación Media corresponde a los dos últimos años del nivel y constituye un ámbito de preparación inicial para una vida de trabajo y, más allá, un ámbito de formación integral para la vida adulta. Esta preparación se construye articulando el dominio de las competencias propias de una especialidad con el aprendizaje tanto de los objetivos transversales como de los objetivos y contenidos de la formación general de la educación media.

El espacio de formación diferenciada, correspondiente a los cursos de 3º y 4º año de Educación Media, ofrece a los estudiantes oportunidades de realizar aprendizajes en una especialidad técnica que facilite su acceso a un primer trabajo remunerado, atendiendo a sus intereses, aptitudes y disposiciones vocacionales, y que los prepare en forma efectiva para el trabajo y para responder con flexibilidad a la velocidad de los cambios tecnológicos.

La formación diferenciada técnico profesional considera también la continuidad de estudios como un destino deseable y posible de los egresados. Así, la mayoría de las especialidades propuestas tiene continuidad en la oferta de formación de técnicos de nivel superior en los Centros de Formación Técnica e Institutos Profesionales del país.

Estas bases curriculares definen 34 especialidades, 17 menciones que están agrupadas en 15 sectores económicos que son: maderero, agropecuario, alimentación, construcción, metal, mecánica, electricidad, marítimo, minero, gráfico, confección, administración, salud y educación, química e industria, tecnología y comunicaciones y finalmente hotelería y turismo.

Los perfiles de egreso están precedidos de una breve descripción del contexto laboral de cada especialidad. Este contexto describe la actividad económica asociada a la especialidad, principalmente los indicadores que dan cuenta de su dinamismo y potencial de crecimiento, los desafíos que enfrenta, el tipo de empresas que conforman el campo laboral para los egresados y los productos que se esperan de su trabajo.

- **Formación diferenciada Artística:** Está orientada a la formación especializada definida en términos de perfiles de egreso en las diferentes áreas artísticas de interés de los alumnos.
- **Educación superior:** El acceso a la educación superior tiene como requisito mínimo estar en posesión de la licencia de educación media y haber rendido la prueba de selección universitaria (PSU). Existen tres tipos de instituciones de educación superior: las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica.

2.3 Tipos de establecimientos de enseñanza

En todos los niveles del sistema, los establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado pueden ser clasificados, según la naturaleza de su dependencia administrativa y financiera, en:

- **Estatales:** Se trata de establecimientos de Educación Superior, que gozan de autonomía académica y administrativa, pero que son financiados por el Estado. Existen, también, en el nivel Preescolar, los establecimientos pertenecientes a la JUNJI, entidad pública autónoma que recibe financiamiento estatal.
- **Municipales:** Son establecimientos públicos de propiedad y financiamiento principalmente estatal, administrados por las municipalidades del país. Cubren los niveles Preescolar, Básico y de Enseñanza Media Humanístico-Científica y Técnico Profesional. Constituyen el mayor porcentaje de establecimientos y de alumnos allí matriculados del país.
- **Particulares Subvencionados:** Son establecimientos de propiedad y administración privada, pero que, en el caso de los niveles Preescolar (2º nivel de Transición), Básico y Medio, reciben financiamiento estatal mediante subvención por alumno matriculado y efectivamente asistiendo a clases. En el caso de la Educación Superior, los

establecimientos particulares subvencionados, reciben diversos aportes del Estado, fijados anualmente en el presupuesto nacional.

- **Particulares Pagados:** Son los establecimientos privados propiamente tales, cuya propiedad, administración y financiamiento corresponde a particulares y a las familias de los alumnos. Existen en todos los niveles del sistema educacional.

2.4 Estrés e insatisfacción laboral

Packard y Motowildo (1987), plantean que la relación entre el estrés ocupacional y la insatisfacción laboral, son dos conceptos estudiados frecuentemente y relacionados positivamente, es decir, a mayor estrés mayor insatisfacción y a menor estrés mayor satisfacción, citado por (Ribera, Cartagena, Reig, Roma, Sans y Caruana, 1993).

Antes de abordar los problemas que causan estas variables al clima organizacional y las consecuencias que estos traen, se deben esclarecer los conceptos. Para ello nos remitiremos a algunas definiciones que son planteadas por los diversos estudios de la materia.

2.4.1 Estrés

Hoy en día el término estrés se escucha en todos los ámbitos de nuestras vidas, es muy probable que muchos de los que usan esta palabra no tengan un conocimiento profundo de los factores que inciden en él, sin embargo todos hemos estado bajo presiones, ya sean familiares, sociales, laborales, profesionales, económicas, entre otras. Y ante estas presiones, respondemos con una reacción de defensa, un reflejo que predispone al cuerpo para la acción en procura de lograr una adaptación a situaciones nuevas.

El inicio del empleo actual del término tiene su antecedente en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, quien define el estrés como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior Selye (1976), citado por (Paredes, 2006).

Salvat y otros (1980: p.231), afirman que el estrés es el conjunto de alteraciones que aparecen en el organismo frente a una situación de alarma, ya sea de índole puramente físico (traumatismo), patológico (enfermedad) o psíquico, citado por (Paredes, 2006).

Ivancevich y Matteson (1985) la definen como la respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez la

consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas citado por (Atalaya, 2001).

De acuerdo a Lazarus y Folkman (1986), concepto organizador utilizado para entender un amplio grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal citado por (Atalaya, 2001).

Fontana (1992) afirma que: el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo citado por (Atalaya, 2001).

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano, 2002) -Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo. -Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo. -Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

Otra definición que sustenta esta investigación es la presentada por Schutlz (1998, p.399) quien define el estrés como un trastorno que causa graves daños físicos y está muy generalizado con la vida del hombre moderno; es de origen y de naturaleza primordialmente psicológica citado por (González, 2008).

El estrés, es considerado por Davis y Newstrom (2003) como un término genérico que se aplica a las presiones que los individuos experimentan en la vida, puesto que, la presencia del estrés en el trabajo es prácticamente inevitable en muchas labores, citado por (González, 2008).

Un estrés excesivo debido a un estímulo demasiado grande, puede conducir a la angustia; es decir, al distrés. Se rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, lo que impide responder de forma adecuada a situaciones cotidianas. Por otra parte, se utiliza el término eustrés, para definir la situación en la que la buena salud física y el bienestar mental facilitan que el cuerpo en su conjunto adquiera y desarrolle su máximo potencial. El estado de eustrés se asocia con claridad mental y condiciones físicas óptimas.

En los últimos años la sociedad ha comenzado a prestar una mayor atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud de las personas y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores.

Todas las personas necesitan aprender a prevenir y controlar el estrés. Quien no lo hace, puede poner en peligro su salud y su tranquilidad, mientras que quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas para prevenirlo y afrontarlo puede disfrutar de un estilo de vida más sano y más satisfactorio (Naranjo, 2009).

2.4.1.1 Síntomas del estrés

Algunos síntomas físicos del estrés son: hipertensión arterial, problemas cardiacos, palpitaciones, transpiración, dolores inexplicables, dolores cervicales y lumbares, boca seca, náuseas, úlcera gástrica y duodenal, trastornos digestivos, temblores, cefaleas, mareos, infecciones, alteraciones menstruales, deficiencia inmunitaria, tumores.

Dentro de los síntomas psicológicos podemos encontrar: miedos, fobias, ansiedad, angustia, inseguridad, cansancio, fatiga, insatisfacción, problemas sociales, problemas laborales, problemas sexuales, insomnio, malestar general, frustraciones, irritabilidad, pérdida de autoestima, pérdida de entusiasmo, preocupación, pérdida de concentración y memoria.

En cuanto a los síntomas conductuales, se presentan los siguientes: aparición o aumento de actitudes viciosas: cigarrillo, alcohol. Alimentación (obesidad, pérdida de peso), bulimia, anorexia, dependencia a drogas, cambios en el ritmo del sueño, dificultad para tomar decisiones, cambios de carácter, dificultad para relacionarse con los demás, trastornos en el ritmo de trabajo (aumento en horas de trabajo, negación o evitación al trabajo).

2.4.1.2 Fases del estrés

Según el endocrino Hans Selye, el estrés tiene tres fases citadas por (Nahin, 2011):

Alarma: Se da en el inicio, el cuerpo detecta el estímulo externo, que al ser amenazado, se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, donde hay hormonas responsables de las reacciones orgánicas correspondientes a la respuesta de lucha o huida. Durante esta etapa aparecen los síntomas de respiración entrecortada y acelerada, aumento

del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia. Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que proporciona efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.

Resistencia: Cuando el sometimiento ante la amenaza se da en forma prolongada los agentes perjudiciales, físicos, químicos, biológicos o sociales hacen que el organismo disminuya sus capacidades de respuesta, esto es debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés, por lo tanto trata de adaptarse a esa tensión continua que lo afecta, pero como no puede volver al estado de equilibrio, continua sus funciones con gran esfuerzo provocando cambios emocionales como irritabilidad, fatiga, predominando la ansiedad, al mismo tiempo que le cuesta mantener sus adaptaciones corporales. La respuesta fisiológica es producir glucocorticoides, que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, el cerebro y de los músculos, movilizandó así la fuente de energía. La capacidad para resistir se conserva por mucho tiempo sin problema, pero en caso de fatigarse avanzará a la fase siguiente.

Agotamiento: El sujeto ante las demandas desproporcionadas siente que se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio, hay un desbalance en el cuerpo y el organismo colapsa, pierde su capacidad de respuesta, comenzando agotarse las defensas del cuerpo y las reservas psíquicas. Durante esta fase es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte.

Figura 1: Etapas del estrés según Selye



Fuente: Obtenido de <http://www.siafa.com.ar/notas/nota108/fisiologia-estres.htm>

2.4.2 Estrés laboral

Se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador.

Stonner (1994), plantea que el estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos, para enfrentarla, citado por (Atalaya, 2001).

Asimismo, Davis y Newstrom, (1991), consideran que se produce el estrés ocupacional en circunstancias en donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo, sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas. Cuando los empleados sufren de estrés en el trabajo, tienden a quejarse, a atribuir sus errores a otros y mostrarse muy irritables, citado por (Atalaya, 2001).

Por otro lado, (Vargas & Ramirez, 2012), señalan que el estrés laboral es una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas de su ambiente de trabajo.

Según Trucco (1999; 2004), el estrés laboral es consecuencia de múltiples factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga, el contenido y la organización del trabajo, en interacción con todos aquellos otros componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no dependen necesariamente del trabajo, citado por (García, 2006).

El estrés laboral es producto de la interacción entre el individuo y su ambiente, estilos de vida, relaciones interpersonales, disposiciones de temperamento, vulnerabilidades biográficas y biológicas; y se asocia a diferentes situaciones en el escenario laboral generándose ciertos riesgos que pueden manifestarse como síntomas de estrés. Trucco, M., (1998; 2002; 2004), citado por (García, 2006).

2.4.2.1 Tipos de estrés laboral

Según Slipack (1996), citado por (Sanchez, 2011) existen dos tipos de estrés laboral:

El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

El crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: 1- Ambiente laboral inadecuado. 2- Sobrecarga de trabajo. 3- Alteración de ritmos biológicos. 4- Responsabilidades y decisiones muy importantes. El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

2.4.2.2 Estresores laborales

Según Sánchez (2011) los estresores laborales se clasifican en:

a.- Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el trabajador, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.

- Peso. Los trabajadores que laboran con un peso importante, el cansancio puede duplicarse.

b.- Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los trabajadores van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el trabajador pone en juego para desempeñar la tarea.

- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

c.- Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al trabajador hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el trabajador se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un trabajador desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe

buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

2.4.2.3 Causas del estrés laboral

De acuerdo a (Paredes, 2006), se podría afirmar que son múltiples las causas de estrés en el ámbito laboral, entre ellas se puede citar:

- Las condiciones laborales: Los turnos y el trabajo en fines de semana, la remuneración inadecuada, los horarios de trabajo, el conflicto, la discriminación, el peligro en el entorno laboral.
- Las relaciones en el trabajo: La calidad de las relaciones con los compañeros, subordinados o supervisores.
- El conflicto y la ambigüedad de las funciones: Los roles, funciones expectativas y deberes mal definidos.
- La estructura y el ambiente de la organización: La política y la práctica de la comunicación, los cambios importantes en el lugar de trabajo, la cultura de la organización, la falta de participación en la adopción de decisiones.
- La supervisión trabajo-familia: Exigencias de tiempo y expectativas contrapuestas.
- Desarrollo de la carrera profesional: Infrautilización de las capacidades o imposibilidad de llegar al potencial pleno, cambiar a una posición mal adaptada a las capacidades e intereses de la persona, expectativas laborales imprecisas, inseguridad en el puesto de trabajo y falta de oportunidades para aprender y avanzar.
- Naturaleza del puesto de trabajo: La cantidad de empuje físico y emocional que se precisa, la carga y el ritmo de trabajo.

2.4.2.4 Síntomas y consecuencias del estrés laboral.

De acuerdo a (Vargas & Ramirez, 2012), el estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

A nivel del sistema de respuesta fisiológica: Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.

A nivel del sistema cognitivo: sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.

A nivel del sistema motor: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.

El estrés también genera una serie de trastornos asociados, que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador:

- Trastornos respiratorios, asma, hiperventilación, taquipnea, trastornos cardiovasculares, enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco, etc.
- Trastornos inmunológicos: desarrollo de enfermedades infecciosas.
- Trastornos endocrinos: hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, etc.
- Trastornos dermatológicos: prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial, etc.
- Diabetes: suele agravar la enfermedad, dolores crónicos y cefaleas continuas.
- Trastornos sexuales: impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, etc.
- Trastornos psicopatológicos: ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad, etc.

2.4.3 Insatisfacción laboral

2.4.3.1 Concepto de insatisfacción laboral

Además de estrés ocupacional en el trabajo también se puede generar insatisfacción laboral, que se define según Muñoz (1990) citado por (Caballero, 2002) como, el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.

Schneider (1985), indicó que la insatisfacción laboral es de interés porque es un resultado de la vida organizacional, y porque es un predictor significativo de conductas funcionales en la esfera laboral, como el absentismo, la rotación y el cambio y la adaptación del puesto y de organización, citado por (Mansilla et al., 2010).

2.4.3.2 Factores asociados a la insatisfacción laboral

Generalmente, son ciertos factores de la organización del trabajo o psico-sociales (salario, falta de responsabilidades, malas relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación, inestabilidad en el empleo, etc.), los que favorecen su aparición, aunque las características individuales tienen gran influencia, porque no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera ante la misma situación. (Granda, 2006)

A continuación se mencionan los factores determinantes de la insatisfacción en el trabajo:

a) Remuneración y contrato laboral: Para que un trabajador reduzca su insatisfacción es fundamental que reciba un salario justo por sus servicios, además es importante tener en cuenta que la remuneración no solo satisface necesidades financieras, sino que también incorpora otros valores como la seguridad, el status o el autoestima.

b) Falta de pasión: Se da comúnmente cuando los trabajadores trabajan en algo que no les gusta, la necesidad de un empleo conlleva a que se acepten trabajos que no son relacionados con la formación académica adquirida o la experiencia que se posee.

c) Clima laboral: Este es un motivo que influye directamente con el éxito de una empresa, un buen ambiente laboral repercute en forma positiva en la productividad de los trabajadores y por ende entrega beneficios a la compañía, sin embargo, un ambiente hostil entre los empleados genera un clima de tensión y desagrado lo que conlleva a aumentar la insatisfacción del empleado y una baja productividad de este.

d) Falta de valoración: El no sentirse valorado dentro de la empresa, y el no reconocimiento de los logros o el trabajo bien realizado hace que los empleados pierdan su motivación hacia la actividad que realizan y se incremente su insatisfacción.

e) Jefe: Una actitud prepotente y desconsiderada por parte de los jefes hacia sus subordinados, o el hecho de ser un mal líder, genera un aumento en la insatisfacción por parte de los trabajadores. Incluso los celos profesionales y envidias hacen que se consideren a ciertos empleados como una amenaza ya que podrían sustituirles en su jefatura, las malas relaciones conllevan a que las personas sientan deseos de abandonar sus puestos de trabajo.

f) Falta de creatividad: Los trabajadores se sienten estancados en su profesión, no pueden aportar nuevas ideas, lo que produce falta de motivación en la realización de sus actividades y por ende insatisfacción.

g) Escasa o nulas posibilidades de promoción: Se produce un desequilibrio entre las expectativas del trabajador y lo que ocurre realmente cuando este se siente estancado en su puesto de trabajo, ve cómo pasa el tiempo y no prospera ni asciende de categoría, esto hace que el trabajador se sienta apático e insatisfecho en su trabajo, puesto que no consigue lo que esperaba.

h) Personas inseguras: Las personas que no poseen mucha confianza en sí mismas o en sus habilidades y aptitudes se sienten incapaces de realizar las tareas encomendadas correctamente lo que les provoca temor, más inseguridad e insatisfacción.

i) Dificultades para adaptarse al ambiente laboral: Existen trabajadores con poca paciencia o que están continuamente cambiando de empleo porque se cansan, se aburren fácilmente o desean alcanzar sus objetivos profesionales en poco tiempo, estos trabajadores se sienten insatisfechos continuamente por lo que cambian de trabajo con facilidad.

j) Malas condiciones laborales: La insatisfacción laboral también puede deberse a las políticas de la empresa, al entorno físico o un empleo precario o rutinario.

2.4.3.3 Consecuencias de la insatisfacción laboral

Según Paredes (2006), la insatisfacción, que se acumula a través de muchas personas tiene mayores probabilidades de producir: rotación elevada, mayor ausentismo, menor civismo corporativo, más dificultades y demandas, y menos salud mental y psíquicas, lo que puede significar mayor tensión en el trabajo, mayores costos de seguros y más demandas. Todas estas consecuencias de insatisfacción son costosas para las organizaciones, ya sea directa o indirectamente.

CAPITULO III: CASO DE ESTUDIO

3.1 Descripción del establecimiento educacional

El Instituto Superior de Comercio (INSUCO), se encuentra ubicado en Avenida Libertad n° 125, Chillán. Es un Instituto Técnico Profesional de la rama Comercial y en el que se imparten las siguientes especialidades: Contabilidad, Ventas, Secretariado y Administración. Aprobado el 4° año de Educación Media Técnico Profesional se otorga la Licencia de Educación Media. Aprobada la Práctica Profesional el alumno obtiene el título de Técnico en Educación Media en la especialidad aprobada.

El devenir del Instituto, ha sido una búsqueda constante de hacer realidad los ideales de facilitar un servicio educativo acorde a las necesidades económicas y sociales de la ciudad, de la zona y del país, todo lo cual está presente en el espíritu con que se crea el Instituto Comercial de Chillán, por Decreto N° 981, del 19 de marzo de año 1940.

Firman el documento, el Presidente de la República don Pedro Aguirre Cerda; el Ministro de Educación, don Juan Antonio Irribarren y el Jefe del Departamento de Enseñanza Técnica Femenina, señor Eleodoro Domínguez. Inicia sus funciones docentes el día lunes 27 de mayo de 1940, con 2 primeros años y una matrícula de 86 alumnos y una dotación de 6 profesores, un director, un Inspector y un portero, utilizando como primer local 2 salas de clases facilitadas por la Escuela España, sólo por un año y en horario vespertino de trabajo desde las 17:30 a 20:30 horas.

El nuevo colegio, inundado de un espíritu renovador, buscó la solución a sus problemas materiales, de manera que el año siguiente de su fundación se traslada a un local particular ubicado en calle Itata N° 757, entre Isabel Riquelme y 5 de abril, donde realizó sus actividades con muy poca comodidad, pero pudo normalizar su jornada de trabajo como colegio diurno. Como el crecimiento escolar lo exigía, pronto arrendó otra casa particular en Libertad N° 1042 (1944 – 1945), que contaba con mayores comodidades. La corporación de Reconstrucción y auxilio de entonces, le cedió la ex – Cárcel Pública, ubicada en Isabel Riquelme 348 (1946 – 1953).

Finalmente, por Decreto del Ministerio de Tierras y colonización N° 298 de 9 de febrero de 1955, tomó posesión de manzana que actualmente ocupa, dotada de pabellones de emergencia que fueron construidos después del terremoto del año 1939 para uso transitorio. Desde el reducido número de alumnos matriculados al inicio de sus labores docentes, fue necesario publicar, durante aquellos difíciles años, repetitivos avisos de propaganda en el diario local y, al mismo tiempo, que comisiones enviadas por el Instituto recorrieran las escuelas Primarias, ilustrando a los alumnos sobre el significado y las amplias proyecciones de este tipo de enseñanza, para interesarlos a incorporarse a esta nueva orientación educacional.

Con estos augurios nació el Instituto Comercial de Chillán, destinado a levantar el nivel profesional y económico de la zona. Sólo el empuje de aquellos maestros esforzados de ayer, pudo abrir los claros horizontes, tan limitados entonces, marcarían el comienzo del amplio prestigio que el colegio ha ido forjando tanto en la provincia como en el país, a través de laboriosos años de dura existencia. Ya en el año 1950 a 10 años de su fundación, el colegio contaba con una matrícula de 500 alumnos, con 13 cursos y 28 profesores.

En su más de medio siglo de vida, muchos han sido los nombres que identifican al colegio:

- Nace como Instituto Comercial del año 1940 al 1970
- Instituto Superior de Comercio 1971 al 1978
- Liceo Comercial “A” 10 1978 al 1992
- Liceo Comercial “Prof. Fernando Pérez Becerra” 1993 al 1997
- Instituto Superior de Comercio “Prof. Fernando Pérez Becerra” 1998 adelante.

Han servido la dirección del establecimiento las siguientes personas:

- Sr. Fernando Pérez Becerra (Director fundador 1940 a 1953)
- Sr. Leoncio Sepúlveda Leal (Desde 1953 a 1973)
- Sr. Nolberto Uribe Ortiz (Desde 1973 a 1991)
- Sr. Pedro Ibarra Guajardo (Desde 1992 a 2006)
- Sra. Luz Sepúlveda Zurita (Desde 2006 a 2010)
- Sr. Alexis Peñailillo Arce (Desde 2011 a la fecha)

En la actualidad, el Instituto Superior de Comercio, es administrado por la Fundación Nacional del Comercio para la Educación, COMEDUC según Decreto Ley N° 3166/87, entidad que desde enero de 2009 ha velado por acrecentar el prestigio y calidad profesional de quienes forman la gran familia comercialina.

El Instituto Superior de Comercio “Profesor Fernando Pérez Becerra” es una entidad en constante desarrollo, que asume el compromiso de educar y formar según los tiempos, a sus alumnos y alumnas. Es por ello que actualmente se quieren hacer realidad las políticas innovadoras de la presente “Reforma Educacional” participando activamente en los diferentes proyectos de mejoramiento educativo impulsados por la autoridad (P.ME., Red Enlace, C.R.A. ACLES, G.P.T., Pasantías Nacionales y Pasantías al extranjero).

Hoy, el colegio cuenta con una matrícula de 1.296 alumnos, distribuidos en 36 cursos y con las especialidad de Administración, Contabilidad, Secretariado y Ventas, todos orientados para atender las inquietudes de personas con deseos de superación y calificación profesional, las cuales se cobijan en un establecimiento de moderna construcción, con una implementación acorde a las exigencias que el medio laboral exige a sus egresados.

Su planta de funcionarios está compuesta por una Directora, Jefa de Unidad Técnico Pedagógica, Jefe de Unidad de Formación Profesional, Jefe Administrativo, Orientador, 42 Docentes y 23 asistentes de la educación.

En la actualidad cuenta con 4 especialidades, las que están debidamente acreditadas por el Ministerio de Educación por espacio de 5 años. Esta distinción es producto de la excelencia académica que siempre ha tenido el actual INSUCO lo que significa una gran demanda por matrícula en todos sus niveles.

3.2 Visión

Ser un instituto líder en enseñanza Técnico Profesional de la provincia que se destaque por su formación académica, profesional y ética. Logrando ser reconocido por la comunidad como una institución que valora a sus estudiantes, desarrolla sus competencias y entrega las bases para insertarse en la vida laboral, continuar sus estudios y enfrentar los retos de la sociedad futura.

3.3 Misión

El Instituto Superior de Comercio es una Institución de Educación Media Técnico Profesional que tiene como propósito formar jóvenes con alto nivel académico y moral, que les permita ingresar con éxito en la vida laboral y/o continuar en la Educación Superior, logrando con ello, mejorar su calidad de vida y la de su comunidad.

3.4 Valores institucionales

▪ Respeto:

- Sabe escuchar a los demás.
- Acata las normas establecidas.
- Resuelve sus problemas sin agresividad ni violencia.
- Acepta la diversidad de ideas y personas.

▪ Responsabilidad:

- Cumple adecuadamente con sus tareas y deberes.
- Asume las consecuencias de sus actos.
- Se esmera por la calidad de su trabajo.
- Asume adecuadamente sus roles personales y sociales.

▪ Perseverancia:

- Se esfuerza constantemente por cumplir trabajos y metas.
- Reintenta aquella que le presenta dificultad.
- Insiste en el logro de sus aprendizajes.
- Se sobrepone a la adversidad.

▪ Creatividad:

- Demuestra originalidad en sus trabajos.
- Propone soluciones innovadoras.
- Demuestra capacidad emprendedora.
- Utiliza de manera original los recursos del entorno en la solución de problemas.

▪ **Solidaridad:**

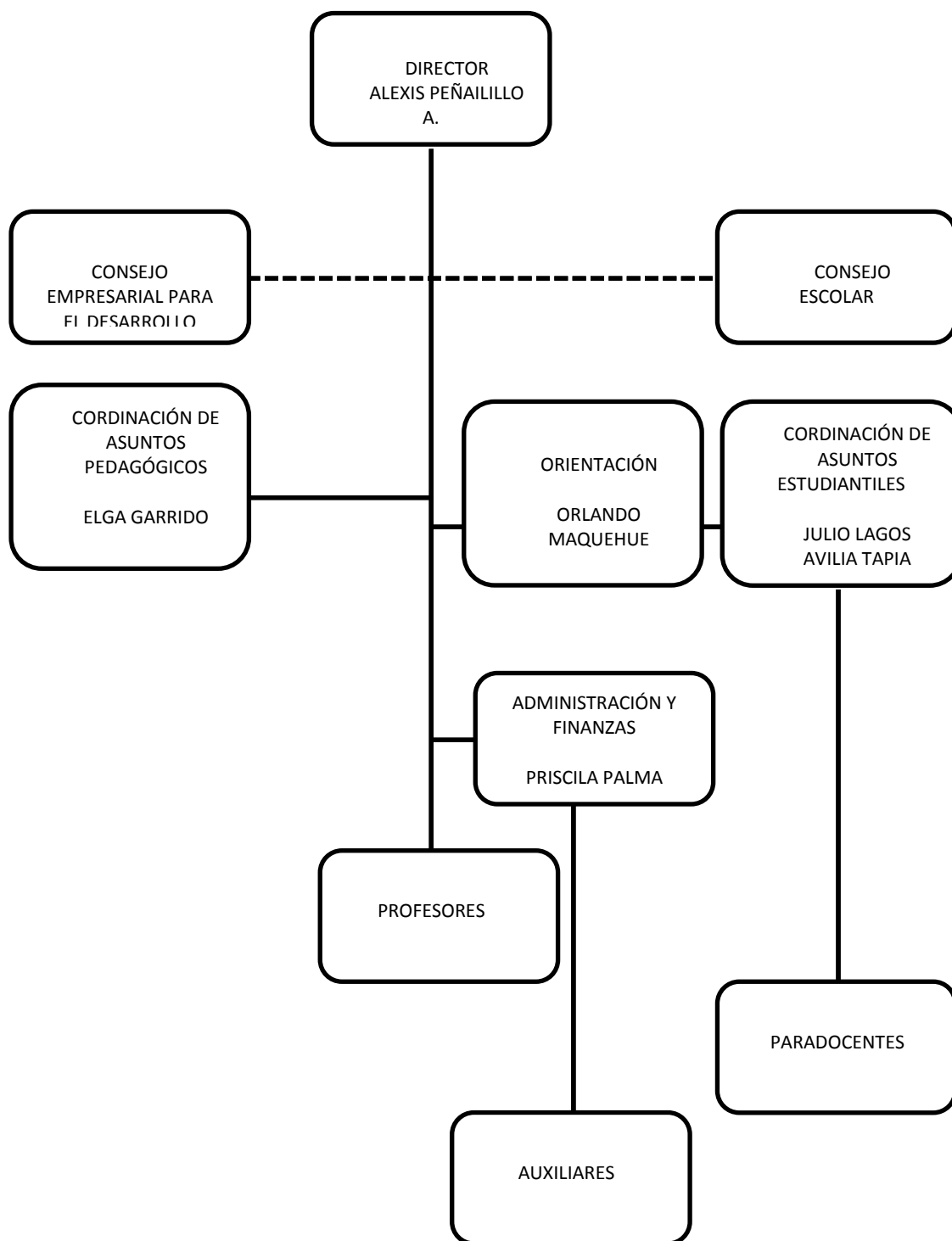
- _ Participa en actividades de bien común.
- _ Da y comparte sin esperar recompensas.
- _ Se compromete en ayudar al necesitado.
- _ Colabora en la solución de problemas.

▪ **Honestidad:**

- _ Es coherente entre el decir y el actuar.
- _ Se compromete con la verdad.
- _ No se apropia de lo ajeno.
- _ Asume debilidades y fortalezas propias.

3.5 Organigrama institución

Figura 2: Organigrama Instituto Superior de Comercio de Chillán



Fuente: Instituto Superior de Comercio de Chillán 2015

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo y diseño de estudio

La metodología utilizada en la investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. El estudio es descriptivo dado que busca especificar características importantes de las variables en estudio sobre un grupo de trabajadores. El estudio es de tipo correlacional, ya que se analiza la relación que existe entre las variables de estrés ocupacional e insatisfacción laboral. Además, correspondió a un diseño de investigación no experimental, ya que se realizó sin manipular de manera intencional las variables. Finalmente, el estudio es de tipo transversal, dado que trabaja con datos que son recogidos en un momento determinado de tiempo.

4.2 Censo, población y muestra de estudio

El objeto de estudio es el Instituto Superior de Comercio de Chillán, colegio particular subvencionado de Instrucción Media Técnico Profesional, que tiene un total de 70 funcionarios, contratados a planta y contrata. Para esta investigación, el universo de estudio es de 70 trabajadores. Al ser una población pequeña se aplicó un censo para lograr mayor exactitud, de los cuales 61 trabajadores respondieron la encuesta correctamente, 4 no respondieron y 5 funcionarios se encontraban con licencia médica.

4.3 Variables de estudio

Para la realización de la investigación se han identificado dos tipos de variables de estudio: las variables dependientes y las variables independientes.

4.3.1 Variables dependientes

Las variables dependientes utilizadas en esta investigación fueron: estrés ocupacional e insatisfacción laboral. El comportamiento de estas variables fueron observadas a partir de las respuestas que dieron los funcionarios que se desempeñan en el Instituto Superior de Comercio de Chillán.

4.3.2 Variables independientes

Para la realización de esta investigación se consideraron las siguientes variables independientes: sexo, edad, estado civil, cantidad de hijos, función dentro de la

organización, antigüedad en la institución, tipo de contratación, realización de actividad física y área de desempeño del profesor.

4.4 Instrumento de recolección de datos

La encuesta utilizada se encuentra validada internacionalmente y se ha aplicado en Chile en diferentes áreas, como Trabajo Social, Psicología y Educación. (Ver Anexo A)

La encuesta se divide en tres ítems:

- **Primer ítem:** Se centra en las condiciones generales y profesionales que tienen que ver con el trabajo, como: sexo, edad, estado civil, cantidad de hijos, función dentro de la institución, antigüedad en la institución, años de experiencia, tipo de contrato laboral, actividad física y área de desempeño del profesor.

- **Segundo ítem:** Cuestionario Maslach (1986), es el instrumento más utilizado en todo el mundo. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. Se consideran que las puntuaciones generales del estrés laboral son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99. El cuestionario Maslach mide los 3 aspectos del estrés ocupacional:

- ✓ **Cansancio emocional:** Se refiere a la disminución o pérdida de recursos emocionales o sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo. Este aspecto consta de 9 preguntas que deben sumarse, estas son, 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Así, habrá un alto nivel de cansancio emocional en aquellas personas que obtengan 27 o más puntos; un cansancio intermedio en aquellas que obtengan entre 19 y 26; y un nivel bajo de cansancio en aquellas que obtengan menos de 19 puntos.

- ✓ **Despersonalización:** Se refiere a una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención. Está formada por 5 preguntas que deben sumarse, la 5, 10, 11, 15 y 22. En este sentido, habrá un de alto nivel de despersonalización cuando la persona obtiene 10 o más puntos; un nivel intermedio de

despersonalización en aquellos que obtengan entre 6 y 9 puntos; y un nivel bajo de despersonalización en aquellos que obtengan menos de 6 puntos.

✓ **Realización personal:** Esta evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 preguntas que deben sumarse, estas son, 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Así, se supondrá baja realización personal en aquellas personas con una puntuación entre 0 y 33; intermedia entre 34 y 39; y alta sensación de logro en aquellos con 40 o más puntos.

Tabla 1: Presencia de estrés ocupacional

CRITERIOS	BAJO	MEDIO	ALTO
Estrés Ocupacional	1-33	34-66	67-99
▪ Cansancio emocional	<19	19 - 26	>=27
▪ Despersonalización	<6	6 - 9	>=10
▪ Realización personal	<34	34 - 39	>=40

Fuente: Maslach 1986 (MBI)

• **Tercer ítem:** Cuestionario elaborado por Warr, Cook y Wall (1979) que presenta una serie de afirmaciones en relación a su trabajo. Donde debe manifestar su grado de satisfacción con cada una de las respuestas, utilizando una escala de 1 a (muy insatisfecho) 7 (falta de insatisfacción) puntos, de cuyas respuestas se establece insatisfacción laboral o falta de insatisfacción laboral. Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

✓ **Insatisfacción general:** La valoración de la insatisfacción laboral general es la suma total dividido por 15.

✓ **Insatisfacción extrínseca:** La valoración de los factores extrínsecos son relativos al ambiente que les rodea y como desempeñan su trabajo, como por ejemplo, el horario, la organización, etc. Estos son los ocho ítems impares de la escala, es decir, 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13,15.

✓ **Insatisfacción intrínseca:** La valoración de los factores Intrínsecos son aquellos relativos al trabajo, como por ejemplo, el método de trabajo, reconocimiento,

responsabilidad, etc. Estos son los siete ítems pares de la escala, es decir, 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14.

Tabla 2: Escala de Insatisfacción laboral

CRITERIOS	ALTO	MEDIO ALTO	MEDIO	MEDIO BAJO	BAJO
Insatisfacción general	1-2	3	4	5	6-7
Insatisfacción Extrínseca	1-2	3	4	5	6-7
Insatisfacción Intrínseca	1-2	3	4	5	6-7

Fuente: Warr, Cook y Wall (1979). Escala General de Satisfacción Laboral

4.5 Fuentes de información

Dentro de la investigación se tomaron tanto fuentes primarias como secundarias. Como fuente primaria se utilizaron los datos recolectados a través de encuestas que fueron respondidas por el personal que se desempeña en el Instituto Superior de Comercio de Chillán. Las fuentes secundarias fue información proporcionada por la institución con la que se trabaja, artículos provenientes de revistas, tesis, informes realizados por el Ministerio de Educación.

4.6 Procedimiento de recolección de la información

Este estudio se llevó a cabo en el Instituto Superior de Comercio (INSUCO) de Chillán. Se realizó un estudio de carácter no experimental con diseño descriptivo, correlacional de características cuantitativas y con alcance transversal, con información suministrada por el personal que se desempeña en el INSUCO. La población total sobre la cual se aplicó la investigación es de 70 individuos, conformado por 42 docentes y 28 asistentes de educación, entre los que se encuentran; inspectores, administrativos y auxiliares. Al ser una población pequeña se aplicó un censo para lograr una mayor exactitud en los resultados. Según Malhotra (2004) censo es la enumeración completa de los elementos de una población u objetos de estudio.

La encuesta fue de forma personal, auto-aplicada, y sin control de tiempo, esto permitió ser contestada en forma autónoma por el encuestado, evitando que se produzcan sesgos en los datos entregados por el encuestador. La participación fue de manera voluntaria y anónima.

La aplicación del cuestionario se hizo en dos etapas, en la primera etapa las encuestas fueron entregadas a una especialista encargada de realizar las encuestas, persona que fue designada por la Institución con el objetivo de no interrumpir la labor del personal. Luego, pasado 2 semanas se procedió a la recolección de las encuestas.

4.7 Análisis y tabulación de datos

El análisis e interpretación de los datos se realizó en dos etapas, en la primera etapa se elaboró una planilla Excel, donde se agruparon, tabularon y codificaron los datos obtenidos de las encuestas¹, una vez creada la base de datos en Excel, se pasó a la segunda etapa donde se traspasó la base de datos creada en Excel al programa IBM SPSS Statistics 20.

La información traspasada se analizó haciendo uso de la estadística descriptiva apoyado de los estadígrafos de tendencia central: media aritmética, sumatorias y la porcentualización de las frecuencias reales recopiladas. Todos los datos se presentaron en cuadros matriciales dar mayor claridad a los resultados obtenidos.

Además se realizó un análisis de correlación bivariado para determinar la relación de las distintas variables en estudio, es decir, las variables independientes (sexo, edad, estado civil, cantidad de hijos, función dentro de la organización, antigüedad en la institución, tipo de contratación, realización de actividad física y área de desempeño del profesor) fueron analizadas de manera descriptiva en relación al nivel de estrés e insatisfacción laboral del personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán.

¹¹ Ver Anexo B: Codificación datos de la encuesta.

CAPITULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Análisis descriptivo de los resultados obtenidos del censo

En función de las variables socio demográficas y socio laborales consideradas, se presentan a continuación las siguientes tablas que muestran la distribución de los trabajadores según sus características.

Tabla 3: Distribución del personal según su sexo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	31	50,8%	50,8	50,8
Masculino	30	49,2%	49,2	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Tal como se mencionó anteriormente el censo está compuesto por 61 trabajadores que se desempeñan en el Instituto Superior de Comercio de Chillán, distribuidos en los diferentes departamentos. En cuanto a la categoría sexo al analizar la tabla 3 se puede observar que el personal se encuentra distribuido equitativamente, predominando el personal femenino con un 50,8% del total de los trabajadores encuestados.

Tabla 4: Distribución del personal según su edad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 18 y 25 años	3	4,9%	4,9	4,9
Entre 26 y 36 Años	19	31,1%	31,1	36,1
Entre 37 y 48 Años	14	23,0%	23,0	59,0
Entre 49 y 60 años	13	21,3%	21,3	80,3
Más de 60 años	12	19,7%	19,7	100,0
Total	61	100,0%	100,0	

Fuente: elaboración propia

En relación a la edad de las personas encuestadas, se aprecia en la tabla 4 que los trabajadores del Instituto Superior de Comercio, no se concentran sólo en un rango de edad, sino que hay personas de todas las edades. El grupo que concentra una mayor cantidad de trabajadores es el grupo de los adulto-joven (entre 26 y 36 años) con un 31,1% del total de los trabajadores encuestados, mientras que el grupo que concentra menor cantidad de trabajadores son aquellos que se encuentran en el rango de edad entre 18 y 25 años.

Tabla 5: Distribución del personal según su estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	17	27,9%	27,9	27,9
Casado o Unido de hecho	37	60,7%	60,7	88,5
Divorciado o Separado	7	11,5%	11,5	100,0
Viudo	0	0,00%	0,00	
Total	61	100,0%	100,0	

Fuente: elaboración propia

Como se evidencia en la tabla 5 destacan entre la totalidad de los trabajadores aquellos que se encuentran casados o unidos de hecho con un 60,7% del total del personal, seguido por un 27,9% que afirman estar en una situación de soltería.

Tabla 6: Distribución del personal según la cantidad de hijos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguno	14	23,0%	23,0	23,0
1-2 Hijos	31	50,8%	50,8	73,8
3-4 hijos	14	23,0%	23,0	96,7
Más de 4 hijos	2	3,3%	3,3	100,0
Total	61	100,0%	100,0	

Fuente: elaboración propia

Con respecto a la cantidad de hijos que tienen los trabajadores que laboran en el Instituto Superior de Comercio, podemos notar en la tabla 6 que la mayoría afirma tener entre 1 a 2 hijos, representando el 50,8% del total del grupo. Mientras que sólo el 3,3% del total de trabajadores contestó tener más de 4 hijos.

Tabla 7: Distribución del personal según la función en la Institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Docente	39	63,9%	63,9	63,9
Paradocente	8	13,1%	13,1	77,0
Administrativo	8	13,1%	13,1	90,2
Auxiliar	6	9,8%	9,8	100,0
Total	61	100,0%	100,0	

Fuente: elaboración propia

En relación a la función del personal que labora en el Instituto Superior de Comercio, se puede advertir en la tabla 7 que el mayor porcentaje, equivalente a un 63,9% del total de los encuestados son docentes. Mientras que el otro menor porcentaje, es decir los asistentes de la educación corresponde a un 36,1%.

Tabla 8: Distribución del personal según la antigüedad en la Institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 1 año	12	19,7%	19,7	19,7
1 a 3 años	8	13,1%	13,1	32,8
4 a 7 años	14	23,0%	23,0	55,7
8 a 12 años	7	11,5%	11,5	67,2
Más de 12 años	20	32,8%	32,8	100,0
Total	61	100,0%	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la antigüedad en la Institución se evidencia en la tabla 8 que el Instituto Superior de Comercio concentra una mayor cantidad de trabajadores con más de 12 años de antigüedad con un 32,8% de la totalidad del censo.

Tabla 9: Distribución del personal según los años de experiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 1 año	4	6,6%	6,6	6,6
1 a 3 años	8	13,1%	13,1	19,7
4 a 7 años	13	21,3%	21,3	41,0
8 a 15 años	13	21,3%	21,3	62,3
más de 15 años	23	37,7%	37,7	100,0
Total	61	100,0%	100,0	

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la tabla 9, se puede apreciar que los años de experiencia de estos trabajadores se centran mayoritariamente en más de 15 años con un 37,7%. Lo que concuerda con las características propias del Instituto que es contar con profesionales con una amplia experiencia laboral.

Tabla 10: Distribución del personal según tipo de contratación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Contrato Indefinido	45	73,8%	73,8	73,8
Contrato a Plazo Fijo	15	24,6%	24,6	98,4
Contrato a honorarios	1	1,6%	1,6	100,0
Total	61	100,0%	100,0	

Fuente: elaboración propia

En relación al tipo de contratación los trabajadores del Instituto Superior de Comercio según la tabla 10, están sujetos a 3 tipos de contrato, uno es el contrato indefinido que son las personas que trabajan de planta, quienes representan el 73,8% del total del personal, este

tipo de contrato proporciona a los trabajadores una alta estabilidad laboral. Los funcionarios con contrato a plazo fijo que son los que trabajan a contrata, estos representan el 24,6% de todos los funcionarios y los que trabajan a honorarios esporádicamente, que representa el 1.6%.

Tabla 11: Distribución del personal según la actividad física

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	28	45,9%	45,9	45,9
No	33	54,1%	54,1	100,0
Total	61	100,0%	100,0	

Fuente: elaboración propia

En relación a el desarrollo de actividad física de estos trabajadores en la tabla 11 se observa que predominan aquellos trabajadores que no realizan actividad física con una 54,1%, en contra un 45,9% que sí realiza alguna actividad física, aspecto preocupante dado que la mayoría no lo realiza, lo cual conlleva a problemas de salud, por falta de ejercicio físico.

Tabla 12: Distribución del personal docente según el área de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ciencias Naturales	4	10,3%	10,3	10,3
Ciencias Sociales	5	12,8%	12,8	23,1
Ciencias de Matemáticas y Lenguaje	10	25,6%	25,6	48,7
Ciencias Físicas y de Salud	1	2,6%	2,6	51,3
Especialidades	10	25,6%	25,6	76,9
Ciencias del arte y tecnología	2	5,1%	5,1	82,1
Otros	7	17,9%	17,9	100,0
Total	39	100,0%	100,0	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12 se puede ver que la gran parte del profesorado se centra en el área de las Ciencias del Lenguaje y Matemáticas y el de Especialidades ambas con un 25,6% del total de los docentes.

5.2 Análisis descriptivo del estrés ocupacional en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán.

Tabla 13: Resultados estrés ocupacional en el personal del Instituto Superior de Comercio

PUNTUACIÓN GENERAL	
CRITERIOS	INSUCO
Estrés Ocupacional General	Medio (61,8)
Cansancio Emocional	Medio (20,8)
Despersonalización	Medio (9,80)
Realización Personal	Bajo (31,2)

Fuente: elaboración propia

Como se puede evidenciar en la tabla 13 el nivel de estrés ocupacional general en el personal que labora en el Instituto Superior de Comercio de Chillán, es de carácter intermedio con 61,8, no obstante a que la mayoría de los trabajadores (72%) presentan un nivel medio de estrés ocupacional general, existe un 28% de los trabajadores encuestados que presentan un nivel alto de estrés.

En cuanto al nivel de cansancio emocional en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán, se puede observar que es de carácter medio, con una puntuación promedio general de 20,8 (Ver tabla 13). Sin embargo, pese a que el cansancio emocional muestran niveles medios (20,8), la mayoría de los trabajadores se concentran en un nivel bajo con un 42,62%, seguido por un 36,07% que presentan un nivel medio y un 21,31% que presentan un nivel alto de cansancio emocional. De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta las variables que más influyen y afectan el cansancio emocional del personal

son; el desgaste emocional que sienten al realizar la actividad y sentir que pasan demasiado tiempo en su trabajo.

Con respecto al criterio de despersonalización como se puede observar en la tabla 13 se repite el mismo efecto de la variable anterior, con una despersonalización promedio general de carácter Medio (9,8). Sin embargo, pese a mostrar niveles medios de despersonalización, del total de los encuestados la mayoría se concentra en un nivel medio-alto de despersonalización, ambos con un 44,26%, seguido de un 11,48% que manifiestan tener un bajo nivel de despersonalización. Según los resultados obtenidos de la encuesta las variables que inciden en el resultado de la despersonalización, es que los trabajadores sienten que el trabajo les está endureciendo emocionalmente y sienten que las demás personas lo culpan de sus problemas.

En relación al criterio de realización personal se puede observar en la tabla 13 que el personal que labora en el Instituto Superior de Comercio, presenta un nivel bajo de realización personal con una puntuación de 31,2, es decir que los trabajadores sienten que las actividades que realizan en su trabajo pierden el sentido que tenían para él. Del total de los trabajadores encuestados el 65,57% presentan una baja realización personal, mientras que el 31,14% presentan una realización personal intermedia y sólo el 3,28% un alto nivel. De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, se puede determinar que las variables que inciden en la baja realización personal es que los trabajadores sienten que los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada en su trabajo y se sienten poco estimados después de haber trabajado íntimamente con sus compañeros de trabajo.

5.3 Análisis descriptivo de la insatisfacción laboral del personal del instituto Superior de Comercio de Chillán.

Tabla 14: Resultados Insatisfacción laboral en el personal del Instituto Superior de Comercio.

PUNTUACIÓN GENERAL	
CRITERIOS	INSUCO
Insatisfacción General	Medio-Bajo (5,0)
Insatisfacción Extrínseca	Medio-Bajo (5,0)
Insatisfacción Intrínseca	Medio (4,9)

Fuente: elaboración propia

Observando la tabla anterior se puede determinar que en promedio la Insatisfacción general de los trabajadores del Instituto Superior de Comercio es de un 5,0 lo que corresponde a un nivel de insatisfacción medio bajo, es decir, hay una tendencia a una falta de insatisfacción. De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se pudo determinar que la gran mayoría de los funcionarios del Instituto Superior de Comercio de Chillán presentan un nivel de insatisfacción medio bajo, no obstante a ello del total de los encuestados 12 presentan un nivel medio alto, 16 un nivel medio, 24 un nivel medio bajo y los 9 restantes un nivel bajo, esto quiere decir que tanto los factores relativos a las condiciones físicas como los factores relativos a las condiciones del trabajo percibidas por los trabajadores no son del todo insatisfactorias.

Con respecto a la insatisfacción laboral extrínseca que tiene relación el ambiente que les rodea y como desempeñan su trabajo se puede observar en la tabla 14 que los trabajadores muestran un nivel medio bajo de insatisfacción extrínseca con un promedio de 5,0. Sin embargo, pese a mostrar un nivel medio bajo, de los 61 funcionarios que respondieron la encuesta, 10 trabajadores presentan un nivel medio alto, 19 un nivel medio, 19 presentan un nivel medio bajo y los 13 restantes tienen un nivel bajo de insatisfacción extrínseca. Según los resultados de la encuesta el factor extrínseco que genera menor insatisfacción en los funcionarios del Instituto Superior de Comercio corresponde a la variable compañeros y compañeras de trabajo y el factor extrínseco que genera mayor insatisfacción en los funcionarios corresponde a la variable que analiza el monto de su sueldo.

Respecto a la insatisfacción laboral intrínseca que tiene relación con los factores relativos al trabajo se puede observar en la tabla 14 que los trabajadores muestran un promedio de 4,9 lo que corresponde a un nivel medio de insatisfacción intrínseca. Sin embargo, pese a mostrar niveles medio el total de los encuestados se distribuye en los siguientes niveles; 20 trabajadores presentan un nivel medio bajo, representando a un 32,79% del total de los encuestados, existen 17 funcionarios que presentan un nivel medio estos corresponden a un 27,87% de la población total, 13 trabajadores tienen un nivel bajo y representan a un 21,31% del total de funcionarios encuestados y los 11 trabajadores restantes muestran un nivel medio alto de insatisfacción laboral intrínseca. De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta el factor intrínseco que genera menor insatisfacción en los funcionarios del Instituto Superior de Comercio corresponde a la variable que analiza la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo y el factor intrínseco que genera mayor insatisfacción en los funcionarios corresponde a la variable que analiza las oportunidades de promoción con las que cuenta.

5.4 Análisis de la relación entre insatisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán

A continuación se analiza gráficamente la relación que existe entre la insatisfacción laboral y el estrés ocupacional general con sus tres aspectos: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

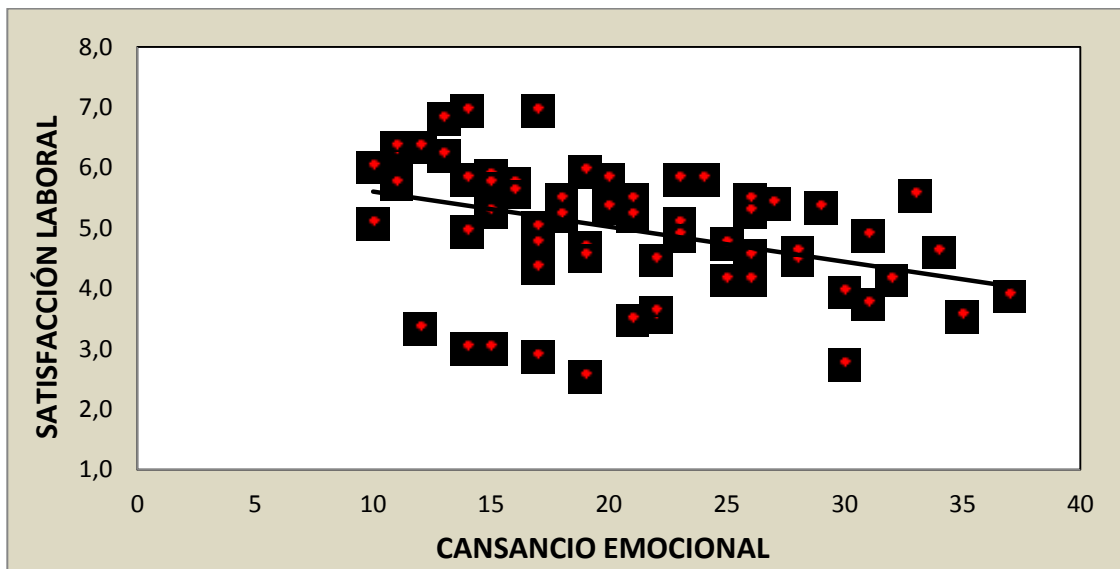
Gráfico 1: Relación de la satisfacción laboral y estrés ocupacional



Fuente: elaboración propia.

En el gráfico 1 se puede observar la relación de la Satisfacción laboral y el Estrés Ocupacional General del personal que labora en el Instituto Superior de Comercio de Chillán, se puede ver que la satisfacción laboral tiene una relación inversa con el estrés ocupacional, es decir, que si aumenta la satisfacción laboral en el personal disminuye el estrés ocupacional y viceversa, el coeficiente de correlación de Pearson determinado para estas variables es de -0,1527. Por ende, la relación de la insatisfacción laboral y el estrés ocupacional en el personal que labora en el Instituto Superior de Comercio de Chillán es directa, es decir, que si al personal le aumenta la insatisfacción laboral de igual forma le aumentara el estrés ocupacional y viceversa.

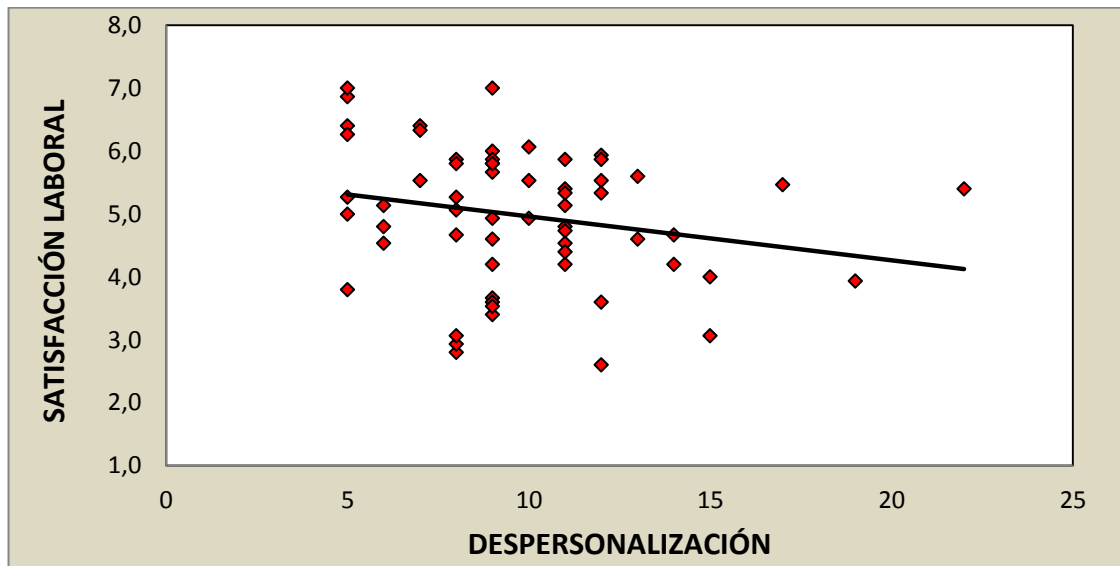
Gráfico 2: Relación de la satisfacción laboral y cansancio emocional



Fuente: elaboración propia.

Si analizamos el gráfico 2 nos podemos dar cuenta que la satisfacción laboral tiene relación inversa con el cansancio emocional, es decir, a mayor satisfacción laboral menor nivel de cansancio emocional y viceversa. El coeficiente de correlación de Pearson determinado para la combinación de las variables Satisfacción Laboral - Cansancio Emocional nos da un valor de $-0,38$, lo que significa que existe una correlación negativa entre las variables, es decir, cuando una variable aumenta la otra disminuye. Por lo tanto, se puede concluir mediante el análisis realizado a la satisfacción laboral que la relación que existe entre la insatisfacción laboral y el nivel de cansancio emocional de los funcionarios del Instituto Superior de Comercio es directa, en consecuencia si aumenta el nivel de cansancio emocional del trabajador también aumenta el grado de insatisfacción laboral y viceversa.

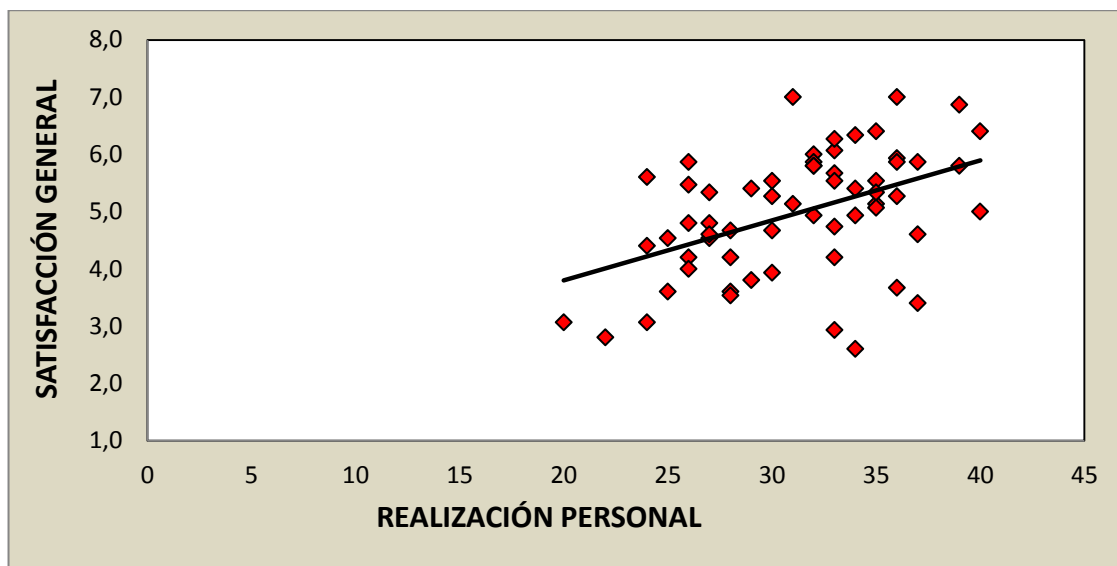
Gráfico 3: Relación de la satisfacción laboral y la despersonalización



Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización, se puede observar en el gráfico 3, que la relación es inversa al igual que en la variable analizada anteriormente. El coeficiente de correlación de Pearson calculado para las variables mencionadas es de -0,22, lo que muestra una relación negativa de la combinación de estas variables. En conclusión se puede determinar que la relación que existe entre la insatisfacción laboral y la despersonalización de los trabajadores del Instituto Superior de Comercio es directa.

Gráfico 4: Relación de la satisfacción laboral y la realización personal.



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo al gráfico 4 que analiza la relación entre satisfacción laboral y la realización personal, podemos observar que existe una relación directa, es decir, a mayor satisfacción laboral mayor realización personal y viceversa. El coeficiente de correlación de Pearson para estas variables nos da un valor de 0,46, lo que representa una correlación positiva, es decir, que cuando una variable aumenta la otra variable también aumenta. Al finalizar este análisis se puede determinar que la relación existente entre la insatisfacción laboral y la realización personal de los trabajadores del Instituto Superior de Comercio es inversa, ya que si aumenta el nivel de realización personal disminuye el nivel de insatisfacción laboral.

5.5 Análisis de la relación del nivel de estrés ocupacional con variables independientes

A continuación se presentan tablas resúmenes que muestran la relación entre el nivel de estrés ocupacional y las variables independientes; sexo, edad, estado civil, cantidad de hijos, función del personal, antigüedad en la institución, tipo de contrato, realización de actividad física y el área de desempeño del profesor.

Tabla 15: Relación entre nivel de estrés ocupacional y sexo

PUNTUACIÓN		
CRITERIOS	SEXO	INSUCO
Estrés Ocupacional General	Hombre	Medio (62,0)
	Mujer	Medio (61,7)
Cansancio Emocional	Hombre	Medio (20,6)
	Mujer	Medio (21,0)
Despersonalización	Hombre	Alto (10,1)
	Mujer	Medio (9,5)
Realización Personal	Hombre	Bajo (31,3)
	Mujer	Bajo (31,2)

Fuente: elaboración propia.

La relación que existe entre el nivel de estrés ocupacional y el sexo no es significativa, sin embargo, se puede observar que en la despersonalización los hombres muestran un nivel alto, mientras que las mujeres muestran un nivel medio de despersonalización, aunque esta diferencia no parece ser importante (Ver tabla 15). Sin embargo, pese a que el promedio de los hombres es alto, de los 30 hombres encuestados 3 presentaron un nivel bajo de despersonalización, 13 un nivel medio y 14 un nivel alto, eso justifica que el promedio de despersonalización en los hombres sea de nivel alto (10.1). Lo mismo sucede en cuanto a las mujeres, pese a presentar un nivel medio de despersonalización, de las 31 mujeres encuestadas 4 presentaron un nivel bajo, 14 un nivel medio y 13 un nivel alto de despersonalización.

Tabla 16: Relación entre nivel de estrés ocupacional y edad

PUNTUACIÓN		
CRITERIOS	EDAD	INSUCO
Estrés Ocupacional General	Entre 18 – 25 años	Medio (57,0)
	Entre 26 – 36 años	Medio (62,4)
	Entre 37 – 48 años	Medio (61,1)
	Entre 49 – 60 años	Medio (63,5)
	Más de 60 años	Medio (61,3)
Cansancio Emocional	Entre 18 – 25 años	Bajo (15,7)
	Entre 26 – 36 años	Medio (21,4)
	Entre 37 – 48 años	Medio (20,4)
	Entre 49 – 60 años	Medio (22,8)
	Más de 60 años	Medio (19,6)
Despersonalización	Entre 18 – 25 años	Medio (8,3)
	Entre 26 – 36 años	Medio (9,5)
	Entre 37 – 48 años	Medio (9,0)
	Entre 49 – 60 años	Alto (11,2)
	Más de 60 años	Alto (10,7)
Realización Personal	Entre 18 – 25 años	Bajo (33,0)
	Entre 26 – 36 años	Bajo (31,5)
	Entre 37 – 48 años	Bajo (31,7)
	Entre 49 – 60 años	Bajo (30,1)
	Más de 60 años	Bajo (31,0)

Fuente: elaboración propia.

Al analizar la tabla 16 nos podemos dar cuenta que la relación que existe entre el nivel de estrés ocupacional y la variable independiente edad, no es significativa. Sin embargo, se puede observar que existen diferencias en el cansancio emocional y en la despersonalización.

En cuanto al cansancio emocional, se puede observar que existe una notable diferencia en los trabajadores menores de 25 años y los mayores de esa edad (Ver tabla 16). Los trabajadores que tienen 25 o menos años presentan un nivel bajo de cansancio emocional, mientras que los trabajadores mayores de 25 años presentan un nivel de cansancio emocional de carácter medio. No obstante, a que el personal menor de 25 años presenta un

nivel bajo de cansancio emocional, de total de los encuestados el 67% presenta un nivel bajo y el 33% un nivel medio, esto explica el resultado promedio de 15,7 en la variable.

En relación a la despersonalización, se puede observar en la tabla 16 una marcada diferencia en el nivel de despersonalización en el personal menor de 48 años de edad y los mayores de esta edad. Los trabajadores menores de 48 años presentan una despersonalización de nivel medio, mientras que los trabajadores entre 49 y más de 60 años presentan un nivel alto nivel de despersonalización, eso quiere decir que a medida que aumenta la edad de los trabajadores aumenta de igual manera el nivel de despersonalización, pasando de un nivel medio a alto. Sin embargo, pese a que los trabajadores menores de 48 años presentan un nivel medio de despersonalización, de los 36 encuestados, 6 presentan un nivel bajo, 16 un nivel medio y 14 un nivel alto de despersonalización. En cuanto a los trabajadores que se encuentran entre los 49 y más de 60 años, del total de los encuestados la mayoría se concentra en un nivel alto con un 52%, el 44% se encuentra en un nivel medio y el 4% restante en un nivel bajo de despersonalización.

Tabla 17: Relación entre nivel de estrés ocupacional y estado civil

PUNTUACIÓN		
CRITERIOS	ESTADO CIVIL	INSUCO
Estrés Ocupacional General	Soltero	Medio (63,4)
	Casado o Unido de hecho	Medio (60,9)
	Divorciado o Separado	Medio (63,3)
	Viudo	-
Cansancio Emocional	Soltero	Medio (21,8)
	Casado o Unido de hecho	Medio (19,7)
	Divorciado o Separado	Medio (24,1)
	Viudo	-
Despersonalización	Soltero	Medio (9,9)
	Casado o Unido de hecho	Medio (9,8)
	Divorciado o Separado	Medio (9,4)
	Viudo	-
Realización Personal	Soltero	Bajo (31,6)
	Casado o Unido de hecho	Bajo (31,3)
	Divorciado o Separado	Bajo (29,7)
	Viudo	-

Fuente: elaboración propia.

Al analizar la relación entre el nivel de estrés ocupacional y la variable estado civil, nos podemos dar cuenta que no es una variable que influya considerablemente en el nivel de estrés, ya que no existen diferencias significativas en las variables en análisis. Sin embargo en la despersonalización, pese a que los trabajadores presentan un nivel medio, los valores promedios tienden hacia un nivel alto de despersonalización. (Ver tabla 17)

Tabla 18: Relación entre nivel de estrés ocupacional y cantidad de hijos

PUNTUACIÓN		
CRITERIOS	CANTIDAD DE HIJOS	INSUCO
Estrés Ocupacional General	Ninguno	Medio (61,6)
	1 – 2 Hijos	Medio (61,8)
	3 – 4 Hijos	Medio (60,8)
	Más de 4 Hijos	Alto (72,0)
Cansancio Emocional	Ninguno	Medio (19,9)
	1 – 2 Hijos	Medio (21,3)
	3 – 4 Hijos	Medio (19,9)
	Más de 4 Hijos	Medio (26,0)
Despersonalización	Ninguno	Medio (9,6)
	1 – 2 Hijos	Medio (9,5)
	3 – 4 Hijos	Alto (10,1)
	Más de 4 Hijos	Alto (13,5)
Realización Personal	Ninguno	Bajo (32,1)
	1 – 2 Hijos	Bajo (31,0)
	3 – 4 Hijos	Bajo (30,8)
	Más de 4 Hijos	Bajo (32,5)

Fuente: elaboración propia.

Si analizamos la tabla 18 nos podemos dar cuenta que la relación que existe entre el nivel de estrés ocupacional y la cantidad de hijos es significativa, ya que a medida que aumentan la cantidad de hijos aumenta el igual manera el nivel de estrés.

En cuanto al estrés ocupacional general, sólo existen diferencias en aquellos trabajadores que tienen más de 4 hijos, del cual el 100% de los encuestados presentan un nivel alto de estrés ocupacional general, en comparación a los trabajadores que tienen menos de 4 hijos quienes presentan un nivel medio de estrés, no obstante a mostrar niveles medios, del total de los encuestados el 75% presenta un nivel medio y el 25% un nivel alto de estrés ocupacional general.

Con respecto a la despersonalización, se puede observar que a medida que aumenta la cantidad de hijos, aumenta de igual forma el nivel de despersonalización, pasando de un

nivel medio a un nivel alto. Sin embargo, pese a que aquellos trabajadores que tienen entre 0 a 2 hijos muestran niveles medios de despersonalización, del total de 45 encuestados, 6 presentan un nivel bajo, 20 un nivel medio y 19 un nivel alto de despersonalización.

Tabla 19: Relación entre nivel de estrés ocupacional y función en la institución

PUNTUACIÓN		
CRITERIOS	FUNCIÓN	INSUCO
Estrés Ocupacional General	Docente	Medio (62,9)
	Paradocente	Medio (58,5)
	Administrativo	Medio (56,5)
	Auxiliar	Medio (66,5)
Cansancio Emocional	Docente	Medio (21,6)
	Paradocente	Bajo (18,1)
	Administrativo	Bajo (18,4)
	Auxiliar	Medio (22,7)
Despersonalización	Docente	Alto (10,3)
	Paradocente	Medio (8,1)
	Administrativo	Medio (8,5)
	Auxiliar	Alto (10,5)
Realización Personal	Docente	Bajo (31,0)
	Paradocente	Bajo (32,3)
	Administrativo	Bajo (29,6)
	Auxiliar	Bajo (33,3)

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a los resultados arrojados en la investigación la relación que existe entre el nivel estrés ocupacional y la función del personal es significativa, debido a que existen diferencias relevantes en el nivel de cansancio emocional y la despersonalización. (Ver tabla 19)

En el cansancio emocional podemos ver que tanto los docentes como los auxiliares presentan niveles medios de cansancio emocional, mientras que los paradocentes y administrativos muestran niveles bajos. Sin embargo, pese a que los docentes muestran niveles medios de cansancio emocional de los 39 encuestados, 13 presentan niveles bajos, 18 niveles medios y 8 un nivel alto de cansancio emocional. En cuanto a los auxiliares, si

bien muestran niveles medios, el total de los encuestados se encuentran distribuidos proporcionalmente en todos los niveles con un 33,3% en cada nivel. En relación a los paradocentes y administrativos, ambos muestran niveles bajos de cansancio emocional. En el caso de los paradocentes de los 8 encuestados, 5 presentan un nivel bajo, 2 un nivel medio y 1 paradocente un nivel alto de cansancio emocional, eso explica que el resultado promedio de la variable sea un 18.1. En cuanto a los administrativos de los 8 encuestados, 6 presentan un nivel bajo y 2 un nivel alto de cansancio emocional.

Con respecto a la despersonalización, se puede observar en la tabla 19 que los docentes y los auxiliares son los que más estresados se encuentran con respecto a los paradocentes y administrativos, mostrando niveles altos y medios respectivamente. En cuanto a los docentes el 3% presentan un nivel bajo, el 44% un nivel medio y el 54% afirma tener un nivel alto de despersonalización, esto se puede explicar, debido a que los docentes son los que están en mayor contacto constante y directo con otras personas. De igual manera, los auxiliares muestran un nivel alto de despersonalización, pero, a pesar de tener un nivel alto, de los 6 auxiliares encuestados, 2 presentan un nivel bajo, 1 un nivel medio y 3 un nivel alto de despersonalización. Con respecto a los paradocentes y administrativos, ambos presentan niveles medios de despersonalización. En los paradocentes la gran mayoría se encuentra en un nivel medio con un 63% del total de los encuestados, el 25% se encuentra en niveles bajos y sólo el 13% muestran un nivel alto de despersonalización. En el caso de los administrativos, la mayoría se concentran en niveles medios correspondientes a un 50% del total de los encuestados, 25% presentan un nivel bajo y el otro 25% muestra un nivel alto de despersonalización.

Tabla 20: Relación entre nivel de estrés ocupacional y antigüedad en la institución

PUNTUACIÓN		
CRITERIOS	ANTIGÜEDAD	INSUCO
Estrés Ocupacional General	Menos de 1 año	Medio (60,6)
	1 a 3 años	Medio (60,9)
	4 a 7 años	Medio (61,6)
	8 a 12 años	Medio (66,7)
	Más de 12 años	Medio (61,5)
Cansancio Emocional	Menos de 1 año	Medio (19,3)
	1 a 3 años	Medio (19,5)
	4 a 7 años	Medio (20,8)
	8 a 12 años	Medio (24,4)
	Más de 12 años	Medio (21,4)
Despersonalización	Menos de 1 año	Medio (8,3)
	1 a 3 años	Medio (9,5)
	4 a 7 años	Alto (10,1)
	8 a 12 años	Alto (10,4)
	Más de 12 años	Alto (10,4)
Realización Personal	Menos de 1 año	Bajo (33,0)
	1 a 3 años	Bajo (32,9)
	4 a 7 años	Bajo (30,7)
	8 a 12 años	Bajo (31,9)
	Más de 12 años	Bajo (29,7)

Fuente: elaboración propia.

Al observar la tabla 20 se puede determinar que la relación que existe entre estas dos variables no es significativa, debido a que el nivel de estrés no es explicado por los años de servicios de los trabajadores, ya que los criterios permanecen en rangos comunes y sólo se dan diferencias en la despersonalización, donde se puede observar que los funcionarios con menos de 3 años de antigüedad presentan un nivel medio de despersonalización, un nivel menos que los funcionarios que tienen entre 4 o más de 12 años de antigüedad en la institución, quienes muestran niveles altos de despersonalización. Además, se puede observar que a medida que aumentan los años de antigüedad también aumenta los niveles

de despersonalización en el personal que labora en el Instituto Superior de Comercio de Chillán.

Tabla 21: Relación entre nivel de estrés ocupacional y tipo de contrato

PUNTUACIÓN		
CRITERIOS	TIPO DE CONTRATO	INSUCO
Estrés Ocupacional General	Contrato Indefinido	Medio (61,9)
	Contrato a plazo fijo	Medio (61,9)
	Contrato a honorarios	Medio (60,0)
Cansancio Emocional	Contrato Indefinido	Medio (21,4)
	Contrato a plazo fijo	Medio (19,5)
	Contrato a honorarios	Bajo (14,0)
Despersonalización	Contrato Indefinido	Alto (10,1)
	Contrato a plazo fijo	Medio (9,0)
	Contrato a honorarios	Medio (9,0)
Realización Personal	Contrato Indefinido	Bajo (30,4)
	Contrato a plazo fijo	Bajo (33,3)
	Contrato a honorarios	Alto (37,0)

Fuente: elaboración propia.

Si analizamos la tabla 21, podemos ver que las únicas diferencias más significativas se dan en el cansancio emocional y la despersonalización, las demás variables permanecen en rangos comunes, por lo tanto, no hay diferencias significativas. La contratación a honorarios no es una variable relevante para el análisis, debido a que sólo existe una persona con este tipo de contrato.

En cuanto al cansancio emocional podemos ver que pese a que los trabajadores con contrato indefinido y los contratados a plazo fijo muestran niveles medios de cansancio emocional, existe una diferencia de 1,9 puntos más en los trabajadores con contrato indefinido. Este resultado se puede explicar debido a que los trabajadores a plazo fijo son en su mayoría jóvenes y reemplazantes al cargo, por lo tanto, se sienten con menos presión en sus actividades.

Con respecto a la despersonalización, se puede observar en la tabla 21 que los trabajadores con contrato indefinido presentan un nivel alto de despersonalización en

comparación a los trabajadores con contrato a plazo fijo, quienes muestran un nivel medio. Sin embargo a pesar de que los trabajadores con contrato a plazo indefinido muestran en promedio un nivel alto estos se distribuyen en los siguientes niveles; 4 un nivel bajo, 19 un nivel medio y los 22 restantes tienen un nivel alto de despersonalización, en cuanto a los trabajadores con contrato a plazo fijo estos se agrupan en los siguientes niveles, 3 en un nivel bajo, 7 en un nivel medio y 5 muestran un nivel alto de despersonalización, esto explica que el promedio de la variable sea de un 9.0 (nivel medio).

Tabla 22: Relación entre nivel de estrés ocupacional y realización de actividad física

CRITERIOS	PUNTUACIÓN	
	ACTIVIDAD FÍSICA	INSUCO
Estrés Ocupacional General	Sí realiza actividad física	Medio (61,5)
	No realiza actividad física	Medio (62,1)
Cansancio Emocional	Sí realiza actividad física	Medio (20,8)
	No realiza actividad física	Medio (20,8)
Despersonalización	Sí realiza actividad física	Medio (9,6)
	No realiza actividad física	Medio (9,8)
Realización Personal	Sí realiza actividad física	Bajo (31,2)
	No realiza actividad física	Bajo (31,3)

Fuente: elaboración propia.

Al observar la tabla 22 se puede apreciar que no existen diferencias significativas, ya que todos los criterios permanecen en rangos similares. Por lo tanto, la actividad física no es una variable que influya considerablemente en el nivel de estrés ocupacional.

Tabla 23: Relación entre nivel de estrés ocupacional y área de desempeño del profesor

CRITERIOS	PUNTUACIÓN	
	ÁREA DESEMPEÑO	INSUCO
Estrés Ocupacional General	Ciencias Naturales	Alto (69,0)
	Ciencias Sociales	Medio (57,4)
	C. Matemáticas y Lenguaje	Medio (60,6)
	C. Físicas y de Salud	Medio (60,0)
	Especialidades	Medio (66,2)
	C. del arte y la Tecnología	Medio (62,5)
	Otros	Medio (62,4)
Cansancio Emocional	Ciencias Naturales	Medio (26,8)
	Ciencias Sociales	Bajo (15,2)
	C. Matemáticas y Lenguaje	Medio (18,9)
	C. Físicas y de Salud	Bajo (14,0)
	Especialidades	Medio (26,4)
	C. del arte y la Tecnología	Medio (20,0)
	Otros	Medio (21,6)
Despersonalización	Ciencias Naturales	Alto (10,5)
	Ciencias Sociales	Medio (9,4)
	C. Matemáticas y Lenguaje	Medio (9,9)
	C. Físicas y de Salud	Medio (9,0)
	Especialidades	Alto (10,9)
	C. del arte y la Tecnología	Medio (8,5)
	Otros	Alto (11,3)
Realización Personal	Ciencias Naturales	Bajo (31,8)
	Ciencias Sociales	Bajo (32,8)
	C. Matemáticas y Lenguaje	Bajo (31,8)
	C. Físicas y de Salud	Medio (37,0)
	Especialidades	Bajo (28,9)
	C. del arte y la Tecnología	Medio (34,0)
	Otros	Bajo (29,6)

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 23 se puede observar que la relación existente entre la variable estrés ocupacional y área de desempeño del profesor es significativa, debido a que se presentan varias diferencias en las distintas áreas. En cuanto al estrés ocupacional general podemos ver que los profesores que se desempeñan en el área de Ciencias Naturales son los que más estresados se encuentran en relación a los profesores de las otras áreas con una puntuación

de 69 (nivel alto), seguidos por los profesores que se desempeñan en el área de especialidades con un 66,2 (nivel medio).

Con respecto al cansancio emocional podemos ver que los profesores que se desempeñan en el área de ciencias sociales y ciencias físicas y de salud son los que sienten menor cansancio emocional, presentando ambos un nivel bajo con un 15,2 y 14,0 respectivamente. No obstante a que la mayoría de los profesores del área de ciencias sociales presentan un nivel bajo correspondiente a un 80% del total de los encuestados, existe un 20% que muestra un nivel medio de cansancio emocional. En cuanto a los profesores del área de ciencias físicas y de salud el 100% presenta un nivel bajo en esta variable.

En el caso de la variable despersonalización se puede observar que quienes presentan mayor posibilidad de padecer estrés son los profesores que se desempeñan en el área de ciencias naturales, en el área de especialidades y los que se desempeñan en otras áreas, donde todos presentan niveles altos de despersonalización con un 10,5, 10,9 y un 11,3 correspondientemente.

En cuanto a la variable realización personal podemos ver que la gran mayoría de los profesores no se encuentran realizados con las actividades que realizan, ya que muestran un nivel bajo, a diferencia de los profesores del área de ciencias físicas y de salud y el área de ciencias del arte y tecnología quienes presentan un nivel medio de realización personal.

5.6 Análisis de la relación entre la insatisfacción laboral y las variables independientes

En esta sección se analiza mediante tablas resúmenes la relación entre el nivel de insatisfacción laboral y las variables independientes; sexo, edad, estado civil, cantidad de hijos, función del personal, antigüedad en la institución, tipo de contrato, realización de actividad física y el área de desempeño del profesor.

Tabla 24: Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y sexo

PUNTUACIÓN		
CRITERIOS	SEXO	INSUCO
Insatisfacción General	Hombre	Medio bajo (5,1)
	Mujer	Medio (4,9)
Insatisfacción Extrínseca	Hombre	Medio bajo (5,1)
	Mujer	Medio (4,9)
Insatisfacción Intrínseca	Hombre	Medio bajo (5,0)
	Mujer	Medio (4,9)

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 25, podemos observar que la relación entre la insatisfacción laboral y la variable sexo es significativa, debido a que las mujeres presentan en promedio una mayor insatisfacción laboral con respecto a los hombres, con un nivel medio de insatisfacción laboral representado por un 26% del total de las encuestados, mientras que los hombres presentan en promedio un nivel medio bajo correspondientes a un 33% del total de los encuestados, pese a esto la tendencia del nivel de insatisfacción laboral en las mujeres apunta más hacia un nivel medio bajo, debido a que el 45% de las encuestadas se concentran en este nivel.

Tabla 25: Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y edad

CRITERIOS	PUNTUACION	
	EDAD	INSUCO
Insatisfacción General	Entre 18 – 25 años	Medio bajo (5,7)
	Entre 26 – 36 años	Medio bajo (5,0)
	Entre 37 – 48 años	Medio bajo (5,4)
	Entre 49 – 60 años	Medio (4,5)
	Más de 60 años	Medio (4,7)
Insatisfacción Extrínseca	Entre 18 – 25 años	Medio bajo (5,6)
	Entre 26 – 36 años	Medio bajo (5,0)
	Entre 37 – 48 años	Medio bajo (5,4)
	Entre 49 – 60 años	Medio (4,6)
	Más de 60 años	Medio (4,9)
Insatisfacción Intrínseca	Entre 18 – 25 años	Medio bajo (5,9)
	Entre 26 – 36 años	Medio Bajo (5,0)
	Entre 37 – 48 años	Medio bajo (5,5)
	Entre 49 – 60 años	Medio (4,4)
	Más de 60 años	Medio (4,6)

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, podemos ver en la tabla 25 que la insatisfacción laboral por rango de edad muestra una relación significativa, debido a que a medida que aumenta la edad aumenta de igual manera el nivel de insatisfacción laboral. Podemos ver que las grandes diferencias se dan entre los trabajadores menores de 48 años y los mayores de esta edad.

En cuanto a la insatisfacción general el 39% de los trabajadores menores de 48 años presentan un nivel medio bajo de insatisfacción laboral, seguido por un 28% que presentan un nivel medio, un 22% que presentan un nivel bajo y un 11% que presentan un nivel medio alto. En cuanto a los trabajadores mayores de 49 años se puede observar en la tabla que presentan un nivel medio de insatisfacción laboral, sin embargo, pese a que muestran niveles medios, la gran mayoría de los trabajadores se concentran un nivel medio bajo con un 40% del total de los encuestados, un 32% presentan un nivel medio alto, un 24% un nivel medio y sólo un 4% un nivel bajo de insatisfacción laboral.

Con respecto a la insatisfacción extrínseca, se repite el resultado de la variable analizada anteriormente, a medida que aumenta la edad de los trabajadores aumenta de igual forma el nivel de insatisfacción extrínseca, pasando de un nivel medio bajo a un nivel medio de insatisfacción. Se puede observar que existen diferencias en cuanto a los trabajadores menores de 48 años y los mayores de esa edad. En cuanto a los menores de 48 años, la gran parte se concentra en un nivel medio bajo de la insatisfacción extrínseca con un 36 % del total de los encuestados, seguido por un 28% que presentan un nivel medio. Mientras que los trabajadores mayores de 48 años muestran niveles de insatisfacción extrínseca de carácter medio representado por un 36% del total de los encuestados.

En relación a la insatisfacción intrínseca, se repite la tendencia de las variables anteriores, presentándose diferencias significativas entre los trabajadores menores de 48 años y los mayores de esa edad. El 33% de los trabajadores menores de 48 años presentan un nivel medio bajo de insatisfacción intrínseca, mientras que el 28% de los trabajadores mayores de 48 años muestran un nivel medio de insatisfacción. No obstante a que los trabajadores mayores de 48 años presentan un nivel medio de insatisfacción intrínseca, la mayoría se concentran en un nivel medio alto y medio bajo con un 32% respectivamente.

Tabla 26: Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y estado civil

PUNTUACION		
CRITERIOS	ESTADO CIVIL	INSUCO
Insatisfacción General	Soltero	Medio bajo (5,2)
	Casado o Unido de hecho	Medio bajo (5,0)
	Divorciado o Separado	Medio (4,5)
	Viudo	-
Insatisfacción Extrínseca	Soltero	Medio bajo (5,2)
	Casado o Unido de hecho	Medio bajo (5,0)
	Divorciado o Separado	Medio (4,6)
	Viudo	-
Insatisfacción Intrínseca	Soltero	Medio bajo (5,2)
	Casado o Unido de hecho	Medio (4,9)
	Divorciado o Separado	Medio (4,5)
	Viudo	-

Fuente: elaboración propia.

Al observar la tabla 26, podemos ver el estado civil no es una variable que influya considerablemente en el nivel de insatisfacción laboral, ya que no existe una tendencia que explique una relación significativa. Sin embargo, se puede decir que los divorciados o separados son quienes presentan un mayor nivel de insatisfacción general.

Tabla 27: Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y cantidad de hijos

PUNTUACION		
CRITERIOS	CANTIDAD DE HIJOS	INSUCO
Insatisfacción General	Ninguno	Medio bajo (5,2)
	1 – 2 Hijos	Medio bajo (5,0)
	3 – 4 Hijos	Medio (4,8)
	Más de 4 Hijos	Medio (4,4)
Insatisfacción Extrínseca	Ninguno	Medio bajo (5,2)
	1 – 2 Hijos	Medio bajo (5,1)
	3 – 4 Hijos	Medio (4,8)
	Más de 4 Hijos	Medio (4,2)
Insatisfacción Intrínseca	Ninguno	Medio bajo (5,2)
	1 – 2 Hijos	Medio (4,9)
	3 – 4 Hijos	Medio (4,8)
	Más de 4 Hijos	Medio (4,7)

Fuente: elaboración propia

La relación que existe entre la insatisfacción laboral y la cantidad de hijos que tiene el personal que labora en el Instituto Superior de Comercio de Chillán, es significativa, ya que al analizar la tabla 27, nos podemos dar cuenta que a medida que aumenta la cantidad de hijos aumenta de igual forma el nivel de insatisfacción laboral, pasando de un nivel medio bajo a un nivel medio de insatisfacción.

En cuanto a la insatisfacción general, podemos ver que existen diferencias significativas en cuanto a los trabajadores que tienen menos de dos hijos o ningún hijo y los que tiene más de dos hijos, el 40% de los trabajadores que tienen menos de dos hijos o ninguno presentan un nivel medio bajo de insatisfacción laboral general y el 38% de los trabajadores que tienen más de dos hijos presentan un nivel medio de insatisfacción general.

En relación a la insatisfacción extrínseca, podemos ver que existen diferencias entre los trabajadores que tienen menos de dos hijos o ninguno y los que tienen más de dos hijos. Los que tiene menos de dos hijos o ninguno muestran un nivel medio bajo de insatisfacción extrínseca representado por un 36% del total de los encuestados, mientras que aquellos trabajadores que tienen más de dos hijos presentan un nivel medio de insatisfacción extrínseca con un 44% del total de los encuestados.

Con respecto a la insatisfacción intrínseca, se observa en la tabla 27 que aquellos trabajadores que no tienen hijos son los que tienen un menor nivel de insatisfacción intrínseca, con un promedio de 5,2 (medio bajo). Mientras que los trabajadores que tienen más de 1 hijo muestran niveles medios de insatisfacción intrínseca.

Tabla 28: Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y función en la institución

PUNTUACION		
CRITERIOS	FUNCIÓN	INSUCO
Insatisfacción General	Docente	Medio bajo (5,0)
	Paradocente	Medio bajo (5,2)
	Administrativo	Medio bajo (5,0)
	Auxiliar	Medio (4,4)
Insatisfacción Extrínseca	Docente	Medio bajo (5,1)
	Paradocente	Medio bajo (5,0)
	Administrativo	Medio bajo (5,3)
	Auxiliar	Medio (4,2)
Insatisfacción Intrínseca	Docente	Medio bajo (5,0)
	Paradocente	Medio bajo (5,4)
	Administrativo	Medio (4,8)
	Auxiliar	Medio (4,6)

Fuente: elaboración propia.

La relación entre el nivel de insatisfacción laboral y la función de los trabajadores, no es significativa, sin embargo, se puede decir que los auxiliares son los que presentan un mayor nivel de insatisfacción laboral, con respecto a los demás funcionarios. Además, en la insatisfacción intrínseca, se puede ver que los administrativos aumentan un nivel más de insatisfacción, pasando de un nivel medio bajo a un nivel medio de insatisfacción.

Tabla 29: Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y antigüedad en la institución

CRITERIOS	PUNTUACION	
	ANTIGÜEDAD	INSUCO
Insatisfacción General	Menos de 1 año	Medio bajo (5,6)
	1 a 3 años	Medio bajo (5,2)
	4 a 7 años	Medio (4,7)
	8 a 12 años	Medio bajo (5,0)
	Más de 12 años	Medio (4,7)
Insatisfacción Extrínseca	Menos de 1 año	Medio bajo (5,6)
	1 a 3 años	Medio bajo (5,2)
	4 a 7 años	Medio (4,6)
	8 a 12 años	Medio bajo (5,0)
	Más de 12 años	Medio (4,9)
Insatisfacción Intrínseca	Menos de 1 año	Medio bajo (5,6)
	1 a 3 años	Medio bajo (5,2)
	4 a 7 años	Medio (4,8)
	8 a 12 años	Medio bajo (5,0)
	Más de 12 años	Medio (4,5)

Fuente: elaboración propia.

Al analizar la relación entre el nivel de insatisfacción laboral y la antigüedad del trabajador en la institución, nos podemos dar cuenta en la tabla 29, que el nivel de insatisfacción laboral no se explica por los años de antigüedad, por lo tanto no es una variable que influya significativamente en el nivel de insatisfacción laboral. Sin embargo, se puede decir que los trabajadores que llevan menos de 3 años de antigüedad son los que presentan un menor nivel de insatisfacción laboral.

Tabla 30: Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y tipo de contrato

CRITERIOS	PUNTUACION	
	TIPO DE CONTRATO	INSUCO
Insatisfacción General	Contrato Indefinido	Medio (4,8)
	Contrato a plazo fijo	Medio bajo (5,4)
	Contrato a honorarios	Medio bajo (5,9)
Insatisfacción Extrínseca	Contrato Indefinido	Medio (4,9)
	Contrato a plazo fijo	Medio bajo (5,5)
	Contrato a honorarios	Medio bajo (5,8)
Insatisfacción Intrínseca	Contrato Indefinido	Medio bajo (5,5)
	Contrato a plazo fijo	Medio bajo (5,1)
	Contrato a honorarios	Medio (4,9)

Fuente: elaboración propia.

Si analizamos la tabla 30, podemos ver que las únicas diferencias significativas se dan en la insatisfacción general y la insatisfacción extrínseca, las demás variables permanecen con rangos comunes, por lo que no existen grandes diferencias. La contratación a honorarios no es una variable relevante para análisis, ya que sólo existe un trabajador con este tipo de contrato.

Podemos ver que en la insatisfacción general y en la insatisfacción extrínseca los trabajadores con contrato indefinido son los que mayor nivel de insatisfacción laboral presentan mostrando un nivel medio de insatisfacción. Mientras que los trabajadores con contrato a plazo fijo presentan un nivel medio bajo de insatisfacción, esta relación se puede explicar por el tiempo que lleva el trabajador en la institución, que en su mayoría son reemplazantes.

Tabla 31: Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y realización de actividad física

CRITERIOS	PUNTUACION	
	ACTIVIDAD FÍSICA	INSUCO
Insatisfacción General	Sí realiza actividad física	Medio (4,9)
	No realiza actividad física	Medio bajo (5,1)
Insatisfacción Extrínseca	Sí realiza actividad física	Medio (4,9)
	No realiza actividad física	Medio bajo (5,1)
Insatisfacción Intrínseca	Sí realiza actividad física	Medio (4,9)
	No realiza actividad física	Medio bajo (5,0)

Fuente: elaboración propia.

Al analizar la relación que existe entre el nivel de insatisfacción laboral y la realización de actividad física de los trabajadores, nos podemos dar cuenta que se presentan diferencias entre los que sí realizan actividad física y los que no realizan actividad física. Podemos apreciar que los que sí realizan actividad presentan un nivel medio de insatisfacción laboral, mientras que los que no realizan actividad física presentan un nivel medio bajo de insatisfacción laboral, aunque estas diferencias no parecen significativas. Sin embargo, pese a que los que sí realizan actividad física muestran un nivel medio de insatisfacción general, la mayoría de los encuestados se concentran en un nivel medio bajo correspondiente a un 32% del total de los encuestados, seguido por un 29% que presentan un nivel medio, 21% con un nivel medio alto y un 18% que presenta un nivel bajo.

Tabla 32: Relación entre el nivel de insatisfacción laboral y área de desempeño del profesor

PUNTUACION		
CRITERIOS	ÁREA DESEMPEÑO	
Insatisfacción General	Ciencias Naturales	Medio (4,9)
	Ciencias Sociales	Medio bajo (5,8)
	C. Matemáticas y Lenguaje	Medio bajo (5,2)
	C. Físicas y de Salud	Medio bajo (5,9)
	Especialidades	Medio (4,5)
	C. del arte y la Tecnología	Medio bajo (5,7)
	Otros	Medio (4,8)
Insatisfacción Extrínseca	Ciencias Naturales	Medio (4,8)
	Ciencias Sociales	Medio bajo (5,9)
	C. Matemáticas y Lenguaje	Medio bajo (5,4)
	C. Físicas y de Salud	Medio bajo (5,8)
	Especialidades	Medio (4,6)
	C. del arte y la Tecnología	Medio bajo (5,7)
	Otros	Medio (4,9)
Insatisfacción Intrínseca	Ciencias Naturales	Medio (4,6)
	Ciencias Sociales	Medio bajo (5,7)
	C. Matemáticas y Lenguaje	Medio bajo (5,1)
	C. Físicas y de Salud	Bajo (6,0)
	Especialidades	Medio (4,4)
	C. del arte y la Tecnología	Medio bajo (5,7)
	Otros	Medio (4,9)

Fuente: elaboración propia.

Al analizar la tabla 32 nos podemos dar cuenta que la relación que existe entre el nivel de insatisfacción general y el área de desempeño del profesor, es significativa, debido a que se presentan diversas diferencias en las distintas áreas.

En cuanto a la insatisfacción general, se puede observar que los profesores que se desempeñan en las áreas de Ciencias Físicas y de salud, Ciencias Sociales, Ciencias del Arte y la Tecnología y Ciencias Matemáticas y Lenguaje, son los que presentan un menor nivel de insatisfacción laboral mostrando un nivel medio bajo de insatisfacción general. A

diferencias de los profesores que se desempeñan en el área de Especialidades, Ciencias naturales y otros que presentan un mayor nivel de insatisfacción laboral, mostrando un nivel medio de insatisfacción general.

En relación a la insatisfacción extrínseca, se puede ver en la tabla 32 que los profesores que se desempeñan en el área de Ciencias Sociales, Ciencias Físicas y de Salud, Ciencias del Arte y la Tecnología y Ciencias Matemáticas y Lenguaje, son las que presentan un menor nivel de insatisfacción general marcando un nivel medio bajo de insatisfacción. En cuanto los que presentan un mayor nivel de insatisfacción extrínseca, se repite la tendencia de la variable anterior, siendo el área de Especialidades, Ciencias naturales y otros.

Con respecto a la insatisfacción intrínseca, podemos ver en tabla 32 que los profesores que se desempeñan en el área de Ciencias Físicas y de Salud, son los que presentan un menor nivel de insatisfacción intrínseca, mostrando un nivel bajo de insatisfacción, versus los profesores que se desempeñan en el área de especialidades, que son los que presentan un mayor nivel de insatisfacción intrínseca mostrando un nivel medio de insatisfacción intrínseca.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para cerrar este informe y sus resultados, este capítulo se dedicará a mostrar a las conclusiones y recomendaciones obtenidas a lo largo de la investigación, esto con el fin de que el Instituto Superior de Comercio de Chillán pueda conocer la realidad en la que se trabaja y si lo estima pertinente tomar medidas correctivas orientadas a mejorar el clima laboral.

6.1 Conclusiones

Al iniciar la investigación se planteó como objetivo principal analizar la relación entre el nivel de estrés ocupacional e insatisfacción laboral en el personal del Instituto Superior de Comercio de Chillán.

Tras el estudio realizado y de acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas se obtuvieron las siguientes conclusiones:

De acuerdo a las características sociodemográficas y socio laborales de los sujetos de estudio que laboran en el Instituto Superior de Comercio de Chillán se puede concluir que prevalece levemente el sexo femenino con un 50,8% del total de los encuestados (61 encuestados) y que la mayoría es adulto-joven, ya que se concentran entre los 26 y 36 años de edad. También destacan entre la totalidad de los trabajadores encuestados aquellos que se encuentran casados o unidos de hecho con un 60,7%, asimismo la mayoría de los trabajadores afirman tener entre uno a dos hijos. Del total de los encuestados el 63,9% son docentes y de acuerdo a las áreas de desempeño del docente la gran mayoría se concentra el área de Especialidades y Ciencias Matemáticas y del Lenguaje. Se puede destacar además que no existe una alta rotación de personal, puesto que la mayoría de los trabajadores llevan más de 12 años en la institución, lo que significa que los trabajadores tienen trabajos estables y no están cambiando de empleo constantemente, esto concuerda con el tipo de contratación ya que el 73,8% de los trabajadores son de planta. En relación a la actividad física, predominan aquellos trabajadores que no realizan actividad física, este resultado se ve influenciado por las mujeres, ya que son muy pocas las mujeres que realizan actividad física en relación a los hombres.

En relación al nivel de estrés ocupacional, es posible concluir que existe un nivel medio de estrés ocupacional en los trabajadores, sin embargo, pese a que los resultados obtenidos en este estudio reflejan un nivel medio de estrés ocupacional (61,8), este promedio se encuentra más cercano a un nivel alto, lo que podría ser riesgoso para la salud de los trabajadores y el buen desempeño de los mismos, pudiendo afectar el buen funcionamiento de la institución.

Como hemos visto durante el desarrollo de la investigación el estrés ocupacional considera tres variables: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. En el criterio de cansancio emocional los trabajadores presentan en promedio un nivel de estrés medio (20,8), no obstante a mostrar niveles medios la mayoría se concentra en un nivel bajo de cansancio emocional, este resultado de nivel medio viene dado porque algunos de los trabajadores se sienten emocionalmente agotados por su trabajo y sienten que pasan demasiado tiempo en su trabajo. En el criterio de despersonalización también existe un nivel de estrés medio con un promedio de 9,8, sin embargo este resultado se acerca más a un nivel alto de estrés, referido a que los trabajadores les preocupa que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente y sienten que los usuarios le culpan de alguno de sus problemas. Y en relación al criterio de realización personal se pudo determinar que existe un nivel bajo de realización personal (31,2), dado porque generalmente los trabajadores se sienten poco estimados después de haber trabajado íntimamente con sus compañeros de labores y sienten que los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada en su trabajo.

En cuanto al nivel de insatisfacción laboral, es posible concluir que existe un nivel medio bajo de insatisfacción laboral (5,0), es decir, que hay una tendencia a una falta de insatisfacción en los trabajadores que laboran en el Instituto Superior de Comercio de Chillán. De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio, los factores que inciden de manera positiva en el nivel de falta de insatisfacción laboral son que existe una buena relación con sus compañeros y compañeras de trabajo, la relación con su jefe inmediato es cordial, que poseen libertad para elegir su propio método de trabajo y que existe una amplia variedad de trabajo. Cabe destacar que los factores en los que sienten mayor insatisfacción laboral corresponden a: el monto de su sueldo, las oportunidades de promoción con las que

cuenta y el reconocimiento que obtiene por un buen trabajo. La insatisfacción laboral considera dos variables, la insatisfacción extrínseca que tiene relación con el ambiente que rodea a las personas y cómo desempeñan su trabajo (ejemplo: organización) y la insatisfacción intrínseca que tiene relación con los factores referentes al trabajo (ejemplo: método de trabajo). En cuanto al criterio de insatisfacción extrínseca existe un nivel medio bajo de insatisfacción laboral (5,0), dado por la buena relación con sus compañeros y compañeras de trabajo y además una cordial relación con su jefe inmediato. En relación al criterio de insatisfacción intrínseca existe un nivel medio de insatisfacción laboral (4,9), sin embargo, este nivel se acerca a un nivel medio bajo de insatisfacción laboral, este resultado viene dado por la libertad que tienen para elegir su propio método de trabajo y la amplia variedad de trabajo que tienen.

Con respecto a la relación que existe entre el nivel de estrés ocupacional y la insatisfacción laboral, se puede concluir que existe una relación directa entre las variables, es decir, si aumenta la insatisfacción laboral de igual forma aumenta el estrés ocupacional y viceversa. Esto concuerda con lo que plantea Packard y Motowildo que afirman que estas variables están relacionadas positivamente, es decir, a mayor estrés mayor insatisfacción y a menor estrés menor insatisfacción. Esta relación a pesar de ser directa, no es una relación importante, debido a que la correlación entre las dos variables estadísticamente no es significativa.

Por otra parte, al analizar las relaciones entre las variables sociodemográficas y socio laborales (variables independientes) con el nivel de estrés ocupacional, podemos concluir que existe una escasa relación entre las variables independientes y el estrés ocupacional, es decir, tienen un efecto pequeño sobre el nivel de estrés. De acuerdo al estudio realizado las variables que no influyen significativamente en el nivel de estrés ocupacional son el sexo, la edad, estado civil, antigüedad en la institución, tipo de contrato y realización de actividad física de los trabajadores. Mientras que la cantidad de hijos, función en la institución y el área de desempeño del profesor resultan ser significativas. Se puede concluir que el personal masculino tiene un mayor nivel de estrés ocupacional con respecto al personal femenino, en cuanto a la edad el personal que tiene entre 18 y 25 años de edad son los que tienen un menor nivel estrés laboral y quienes poseen un mayor nivel de estrés son aquellos

que tienen entre 49 y 60 años de edad. Respecto al estado civil el personal casado o unido de hecho son quienes se encuentran menos estresados en su trabajo. En cuanto a la cantidad de hijos esta variable es significativa, debido que a medida que aumenta la cantidad de hijos de igual manera aumenta el nivel de estrés, siendo aquellos trabajadores que tienen más de 4 hijos quienes presentan el mayor nivel de estrés ocupacional. Con respecto a la función en la institución, se pudo determinar que los docentes y los auxiliares son quienes se encuentran más estresados en su trabajo, mientras que los administrativos son quienes tienen el menor nivel de estrés. En cuanto a la antigüedad, los trabajadores que presentan un menor nivel de estrés son aquellos que llevan menos de 1 año de antigüedad en la institución, mientras que los que llevan entre 8 a 12 años son quienes se sienten más estresados en su trabajo. Con respecto al tipo de contrato, esta variable no es significativa, pero se puede decir que aquellos trabajadores que tienen contrato indefinido son quienes presentan un mayor nivel de estrés ocupacional. En cuanto a la actividad física no se presentan diferencias significativas en relación al nivel de estrés. En el caso del área de desempeño del docente se puede concluir que los profesores que se desempeñan en el área de Ciencias Naturales y Especialidades son aquellos que se encuentran con un mayor nivel de estrés ocupacional, mientras que aquellos profesores que se desempeñan en el área de Ciencias Físicas y de Salud son quienes se encuentran menos estresados en su trabajo.

Ahora bien, al analizar las relaciones entre las variables independientes y el nivel de insatisfacción laboral, se puede concluir que existe una pequeña relación entre las variables, es decir, tienen un efecto mínimo sobre el nivel de insatisfacción laboral. Sin embargo, en base al estudio realizado, se pudo determinar que las variables que inciden en el nivel de insatisfacción laboral son el sexo, la edad, la cantidad de hijos y el área de desempeño del profesor, mientras que el estado civil, función en la institución, antigüedad en la institución, tipo de contrato y realización de actividad física son variables que resultan no ser significativas en el nivel de insatisfacción laboral. En cuanto al sexo, se puede concluir que los hombres son quienes presentan un menor nivel de insatisfacción en relación a las mujeres, en cuanto a la edad los trabajadores que tienen entre 18 y 25 años de edad son quienes se encuentran más satisfechos en su trabajo, mientras que los trabajadores que tienen entre 49 y 60 años de edad son quienes se encuentran menos satisfechos en su trabajo. Con respecto al estado civil, pese a no ser una variable significativa, se puede decir

que los solteros son quienes presentan un mayor nivel de satisfacción laboral. En cuanto a la cantidad de hijos, esta variable influye en el nivel de insatisfacción laboral, ya que a medida que aumenta la cantidad de hijos aumenta de igual forma el nivel de insatisfacción laboral. Con respecto a la función en la institución, los auxiliares son quienes presentan un mayor nivel de insatisfacción laboral en relación a los demás funcionarios. La antigüedad no es una variable significativa en el nivel de insatisfacción, pero se puede concluir que los que llevan menos de 3 años de antigüedad en la institución son quienes se encuentran más satisfechos. De acuerdo al tipo de contrato, pese a no ser significativo se pudo determinar que quienes poseen contrato indefinido son quienes se encuentran menos satisfechos en su trabajo. De acuerdo a la realización de actividad física no existen diferencias significativas en relación a quienes realizan actividad física y los que no realizan actividad física. Con respecto al área de desempeño, se puede concluir que los profesores que se desempeñan en el área de Ciencias Físicas y de Salud son quienes más satisfechos se encuentran en su trabajo, mientras que los profesores que se desempeñan en el área de Especialidades son los que menos satisfechos se encuentran en su trabajo.

6.2 Recomendaciones

En base a las conclusiones de los resultados obtenidos se presentan algunas recomendaciones con el objetivo de contribuir a mejorar las fallas detectadas.

Los resultados del estudio afirman una aproximación a un alto nivel de estrés ocupacional, la solución del problema debe involucrar la participación tanto de la organización como de los trabajadores, de modo que pueda llevar a cabo eficazmente una estrategia dirigida a disminuir o a solucionar el problema de estrés en los trabajadores e impedir que el colectivo laboral enferme y afecte su desempeño laboral.

Además se recomienda potenciar la participación de los trabajadores en programas de autoestima, manejo de emociones y de estrés, con el objetivo de que el colectivo laboral pueda mantener un control moderado del estrés.

Sin duda, una buena manera de prevenir el estrés a nivel personal es realizando las siguientes acciones: dormir de 7 u 8 horas para el buen funcionamiento del organismo, beber suficiente agua ya que esta ayuda a calmar la ansiedad y disminuir la tensión además

ayuda a mantenerse hidratado, practicar un pasatiempo creativo, realizar actividad física regularmente, expresar los sentimientos y pedir ayuda cuando sea necesario. En cuanto a nivel laboral se puede prevenir el estrés realizando algunas de las siguientes acciones; planificar y ordenar el trabajo, planificar el día desde su inicio una buena herramienta es utilizar una agenda donde se anoten todas las actividades, indicando el tiempo que ocuparán, se sugiere no anotar más cosas de las que se pueden realizar, establecer un orden de prioridades según las situaciones que se presenten y mantener un ambiente laboral en armonía.

Se recomienda además, que los supervisores o jefes directos dejen a los trabajadores aportar ideas o sugerencias a las decisiones y acciones que afecten su trabajo, con el objetivo de adoptar un estilo de mando democrático y participativo.

Se sugiere también mejorar aspectos de la política personal de la institución educacional, estableciendo adecuados sistemas de promoción, reconocimientos y definir claramente los roles y responsabilidades del trabajo con el fin que contribuya a aumentar el nivel de satisfacción laboral.

CAPITULO VII: REFERENCIAS

- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(4), 25–36. Retrieved from http://200.62.146.19/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf
- Arratia, A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales, Santiago, Chile.
- BBVA (2012). Seis causas básicas de la insatisfacción laboral. Tomado el 12.05.2015 de <http://www.bbvacontuempresa.es/recursos-humanos/seis-causas-basicas-insatisfaccion-laboral>
- Caballero, Katia. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 6(1-2).
- Cano, A (2002). *Estrés Laboral*. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Recepcionado de: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/
- Decreto n° 452 (2013). Establece Bases Curriculares para la Educación Media Formación Diferenciada Técnico Profesional. *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*.
- Emprendedora , vanidosa y audaz EVA, *20 tips para enfrentar el estrés laboral*. Recepcionado de: <http://eva.hn/salud/20-tips-para-enfrentar-el-estres-laboral/>
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Psicología, Lima, Perú.
- García, C. (2006). *Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco-obstetricia*. Hospital Clínico Regional Valdivia. Universidad Austral de Chile Facultad de Medicina, Valdivia, Chile.
- González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación Y Cominación Social*, 3(4), 68–89.
- Granda, E, (2006). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Revista de investigación Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 26(13), 116-122.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Universidad de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración, Mendoza, Argentina.

- Hilterman, E. (2015). El clima laboral en el ámbito de justicia como base del cambio de comportamiento en infractores. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 17, 1–2.
- Jhon, V. (2014). *Relación que existe entre el estrés y los factores de insatisfacción laboral en los funcionarios de la Universidad del Bío-Bío, Chillán*. Universidad del Bío-Bío Facultad de Ciencias Empresariales, Chillán, Chile.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2011). La organización del trabajo y el estrés. *Serie Protección de La Salud de Los Trabajadores*, (3), 1 – 37. Retrieved from http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Ley N° 20.370. Ley General de Educación, Santiago, Chile, 17 de agosto de 2009.
- López, C., Rodríguez, K. (2014). *Análisis del nivel de estrés e insatisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Carlos*. Universidad del Bío-Bío Facultad de Ciencias Empresariales, Chillán, Chile.
- Mansilla, F., García, J., Gamero, C., & Congosto, A. (2010). Influencia la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, 56(219), 147–157.
- Maslach, C. (1986). Maslach Burnout Inventory (MBI). Instrumento utilizado en la investigación.
- Mora, V. (2014). *Estudio del clima organizacional de la planta docente de un establecimiento educacional particular subvencionado*. Universidad del Bío-Bío Facultad de Ciencias Empresariales, Concepción, Chile.
- Nahin, L. (2011). Estrés y dinámica general. Recepcionado desde: <http://www.asociacioneducar.com/monografias-docente-neurociencias/nahin.pdf>
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171–190.
- Paredes, R. (2006). *Relación entre el Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia Pediátrica y de Adultos del Hospital*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Proyecto Educativo Institucional 2014 Comeduc, Instituto Superior de Comercio "Profesor Fernando Pérez Becerra". Recepcionado desde: http://www.insuco.cl/web/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=98&Itemid=144
- Ribera, D., Cartagena, E., Reig, A., Romá, M., Sans, I., & Caruana, A. (1993). *Estrés laboral y salud en profesionales de enfermería*. Retrieved from <http://publicaciones.ua.es/filespubli/pdf/LD84790808176814482.pdf>

- Sanchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una industria cerealera*. Universidad Abierta Interamericana Facultad de Psicología y Relaciones Humanas, Santa Fé, Argentina.
- Vargas, J., & Ramirez, B. (2012). Estrés Laboral y satisfacción en el trabajo, en el personal de lavandería de un hospital. *Centro Regional de Investigación En Psicología*, 6(1), 81–88.
- Warr, P., Cook., J., & Wall., T. (1979). Escala general de satisfacción laboral. Instrumento utilizado en la investigación.

CAPITULO VIII: ANEXOS

8.1 Anexo A: Encuesta Aplicada

ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene por objetivo identificar factores que inciden en el nivel de estrés ocupacional e insatisfacción laboral, en el personal que se desempeña en el instituto superior de comercio de Chillán. La encuesta es anónima y los resultados serán utilizados exclusivamente con fines académicos, contemplando la entrega de resultados a la institución.

INSTRUCCIONES:

- Marque la alternativa que usted considere apropiada.
- La encuesta consta de un total de 37 preguntas y tiene una duración de 10 minutos.

1. Sexo

- Femenino
- Masculino

2. Rango de edad

- Entre 18 y 25 años
- Entre 26 y 36 años
- Entre 37 y 48 años
- Entre 49 y 60 años
- Más de 60 años

3. Estado Civil

- Soltero
- Casado / Unido de Hecho
- Divorciado / Separado
- Viudo

4. Cantidad de Hijos

- Ninguno
- 1 – 2 Hijos
- 3 – 4 Hijos
- Más de 4 Hijos

5. Función dentro de la Institución

- Docente
- Paradocente
- Administrativo
- Auxiliar

6. Antigüedad en la Institución

- Menos de 1 año
- 1 a 3 años
- 4 a 7 años
- 8 a 12 años
- Más de 12 años

7. Años de experiencia

- Menos de 1 año
- 1 a 3 años
- 4 a 7 años
- 8 a 15 años
- Más de 15 años

8. Tipo de contratación

- Contrato indefinido
- Contrato a plazo fijo
- Contrato a honorarios

9. Realiza actividad física

- Sí
- No

Si es sí, cuál _____

10. Si es Profesor, en qué área se desempeña

- Ciencias Naturales
- Ciencias Sociales
- Ciencias del Lenguaje y Matemáticas
- Ciencias Físicas y de salud
- Especialidades
- Ciencias del arte y Tecnología
- Otros

CUESTIONARIO DE MASLACH: NIVEL DE ESTRÉS OCUPACIONAL

A cada una de las frases señale la respuesta que crea oportuna según la frecuencia con que usted tiene ese sentimiento:

- 1 = NUNCA
- 2 = RARA VEZ
- 3 = ALGUNAS VECES
- 4 = MUCHAS VECES
- 5 = SIEMPRE

	1	2	3	4	5
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios o compañeros de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Siento que estoy tratando a algunos usuarios o compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Siento que mi trabajo me está desgastando	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Siento que me he hecho más duro con la gente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Me siento frustrado en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis usuarios o compañeros de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.2 Anexo B: Codificación datos de la encuesta

VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS			
NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CÓDIGO
1	Sexo	Femenino	1
		Masculino	2
2	Rango de edad	Entre 18 y 25 años	1
		Entre 26 y 36 años	2
		Entre 37 y 48 años	3
		Entre 49 y 60 años	4
		Más de 60 años	5
3	Estado Civil	Soltero	1
		Casado/Unido de Hecho	2
		Divorciado/separado	3
		Viudo	4
4	Cantidad de Hijos	Ninguno	1
		1-2 hijos	2
		3-4 hijos	3
		Más de 4 hijos	4
5	Función dentro de la Institución	Docente	1
		Paradocente	2
		Administrativo	3
		Auxiliar	4
6	Antigüedad en la Institución	Menos de 1 año	1
		1 a 3 años	2
		4 a 7 años	3
		8 a 12 años	4
		Más de 12 años	5
7	Años de Experiencia	Menos de 1 año	1
		1 a 3 años	2
		4 a 7 años	3
		8 a 15 años	4
		Más de 15 años	5
8	Tipo de Contratación	Contrato Indefinido	1
		Contrato a plazo Fijo	2
		Contrato a honorarios	3
9	Realiza actividad física	Sí	1
		No	2
10	Si es profesor, en qué área se desempeña	Ciencias Naturales	1
		Ciencias Sociales	2
		Ciencias del Lenguaje y Matemáticas	3
		Ciencias Físicas y de Salud	4
		Especialidades	5
		Ciencias del Arte y Tecnología	6
		Otros	7

VARIABLES EN ESTUDIO			
1	Estrés Ocupacional	Nunca	1
		Rara vez	2
		Algunas veces	3
		Muchas veces	4
		Siempre	5
2	Insatisfacción Laboral	Muy Insatisfecho	1
		Bastante Insatisfecho	2
		Algo Insatisfecho	3
		Indiferente	4
		Algo Satisfecho	5
		Bastante Satisfecho	6
		Muy Satisfecho	7