



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DEL COMPROMISO INSTITUCIONAL.

Una mirada desde los docentes a honorarios del campus Chillán de la Universidad del Bío-Bío,
para examinar.

**Tesis para optar al título de
Contador Público y Auditor.**

FRANCESCA MARGOT QUIJADA GONZÁLEZ¹

Carlos Mauricio Salazar Botello²

¹ Alumna Contador Público y Auditor, fquijad@alumnos.ubiobio.cl

² Académico Departamento Gestión Empresarial, mauricio@ubiobio.cl



ÍNDICE TEMÁTICO

ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
AGRADECIMIENTOS	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 1: JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1 Problema de investigación.....	14
1.2 Propósito.....	16
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	18
2.1. Satisfacción laboral.....	18
2.1.1. Concepto	18
2.1.2. Variables	18
2.2. Estrés laboral	20



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

2.2.1. Concepto	20
2.2.2. Clasificación.....	21
2.2.3. Fuentes del estrés	21
2.2.4. Síndrome de Burnout	23
2.2.5. Dimensiones del síndrome de Burnout	24
2.3. Compromiso institucional	25
2.3.1. Concepto	25
2.4. Educación universitaria y docencia	26
2.5. Estudios preliminares	28
2.6. Formas de contratación.....	29
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO	32
3.1. Metodología.....	32
3.2. Instrumento de evaluación.....	32
3.2.1. Descripción de las variables.....	38
3.3. Universo	42
3.3.1. Criterio de exclusión	42
3.4. Muestra.....	43
3.5. Aplicación del instrumento.....	45
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	47



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

5.1. Resultados de la composición de la muestra	47
Resultado número 1: Género.....	47
Resultado número 2: Fuente laboral	48
Resultado número 3: Años de experiencia.....	49
Resultado número 4: Edad	50
Resultado número 5: Estado civil	51
Resultado número 6: Nivel académico	52
Resultado número 7: Departamento.....	53
Resultado número 8: Carreras en las que dicta clases.....	54
5.2. Resultados evaluación de Burnout	57
5.3. Resultados evaluación de satisfacción laboral.....	61
5.4. Resultados evaluación de compromiso institucional.....	63
5.5. Análisis por variables	69
5.5.1. Desde la perspectiva de Burnout.....	69
5.5.2. Análisis correlacional de compromiso institucional	72
CONCLUSIONES	76
DISCUSIONES.....	80
ANEXO 1	86
ANEXO 2.....	89



ANEXO 3 92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Un modelo de estrés ocupacional 22

Figura 2: Distribución de trabajadores según tipo de contrato. 31

Figura 3: Marco conceptual 38

Figura 4: Composición de la muestra por género. 47

Figura 5: Composición de la muestra de acuerdo a otras fuentes laborales. 48

Figura 6: Composición según años de experiencia 49

Figura 7: Composición de la muestra según edad. 50

Figura 8: Composición de la muestra según estado civil..... 51

Figura 9: Composición de la muestra según su nivel académico. 52

Figura 10: Distribución de la muestra según departamento..... 55

Figura 11: Distribución de la muestra según carrera 56

Figura 12: Evaluación de Burnout: Nivel de Burnout por género y total. 59

Figura 13: Frecuencia de nivel de Burnout por dimensión..... 60

Figura 14: Frecuencia de valoración de acuerdo al tipo de satisfacción..... 62

Figura 15: Resultados evaluación de compromiso institucional..... 63

Figura 16: Evaluación de conocimiento 65

Figura 17: Pregunta abierta: Información no contemplada en la investigación..... 67



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I: Número de docentes contratados a honorarios en Campus Chillán de la Universidad del Bío-Bío.....	11
Tabla II: Criterios de puntuación de MBI.....	34
Tabla III: Criterios de evaluación nivel de satisfacción laboral	36
Tabla IV: Distribución de la muestra según departamento.....	43
Tabla V: Composición de la muestra por género.....	47
Tabla VI: Composición de la muestra de acuerdo a si poseen otra fuente laboral	48
Tabla VII: Composición de la muestra según años de experiencia en la Universidad del Bío-Bío.	49
Tabla VIII: Composición de la muestra por edad.....	50
Tabla IX: Composición de la muestra según estado civil.....	51
Tabla X: Composición de la muestra según nivel académico	52
Tabla XI: Distribución según departamento al que se encuentra adscrito.....	53
Tabla XII: Distribución de la muestra según carrera.....	54
Tabla XIII: Evaluación de Burnout: puntuación y resultados respecto al total y género	57
Tabla XIV: Resultados evaluación de satisfacción laboral.....	61
Tabla XVI: Análisis trabajadores con bajo nivel de realización personal	69
Tabla XVII: Análisis trabajadores con nivel intermedio de realización personal	70
Tabla XVIII: Análisis trabajadores con alto nivel de realización personal.....	71
Tabla XIX: Análisis correlacional de compromiso, nivel bajo.....	72



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero expresar los más sinceros agradecimientos a mi familia. A mi madre Celinda Briones, que desde pequeña me ha entregado su amor incondicional y apoyo en cada una de las decisiones que he tomado. Gracias por cada palabra de aliento y ayudarme a levantar en los peores momentos. A mi padre German González, por siempre hacernos sentir su apoyo de una u otra manera. Todo esto es por ustedes, es mi modo de agradecerles y hacerlos sentir orgullosos de quien criaron.

A mi querida familia, tíos y tías por estar presente en cada momento. A aquella familia que elegí, mis amigos y amigas, por subirme el ánimo y siempre mantener una sonrisa en mi rostro. A todos quienes de forma directa o indirecta contribuyeron a este logro.

A todos los profesores, desde enseñanza básica a universitaria, que cada día me motivaron a ser mejor. En mi corazón conservo una parte de cada uno de ustedes con todo el cariño y admiración que se ganaron.

A la Universidad del Bío-Bío, por formarme tanto profesionalmente como en lo personal. Aquí conocí personas maravillosas con quienes compartí momentos que atesoro en lo más profundo de mi corazón.

A mi profesor guía, el señor Mauricio Salazar por su paciencia y palabras de aliento en cada momento de incertidumbre. Sin usted no habría logrado llevar a cabo esta investigación.

Francesca Quijada González



RESUMEN

A lo largo de los años, las formas de contratación han evolucionado y sufrido cambios considerables. Partiendo de la premisa que existen dos grandes sectores que ofrecen al mercado sus puestos de trabajo, público y privado, existe un segmento que ha generado polémica dentro del primero: profesionales a honorarios. El abuso de esta herramienta para reconocer la relación contractual con el empleador, denota precariedad laboral e incertidumbre. A raíz de esto, se genera inquietud por conocer el nivel de satisfacción laboral y estrés organizacional de los profesionales sujetos a este tipo de contratación, y si esto influye en el compromiso con sus funciones. La investigación se centra en un grupo específico de individuos dentro de la Universidad del Bío-Bío, por la importancia de su función dentro de la casa de estudio, ya que son ellos quienes contribuyen a directamente a la formación profesional y académica: los docentes. Los resultados indican que en la generalidad, no presentan altos niveles de estrés ni insatisfacción laboral, lo que favorece directamente a los alumnos y los propios docentes, confirmado por los altos índices de realización profesional que presentan. En cuanto al compromiso, se detectó la directa relación de algunas variables con áreas de la competencia de estrés laboral.

Palabras claves: Satisfacción, compromiso, estrés laboral, síndrome de Burnout.



ABSTRACT

All over the years, forms of recruitment have evolved and suffered considerable changes. Starting from the premise that there are two large sectors that offer the market their jobs, public and private, there is a segment that has generated controversy within the first: fee paid professionals. The abuse of this tool to recognize the contractual relationship with the employer, denotes labor precariousness and uncertainty. As a result, there is concern about knowing the level of job satisfaction and organizational stress of professionals under this type of recruitment, and if this influences the commitment to their functions. The research focuses on a specific group of individuals within the University of Bío-Bío, due to the importance of their functions within the house of study, since they are the ones who contribute directly to the professional and academic formation: the teachers. The results indicate that, in general, they do not present high levels of stress or job dissatisfaction, which directly favors the students and the teachers themselves, confirmed by the high rates of professional achievement they show. In terms of commitment, we detected the direct relationship of some variables with areas of labor stress competition.

Key words: satisfaction, commitment, job stress, Burnout syndrome.



INTRODUCCIÓN

“Mira que es malo el trabajo, que deben pagarte para que lo hagas” Cabral, F. (1937-2011). Toda organización cuenta con personal contratado bajo distintas condiciones y modalidades, dependiendo sus funciones y cargo dentro de la compañía.

Esta investigación se concentra en los profesionales a honorarios, por su activa participación sobre la fuerza laboral en la Universidad del Bío-Bío y en el país, además de atender a la controversia que genera el tema por las movilizaciones de estos trabajadores donde reclaman disconformidad por sus condiciones laborales. El estudio a desarrollar se enmarca en un análisis de satisfacción laboral y estrés organizacional, y su relación con la percepción de los individuos sobre su compromiso con la Institución.

Según la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (2012), el ámbito de la docencia se extiende desde la educación primaria hasta posgrado, donde no solo comprende la enseñanza académica sino también las disciplinas complementarias de un profesional, como potenciar habilidades artísticas o deportivas, formación científica y técnica, y su influencia en ciertas materias, mientras que los propios docentes provienen de orígenes tan diversos como sus estudiantes. Debido a la importancia de esta profesión, la investigación se concentra en el estudio de docentes contratados bajo convenio a honorarios por la Universidad del Bío-Bío, que presten servicios en la sede Chillán. Hasta octubre de 2016 se encontraban vigentes 2.399 convenios a honorarios, suscritos por la Universidad del Bío-Bío con profesionales que prestan servicios en distintos cargos dentro de la casa de estudio (Universidad del Bío-Bío, 2016). De estos, 142 profesionales fueron contratados bajo esta modalidad para dedicarse exclusivamente a la docencia en los departamentos académicos adscritos a las



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

facultades de la sede Chillán. La distribución según el origen del convenio se presenta en la Tabla I contigua.

Tabla I: Número de docentes contratados a honorarios en Campus Chillán de la Universidad del Bío-Bío.

Departamento	Cantidad
Departamento de Comunicación Visual	5
Departamento de Ciencias Básicas	25
Departamento de Ciencias de la Computación y Tecnología de la Información	6
Departamento de Gestión Empresarial	19
Departamento de Enfermería	7
Departamento de Ingeniería en Alimentos	8
Departamento de Nutrición y Salud Pública	14
Departamento de Ciencias de Rehabilitación en Salud	6
Departamento de Artes y Letras	15
Departamento de Ciencias de la Educación	13
Departamento de Ciencias Sociales	24
TOTAL	142

Fuente: Universidad del Bío-Bío. (2016). Transparencia activa: Información Corporativa.

En la literatura, se enfatiza la importancia de proporcionar condiciones satisfactorias para los trabajadores, ya que son estos el motor fundamental de toda organización. Una premisa básica para los empleadores expone que un trabajador feliz rinde más (Martínez, 2016), lo que incita a reflexionar que si brindamos las condiciones deseadas por estos también se verá beneficiada la organización con su desempeño y cumplimiento dentro de ésta. En el último tiempo, la gestión de Recursos Humanos se ha potenciado en las organizaciones pues les permite ganar ventaja competitiva frente al resto de las empresas, asociada al mejor desempeño de sus trabajadores. En conjunto a esta teoría las compañías han tomado conciencia, y valoran el hecho de prestar



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

mejores condiciones laborales a su personal, las mismas que aumentarán la calidad de vida y satisfacción de estos (Sziklai, 2006, como fue citada en Retamal, Lizana, & Cornejo, 2011). Con frecuencia se ha dado a conocer que cuando los trabajadores están expuestos a condiciones negativas dentro de una empresa, pueden desarrollar patologías o síndromes laborales, como el estrés organizacional e incluso síndrome Burnout, que afectan el desarrollo de sus funciones y ennegrecen sus resultados. Cabe recalcar, que los trabajadores a honorarios no se amparan por el código del trabajo, lo cual conlleva que no gocen de los mismos beneficios que quienes posean contrato laboral, partiendo del hecho que su contratación es una modalidad jurídica que regula la prestación de servicios en condiciones de independencia. Su actividad está clasificada como arrendamiento de servicios inmateriales, descrita por el Código Civil en su artículo 2006.

La investigación en esta área ha avanzado a pasos agigantados desde años anteriores, donde actualmente existen profesionales especialistas en el estudio de las conductas organizacionales. Se reconocen autores claves en esta materia que han realizado aportes significativos para reflexionar e indagar en medidas que puedan mejorar las condiciones tanto para los trabajadores como empleadores. Entre estos, destacan los aportes en ámbitos de estrés laboral y síndrome Burnout de Christina Maslach y Susan E. Jackson, quienes junto a otros autores establecieron el concepto más aceptado de lo que hoy se conoce como síndrome de Burnout, además de los instrumentos que instauraron para medir esta condición que son ampliamente utilizados y preferidos en investigaciones sobre la materia.

Para destacar la importancia del tema a investigar, se recalca el descontento de los trabajadores y la forma en que se han movilizadado reclamando inestabilidad e insatisfacción laboral, en concordancia a las declaraciones de Sebastián V. (2016), presidente del Sindicato de



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

Trabajadores y Trabajadores a Honorarios del Ministerio de Desarrollo Social. En la búsqueda de un mejor escenario laboral, hasta agosto de 2016 se han constituido y mantienen activas 72 organizaciones sindicales de trabajadores a honorarios reconocidas en Chile³ (Dirección del trabajo, 2016). Para ser más específicos, el pasado 2 de diciembre del presente año se conformó el Sindicato de Trabajadores a Honorarios de la Universidad del Bío-Bío⁴, conformado por 49 socios, en respuesta a la precariedad laboral y vulneración de los derechos de sus trabajadores y trabajadoras, partiendo de la base de que a igual trabajo con quienes son de planta, debiesen existir iguales derechos para evitar la existencia de sectores laborales de categorías inferiores. Cada persona espera encontrar la mayor estabilidad posible, ya que se debe responder no solo a necesidades individuales, sino que actuar como sustento y pilar de un grupo familiar. Lo planteado guarda estrecha relación a la satisfacción de un individuo frente a sus condiciones individuales de trabajo, considerando el hecho de que mientras más se asemeje el escenario real a su ideal, el profesional se sentirá más a gusto con su trabajo. Motivados por esta satisfacción, se cree que los profesionales desarrollan cierto vínculo de lealtad con la organización para la cual prestan sus servicios, lo que se conoce como compromiso institucional que será profundizado y desarrollado en las secciones siguientes.

³ Del total de organizaciones sindicales activas de trabajadores a honorarios, 33 han nacido desde 2015 a la fecha.

⁴ En adelante STH – UBB.



CAPÍTULO 1: JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

El estudio se limita a los trabajadores dedicados a la docencia en la sede Chillán de la Universidad del Bío-Bío que se encuentran contratados bajo un convenio a honorarios. En este contexto, se desconoce la relación de la satisfacción laboral y estrés organizacional, con el compromiso de los docentes con la Universidad. En primer lugar, no existe clara certeza sobre la influencia de la satisfacción laboral sobre el estrés que puedan desarrollar los profesionales, debido a que el segmento al que será aplicada la investigación tiene características muy particulares en comparación a otros puestos de trabajo; y respecto al compromiso institucional, no se tiene claridad si estas variables son condicionantes de él. Es importante mencionar que el compromiso será medido en base a la percepción que tengan los propios trabajadores sobre este.

En el contexto de esta investigación, nacen ciertas interrogantes sobre la contratación de trabajadores a honorarios en nuestro país. Bajo estas condiciones, ¿Sentirán satisfacción laboral? ¿Qué factores influyen en esta?, ¿Influirá en el desarrollo de estrés organizacional?, estas variables, ¿tendrán relación al compromiso de los docentes con la Universidad?, ¿Existen políticas que regulen la contratación a honorarios y resguarden los derechos de estos trabajadores?, ¿Por qué el porcentaje de contratación a honorarios es tan alto en la Universidad del Bío-Bío? y, por último, asumiendo la presencia de estrés en los profesionales, ¿en qué etapa se encontrará?, ¿será crónico?, ¿habrá evolucionado al síndrome Burnout?. El valor de estos cuestionamientos radica en la importancia que tiene para los mismos trabajadores sus condiciones laborales y para sus empleadores, la controversia que está generando el tema a nivel nacional.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

Para los empleadores es un tema preocupante que afecta la imagen y percepción de terceros sobre su compañía, ya que los trabajadores a honorarios se han movilizadado y generado polémica en cuanto al tema por la disconformidad con su situación actual. En el último tiempo, han realizado protestas y movilizaciones que alarman al resto de la comunidad y al país, por las condiciones a las que están expuestos, como el miedo a perder su trabajo a corto plazo, la privación del derecho a presentar licencias médicas, etc.

A pesar de no abarcar una muestra que represente de manera significativa a la universidad, los instrumentos utilizados en esta investigación son flexibles y aplicables a cualquier tipo de empresa o institución. Por otra parte, las conclusiones que se desprendan de este estudio, podrían servir como base para la toma de decisiones en otra compañía con perfiles profesionales que se asemejen al de esta institución.



1.2 Propósito

Con esta investigación se busca examinar los niveles de satisfacción laboral y estrés organizacional. Además, se pretende determinar la relación de estas variables con la percepción de compromiso de los docentes con la institución y sus políticas, mediante el conocimiento que posean de estas y el cumplimiento de los objetivos planteados para cada función. El estudio se realiza con la finalidad de aportar conocimientos que sirvan como base de estrategias a implementar en un futuro próximo, que contribuyan de forma positiva en el compromiso y satisfacción de los docentes con la universidad, además de minimizar los casos de estrés en los profesionales, ya que esta patología repercute de forma negativa en sus funciones.



1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la satisfacción laboral y el estrés organizacional en docentes contratados a honorarios en la Universidad del Bío-Bío sede Chillán, para determinar la relación con su percepción sobre el compromiso con la institución.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Identificar nivel de satisfacción laboral y estrés organizacional de docentes a honorarios de la Universidad del Bío-Bío, campus Chillán.
- b. Caracterizar la situación de los docentes a honorarios de la Universidad del Bío-Bío en sede Chillán, en relación a la satisfacción laboral y estrés organizacional.
- c. Determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés organizacional, aplicado a los profesores a honorarios de la Universidad del Bío-Bío.
- d. Examinar la relación que existe entre la percepción de compromiso de los docentes y su nivel de satisfacción laboral y estrés organizacional.



CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Satisfacción laboral

Dentro del estudio de comportamiento organizacional es importante conocer el estado de satisfacción laboral de los trabajadores, ya que son la principal fuente para la consecución de los objetivos de la empresa. La insatisfacción y satisfacción de los profesionales está asociada a un gran número de indicadores organizacionales, como la calidad del desempeño, el ausentismo laboral y rendimiento de los individuos entre otras (Yohn, 2014), lo que podría ennegrecer su productividad y motivación, arrastrando con ello a sus compañeros de trabajo.

2.1.1. Concepto

Desde hace varios años se registra un gran interés por la investigación sobre satisfacción laboral, las cuales se centran en la calidad de vida en el trabajo, el impacto en la salud mental del trabajador y la relación entre éste y su familia (Chiang, Méndez, & Sánchez, 2010). En base a esto se han desarrollado múltiples definiciones que la consideran como la evaluación cognitiva de un individuo sobre su trabajo y las actitudes que desarrolla para enfrentarlo (Varios autores, como fue citada en Rodríguez et al., 2011). Otros autores añaden que la satisfacción tiene directa relación con las necesidades del trabajador, y mientras estas sean cubiertas el individuo experimentará sentimientos de bienestar.

2.1.2. Variables

Una de las variables que la determinan es la estabilidad laboral, entendida como la responsabilidad compartida entre el empleador y trabajador de asegurar su participación efectiva en las labores de la empresa (Socorro, 2006, como fue citado en Pedraza, Amaya, & Conde,



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

2010). Esta a su vez se determina en dos aspectos, el económico y laboral para el trabajador (Pose, 2005, como fue citado en Pedraza, et al., 2010), donde el primero hace alusión a la retribución monetaria que percibe, y el segundo a su afiliación y permanencia en la empresa. Otras variables no menos importantes son la autorrealización y logro, que se entienden por el cumplimiento de objetivos y metas personales que se plantea un individuo. La satisfacción laboral no solo se mide por la conformidad del trabajador en base a sus esfuerzos y actitudes propias, sino también por la percepción de este frente a su entorno de trabajo: espacio físico, relación con el resto del personal, relación con jefes y supervisores directos, y las oportunidades de promoción y reconocimiento dentro de sus quehaceres, entre otros.

Con esto, en 1959 se establece la teoría de los factores higiénicos de Herzberg, la que propone que el grado de satisfacción laboral dependerá de la evaluación de dos factores. El primer grupo, llamado factores extrínsecos, se compone por la evaluación de las condiciones físicas e higiénicas del entorno de trabajo, cómo el monto de la remuneración que percibe, la forma en la que es dirigido, la jornada de trabajo, las relaciones laborales y el espacio físico que utiliza. Como estas condiciones están directamente relacionadas y decididas por la empresa, quedan fuera del control de los trabajadores. Históricamente, para lograr que los trabajadores mejoren su desempeño se ha recurrido a otorgar incentivos como mejoras salariales, premios, etc.

Por otra parte, se encuentran los factores intrínsecos, que aluden a la organización del trabajo y se encuentran directamente relacionados a la satisfacción de los individuos, por ser la consecuencia de las funciones que estos realizan. Entre estos destacan el reconocimiento, promoción, atención a las sugerencias y la libertad de decisión entre otras. Estos factores guardan concordancia con la realización personal de los trabajadores.



2.2. Estrés laboral

En la actualidad todo el mundo parece estar estresado por las presiones que deben soportar en el transcurso de la vida cotidiana, ya sean familiares, sociales, laborales, económicas o profesionales (Lertora, Mas, & Pinto, 2000). Desde tiempos remotos los individuos han presentado síntomas de estrés, pero solo en años recientes la sociedad comenzó a prestar atención a la importancia de esta condición y su influencia en el desarrollo de las funciones, por la repercusión en ámbitos económicos que esta genera. Como es conocido no todos los individuos tienen la misma reacción frente a una situación, por esto quienes se encuentren estresados no responderán de la misma forma ante las exigencias de su trabajo, pudiendo incluso perjudicar el funcionamiento de la compañía.

2.2.1. Concepto

La definición de estrés aportada por la Real Academia Española (2016) lo precisa como la “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”. Esta patología se encuentra ampliamente estudiada por la psicología, pero aun no es reconocida por la Organización Internacional del Trabajo como una enfermedad profesional, a pesar de reconocer sus efectos negativos sobre la salud psicológica y física del individuo, y en sus funciones. La lista de enfermedades profesionales (2010), solo reconoce el “trastorno de estrés postraumático” como una enfermedad del trabajo, la que describe como la reacción negativa a consecuencia de la exposición a sucesos extremadamente estresantes o violentos. Por su parte, el estrés laboral se entiende por la reacción que pueda manifestar un individuo ante exigencias y presiones laborales excesivas que no se ajusten a sus conocimientos y capacidades (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).



2.2.2. Clasificación

Para contextualizar el tema, los investigadores han descrito tres clasificaciones: el estrés como variable dependiente, es decir, como respuesta; el estrés como variable independiente, es decir, como estímulo, y; el estrés como variable interviniente, es decir, el enfoque interactivo (Travers & Cooper, 1997). Estos enfoques se concentran en el mismo tema, aunque difieren en sus definiciones. En el caso del estrés laboral, los más acertados son como respuesta e interactivo:

El estrés como respuesta

Se entiende como la reacción que presenta un individuo frente a un estímulo amenazador o desagradable. Fisher (1986), afirma que “se puede deducir que una persona se ha visto expuesta a condiciones estresantes si manifiesta indicios de tensión”.

El estrés como interacción

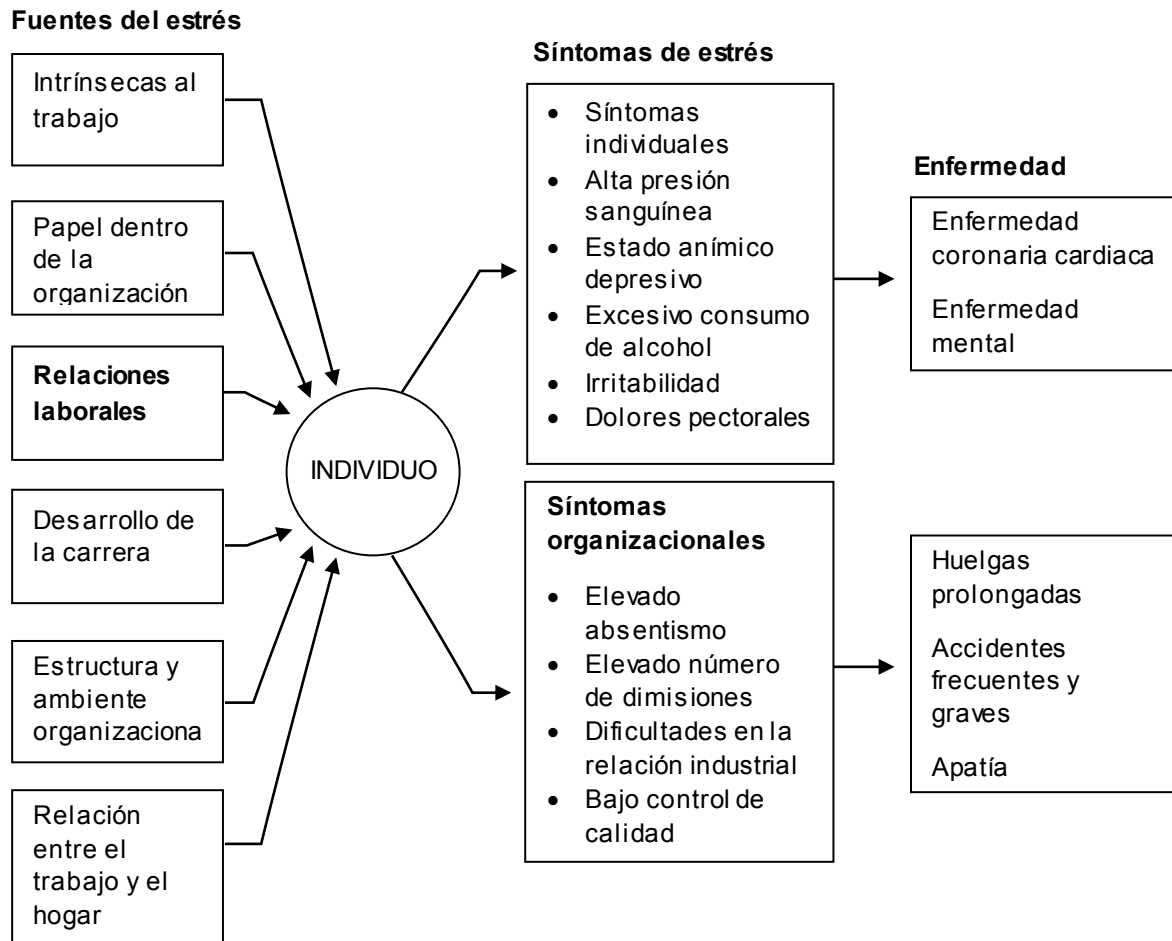
Expone que el estrés es un proceso complejo generado por la interacción de los individuos con el entorno, es decir con la participación de estos en el medio, y que no actúan como factores independientes uno del otro.

2.2.3. Fuentes del estrés

Al analizar las causas potenciales del estrés laboral en docentes, Cooper y otros (1988) plantean un modelo de 6 factores (Figura 1) que propician esta condición, en donde la primera parte los describe, y luego presenta cómo el individuo puede desarrollar síntomas relacionados a este y cuáles podrían ser sus consecuencias.



Figura 1: Un modelo de estrés ocupacional



Fuente: Cooper, Sloan, & Williams, 1988.

Los elementos estresantes pueden darse tanto fuera como dentro del trabajo, por lo tanto, pueden afectar incluso a toda la familia. A continuación, se presenta la descripción de los seis factores planteados en el modelo anterior:

- Presiones intrínsecas al trabajo, como las condiciones laborales físicas, la participación en toma de decisiones y el volumen de la carga laboral;
- La función dentro de la organización, la ambigüedad en las obligaciones y el tipo de responsabilidad;



- Relaciones laborales con el resto del personal y las exigencias que se desprenden de esta relación interpersonal;
- El desarrollo de la carrera, posible falta de seguridad laboral;
- La estructura y clima en la organización;
- La relación entre el trabajo y el hogar, el colapso entre obligaciones de un área y la otra.

2.2.4. Síndrome de Burnout

Cuando la condición de estrés laboral de un trabajador se mantiene por un periodo prolongado de tiempo, o bien se presenta en estado crónico, pasa a denominarse síndrome de Burnout. La diferencia entre una patología y otra está dada por las consecuencias que pueda presentar un individuo. Como ya es conocido, no todas las personas reaccionan de la misma forma frente a una situación, lo que provoca estrés en uno puede ser inofensivo para otro, por lo que no puede ser entendido solo como algo negativo, ya que obliga al individuo a mantenerse alerta y estar preparado para las situaciones del trabajo y poder progresar en este, sin desconocer el hecho de que podría tornarse perjudicial y provocar daños físicos y psicológicos prolongados (Cuevas, 2015). Por otra parte, el Síndrome de Burnout siempre acarrea consigo consecuencias negativas y obliga al trabajador a declinar en sus funciones. Mientras el trabajador estresado se mantiene muy ligado a sus funciones, aquel que presenta Burnout, hará todo lo posible por desvincularse de sus obligaciones.

Esta condición se presenta en sectores económicos específicos, principalmente donde el trabajador tiene contacto directo con los clientes, como es el caso del sector de salud, educación, y en general aquellas profesiones que prestan servicio a terceros. Durante los últimos años se ha estudiado la alta vulnerabilidad de los profesionales dedicados a la docencia o educación de



presentar este síndrome. En el año 2000, el síndrome Burnout fue reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral por su capacidad de afectar la calidad de vida, salud mental e incluso poner en riesgo la vida de los trabajadores (como fue citado en Saborío & Hidalgo, 2015). En lo específico, su definición no está reconocida formalmente, pero la más aceptada es aquella que lo define como la respuesta psicológica al estrés laboral crónico que comprende tres dimensiones: Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (D), y Pérdida de Logro o Realización Personal (RP), todas ellas en base al individuo y su relación con el trabajo (Maslach & Jackson, 1979, 1999, como fue citado en Díaz, López, & Varela, 2012).

2.2.5. Dimensiones del síndrome de Burnout

El Agotamiento Emocional afecta las capacidades físicas del individuo; como el cansancio, fatiga, falta de energía, cuando la persona ya no puede dar más de sí. La Despersonalización por su parte, obliga al trabajador a adoptar una actitud de distanciamiento, minimizando su capacidad de contacto interpersonal. Por último, la Pérdida de Logro implica una disminución de competencia profesional, donde éste se percibe a sí mismo como ineficaz e inútil, minimizando su capacidad para desarrollar el éxito anhelado.

Como cualquier otra enfermedad, el estrés acarrea consigo costos para los involucrados. El individuo que presenta esta condición es el principal afectado, ya que puede presentar cambios desfavorables tanto en ámbitos de salud como profesionales:

- Mala salud mental: Frustración y ansiedad
- Agotamiento entre docentes: Apatía
- Insatisfacción laboral



- Cambios conductuales frente a la patología
- Absentismo y dimisión en la enseñanza
- Jubilación anticipada

Los autores concuerdan en que el estrés es una tensión inevitable en los trabajadores que debe ser tratada a nivel organizacional por medio de sus respectivos departamentos de recursos humanos, los cuales deben encargarse de generar estrategias que ayuden a aminorar el daño causado por la patología.

Las actividades de Salud Ocupacional se encargan de identificar los factores de riesgo para controlarlos y prever recomendaciones que permitan mitigar los daños. Años antes se catalogaba a trabajadores que permanecían por largos periodos y en plena concentración en sus puestos de trabajo como adictos a éste, tachándolo como una condición negativa que requería atención. Luego, se abrió paso al estudio de Burnout en base a las mismas observaciones. Años más tarde, se inicia el cuestionamiento respecto al efecto, positivo o negativo, del apego con sus funciones, abriéndose paso al estudio de compromiso organizacional (Contreras, C., 2015).

2.3. Compromiso institucional

2.3.1. Concepto

Desde hace ya varios años durante el estudio del comportamiento organizacional, algunos observadores han podido apreciar ciertas virtudes en los trabajadores que califican como pasión o compromiso por el trabajo (Contreras C., 2015). Más que entenderse por un estado momentáneo y específico, se refiere a un estado positivo de la mente relacionado al vigor, dedicación y absorción por el trabajo. El vigor se caracteriza por los altos niveles de energía, lo



que guarda inversa relación a las conductas presentadas por trabajadores con estrés laboral, además de la voluntad de invertir tiempo en sus funciones y la perseverancia para desarrollarlas a cabalidad. La dedicación por su parte, se refiere a la demostración de entusiasmo por parte del trabajador, la inspiración y orgullo por su cargo. Por último, la absorción es caracterizada por la concentración y apego por su trabajo (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro, & Grau, 2000). Algunos autores concuerdan en que el compromiso organizacional se asociaría entre otras variables con la reducción de tasa de ausentismo y el aumento de la producción, ambas beneficiosas para la organización que una vez más lo reafirman como el polo opuesto al estrés organizacional (Lillo, Jiménez, Méndez, Moyano, & Palomo-Vélez, 2014).

Como se pudo apreciar en las páginas precedentes, diversos autores han abordado estas variables en sus estudios, esclareciendo que no es un tema preocupante solo a nivel mundial, sino también algo que nos afecta como país.

2.4. Educación universitaria y docencia

¿Es importante estudiar a los profesionales que transmiten el conocimiento a estudiantes de educación superior? La respuesta a esta interrogante es clara, ya que son los docentes de universidades quienes se encargan de la formación académica y profesional de los estudiantes en su último eslabón de formación (Centro Nacional Tuning Chile). Todo el conocimiento que adquieran una vez egresados será aprendido por experiencias y cuenta propia, sin depender de un tercero que lo guíe directamente.

Muchas veces los estudiantes ven a sus maestros con admiración y como un ejemplo a seguir, por lo que las instituciones deben procurar poner frente a ellos a profesionales excepcionales. En ocasiones la calidad de estos se ve opacada por las situaciones a las que se ven enfrentados,



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

como sentimientos de insatisfacción o estrés laboral, afectando el compromiso de estos en sus quehaceres.

Según Kant (2013), “el hombre es la única criatura que ha de ser educada. Entendiendo por la educación los cuidados (sustento, manutención), la disciplina y la instrucción por la formación”. El último concepto posee gran relevancia, ya que define el futuro del individuo: cómo se desenvolverá en la vida y su reacción para afrontar las situaciones que se le presenten (Botello & Gutiérrez, 2016). Todos reconocen la importancia del conocimiento y educación, ya que permite el acceso a mejores puestos de trabajo y disminuye las brechas salariales entre quienes cuentan con mayor grado académico. Gracias a esto, se ha visto potenciada la participación de estudiantes en instituciones de educación superior.

Existen innumerables casas de estudio a la que los estudiantes acceden según sean sus recursos y el resultado de la Prueba de Selección Universitaria. Según Orozco (2012) la universidad “debe ser un espacio que posibilita la construcción del individuo más que la producción de profesionales”, entendiéndose por esto la formación integral de los estudiantes, donde debe darse igual importancia a potenciar habilidades blandas como académicas. Entre la oferta institucional existen 3 tipos: institutos de educación superior, universidades y centros de formación técnica. Además, la ley reconoce como instituciones de educación superior a los establecimientos de las Fuerzas Armadas, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, de Carabineros y de la Policía de Investigaciones, quienes pueden otorgan títulos y grados académicos propios de su competencia (Ministerio de Educación, 1990).

La Universidad del Bío-Bío es una institución de educación superior chilena, de carácter público y estatal, ubicada en la región del Bío-Bío con presencia en Concepción y Chillán. Es una de las



veinticinco universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas⁵, organismo cuya función principal es coordinar la labor universitaria del país, además de ser miembro de la Agrupación de Universidades Regionales de Chile, entidad que reúne todas las instituciones pertenecientes al CRUCH cuya casa central se encuentre fuera de Santiago.

En esta institución se desempeñan como docentes profesionales contratados bajo distintas modalidades, según se explica en los párrafos siguientes, los cuales poseen grados académicos desde Universitario a Doctor.

2.5. Estudios preliminares

Centrándose específicamente en la Universidad del Bío-Bío, según Yohn, V. (2014), en su estudio para determinar la relación entre estrés e insatisfacción laboral, expuso que dichas variables no presentan relación directa, ya que a pesar de que los encuestados presentaron un alto nivel de estrés, expresaron estar conformes con su situación laboral.

Si bien existen numerosas investigaciones en el área respecto a estas variables, muchos autores las abordan por separado y aplican a otras instituciones distintas a la Universidad. Es el caso de Gallardo, N. (2014), que realizó una investigación para determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional aplicada a empresas del sector público y privado en la Región del Bío-Bío, donde concluyó que efectivamente dichas variables poseen una alta correlación, pero no en términos generales, sino que los trabajadores presentan un compromiso más bien de tipo afectivo con la institución. Otra investigación, realizada por López, C. & Rodríguez, C. (2014), analizó el nivel de estrés e insatisfacción laboral en la Municipalidad de

⁵ En adelante CRUCH.



San Carlos, revelando que a medida que aumenta la edad de los individuos también lo hace el grado de estrés laboral que presentan, lo que afecta su satisfacción laboral, aunque no de manera significativa.

Para efectos de esta investigación, no se han encontrado trabajos similares que aborden las variables teniendo como base de estudio a los docentes a honorarios. Para esto, en el párrafo siguiente se explica los tipos de contratación existentes y cómo opera la suya en la Universidad del Bío-Bío.

2.6. Formas de contratación

En el sector privado, los trabajadores son contratados bajo el denominado “Contrato individual de trabajo”, que se encuentra regulado por el Código del Trabajo⁶ en su artículo séptimo que lo define como la “convención por la cual el empleador y el trabajador se obligan recíprocamente, éste a prestar servicios personales bajo dependencia y subordinación del primero, y aquél a pagar por estos servicios una remuneración determinada”. Atendiendo lo anterior, en el artículo décimo del CT se estipulan los requisitos mínimos de formalidad que debe cumplir, donde entre ellos se expresa la obligación de plasmar en el contrato la duración de éste. Ahora bien, existen tres clasificaciones según su estabilidad laboral: a plazo fijo, por obra o faena, e indefinido. El contrato individual a plazo fijo, se conviene por un periodo de tiempo conocido previamente por las partes, que según el artículo 159 del CT no podrá exceder de un año como norma general, y dos cuando se trate de trabajadores con un título profesional otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste. Por su parte en el contrato indefinido, solo se conoce la fecha cierta de inicio, pero no así la de término. Existen circunstancias especiales en

⁶ En adelante CT.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

las que un contrato a plazo fijo puede convertirse en indefinido. Por último, la Ordenanza N° 2389/100 se refiere al contrato por obra o faena, el que describe como aquel instrumento de vigencia limitada que atiende a la duración de la actividad para la cual fue acordado.

Por otro lado, se encuentra el sector público. La Universidad del Bío-Bío forma parte de éste y es regulada por la Ley 18.834 y su texto refundido, el Decreto con Fuerza de Ley 29, que aprueban el Estatuto Administrativo. Esta normativa permite tres grandes grupos de contratación: personal de planta, empleo a contrata y convenio a honorarios. El primero, es lo más parecido al contrato individual de trabajo de carácter indefinido, pero regulado por esta Ley, la que a su vez los clasifica como titular, suplente y subrogante. El segundo, corresponde al personal que mantiene relación de carácter transitorio con la Institución, el cual, en ningún caso podrá exceder el veinte por ciento (20%) de los cargos de planta. Respecto a los convenios a honorarios, se podrá contratar bajo esta base y modalidad a profesionales con un cometido específico dentro de la Universidad que actuarán como expertos en determinadas materias. Los individuos cuya relación contractual se determine en base a honorarios, se regirán por las normas estipuladas en su convenio individual, y no les serán aplicables las disposiciones del Estatuto.

Según la octava versión de la encuesta laboral de Chile⁷ (Figura 2), y centrándose en el sector privado, los trabajadores a honorarios o independientes representan el uno coma cuatro por ciento (1,4%) de la fuerza laboral del país, que en términos absolutos se traduce a 57.520 trabajadores concentrados principalmente en la actividad económica de enseñanza.

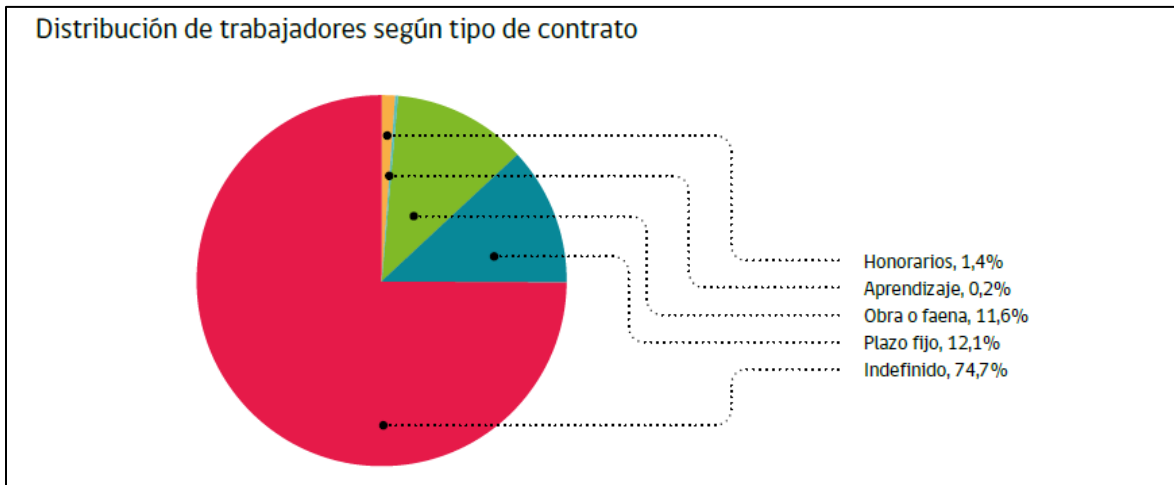
⁷ En adelante Encla 2014. Principal y más completa encuesta laboral realizada en Chile cuyo objetivo es conocer la evolución de condiciones del trabajo y relaciones laborales. Se aplica a una muestra seleccionada desde el Instituto Nacional de Estadísticas, donde considera todas las empresas formales constituidas y amparadas por el Código del Trabajo, exceptuando aquellas de muy difícil acceso. Se trata de una encuesta bianual, aplicada en ocho ocasiones desde su primera versión en 1998.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

En contraste, la Universidad del Bío-Bío mantiene más del cincuenta por ciento de su personal contratado a base de honorarios, cifra que concuerda con los datos proporcionados por la Dirección de Presupuestos (DIPRES), donde informan que hasta el año 2013 solo el 34% de los cargos públicos están asociados a contratos de planta.

Figura 2: Distribución de trabajadores según tipo de contrato.



Fuente: Encla 2014.



CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Metodología

Esta investigación tiene carácter descriptivo, ya que busca especificar propiedades, características y perfiles de aquellas personas que se sometan al estudio. Se clasifica de corte transversal, debido a que los datos fueron recopilados en un periodo determinado de tiempo para conocer la situación actual de los encuestados, y no su variación con respecto a otros periodos. Corresponde a una exploración de tipo no experimental, dado que las variables objeto de análisis no son manipuladas bajo ninguna condición, pues se pretende exponer resultados que sean el fiel reflejo de la realidad. Por último, se presenta un estudio de tipo correlacional, cuyo propósito y utilidad según Hernández, Fernández & Baptista (1999), es conocer el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otra relacionada.

Con el fin de recolectar la información necesaria para esta evaluación de construyó un instrumento que se detalla a continuación.

3.2. Instrumento de evaluación

El instrumento aplicado en esta investigación, corresponde a un compilado de cuestionarios elaborados por profesionales que estudiaron la materia en situaciones anteriores. Aquellos que abordan la satisfacción laboral y estrés organizacional, se encuentran validados internacionalmente y adaptados para Chile.

El cuestionario se construyó en dos secciones:

- Identificación; ítem que tiene por objetivo conocer el perfil del encuestado, y
- Criterios; sección que incluye la evaluación de las tres variables que abarca el estudio.



El apartado de identificación incluye las siguientes variables:

- Género
- ¿Se dedica a otro empleo?
- Años de experiencia en la universidad
- Edad
- Estado civil
- Nivel de estudios
- Departamento para el que fue contratado
- Carreras donde realiza clases

La segunda parte, considera tres cuestionarios que se describen a continuación.

Respecto a la **evaluación de Burnout**, se utilizó el cuestionario elaborado por Maslach (1986), denominado Maslach Burnout Inventory⁸, siendo el instrumento más utilizado en todo el mundo en la materia. Esta herramienta tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al noventa por ciento, construida en forma de 22 afirmaciones que guardan concordancia a los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Los criterios de puntuación de esta evaluación se segmentan en tres dimensiones de acuerdo a lo siguiente:

- La subescala de agotamiento emocional es medida por las afirmaciones 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Así, aquellas personas que obtengan 27 o más puntos tendrán un alto nivel de cansancio emocional; quienes tengan entre 19 y 26 puntos, cansancio intermedio; y un bajo nivel de cansancio quienes obtengan menos de 19 puntos.

⁸ En adelante, MBI.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

- La subescala de despersonalización está dada por las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22. En este sentido, existirá un alto nivel de despersonalización cuando el profesional obtenga sobre 10 puntos, en nivel intermedio quienes obtengan entre 6 y 9 puntos, y un bajo nivel de despersonalización quienes obtengan menos de 6 puntos.
- Por último, la subescala de realización personal se halla reflejada en las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Con esto, se supondrá baja realización en aquellas personas con una puntuación entre 0 y 33, y alta sensación de logro en aquellos que obtengan más de 40 puntos.

Tabla II: Criterios de puntuación de MBI

Criterios	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	<18	19 - 26	>27
Despersonalización	<5	6 – 9	>10
Realización Personal	<33	34 - 39	>40

Fuente: Maslach, 1986.

En general, se considera que las puntuaciones de MBI son bajas entre 0 y 33, medianas entre 34 y 66, y altas entre 67 y 99. Para calificar cada dimensión del Burnout, se ocupará indistintamente la denominación de “puntaje”, “puntuación” o “nivel”, siguiendo la tendencia de la bibliografía revisada (Yohn, 2014; Buzzetti, 2005; Moreno-Jiménez, 2001).

En cuanto a la **evaluación de satisfacción laboral**, se utilizó el cuestionario elaborado por Warr, Cook y Wall (1979; citado en Yohn, 2014), denominado Escala General de Satisfacción. Se encuentra basado en la teoría de los factores higiénicos de Herzberg (Boluarte, 2014), la que propone dos factores, cada uno de los cuales presenta una dualidad: el factor intrínseco presenta satisfacción y no satisfacción, y el factor extrínseco, no insatisfacción e insatisfacción.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

- El **factor intrínseco** es relativo a la realización del trabajo, tal como métodos, reconocimiento y responsabilidad entre otros.
- El **factor extrínseco** hace referencia a las condiciones físicas e higiénicas del trabajo, como el horario, la organización, etc.

Este instrumento presenta 15 afirmaciones en relación al trabajo del encuestado, con opción de respuesta de acuerdo a su percepción en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho hasta 7 que representa completa satisfacción. La distribución de las dimensiones de acuerdo al cuestionario, está dada por lo siguiente:

- La valoración de satisfacción general es suma total de las puntuaciones, dividido en 15. A más baja puntuación refleja menor insatisfacción laboral en términos generales. La puntuación total oscila entre 15 y 105.
- Respecto al factor intrínseco, se evalúa por medio de las afirmaciones dadas en los números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14. Para realizar la valoración, y debido a la menor longitud, se suman los ítems pares y se divide en 7. Los valores oscilan de 7 a 49.
- Sobre el factor extrínseco, está dado por los ítems impares: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15. Sus valores oscilan entre 8 y 56. La valoración es igual a la suma de estos ítems dividida en 8.



Para hallar el nivel de satisfacción laboral, los puntajes obtenidos deben ser traducidos a una forma cualitativa. De esta forma,

Tabla III: Criterios de evaluación nivel de satisfacción laboral

Criterio	Puntuación
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Moderadamente insatisfecho	3
Indiferencia	4
Moderadamente satisfecho	5
Satisfecho	6
Muy satisfecho	7

Fuente: Ide, Castro, & Uribe, 2013.

Al realizar el análisis estadístico de la base de datos los puntajes se expresan en datos numéricos con decimales. Como ya se mencionó el nivel de satisfacción se interpreta mediante números enteros, por lo que se aproximará al valor entero más cercano siguiendo el criterio de redondeo a una cifra significativa (Baldor, 1997).

Por último, la **evaluación de compromiso** fue medida por un cuestionario elaborado por los investigadores. El mencionado instrumento tiene carácter netamente descriptivo, en el que se consultan a través de 11 afirmaciones datos como el tiempo destinado a determinadas funciones y la cantidad de asignaturas que imparte. Es importante tener en cuenta que esta sección del compilado es aplicable solo a la Universidad del Bío-Bío, por la naturaleza de las afirmaciones que contiene.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

Este ítem debe completarse mediante el llenado con una “X” en la casilla que más represente la respuesta del encuestado. Respecto a las alternativas de puntuación, oscilan entre 0 y 10 o más puntos.

Además, el cuestionario contiene un apartado de preguntas abiertas en lo que respecta a:

- Conocimiento del Plan General de Desarrollo Universitario,
- Conocimiento del Modelo Educativo de la Universidad del Bío-Bío, y
- Participación en actividades académicas.

El instrumento deja espacio a comentarios por parte de los encuestados, respecto a aspectos que consideren importantes para la investigación y no han sido consultados.

En el Anexo 1 se presenta el documento oficial aplicado.



3.2.1. Descripción de las variables

Figura 3: Marco conceptual



Fuente: Elaboración propia, Marco conceptual.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

El objeto de esta investigación es analizar los niveles de satisfacción y estrés laboral, y su relación con la percepción de compromiso de los docentes con la institución.

Los participantes de esta investigación son responsables de contestar de forma anónima una encuesta con variables enfocadas en el objeto de estudio.

(a) Respecto a la evaluación de satisfacción laboral, y en concordancia a la estructura del cuestionario descrito con anterioridad, las variables analizadas se dividen en dos grandes grupos: intrínsecas y extrínsecas.

En cuanto a los factores intrínsecos, se consulta por la conformidad respecto a la libertad que posee para establecer su propio método de trabajo, independiente al hecho de tener que cumplir el programa establecido por cada asignatura. También, se evalúa el reconocimiento recibido por su buen desempeño y cumplir de forma satisfactoria los objetivos establecidos. En base a lo anterior, debiesen nacer oportunidades de desarrollo y promoción para los docentes, ya que como todos los profesionales, esperan ascender dentro de la organización y no estancarse tanto laboral como profesionalmente. Por otra parte, se mide la satisfacción con la variedad y responsabilidades que ofrece su trabajo. Esta encuesta también considera la atención que prestan los jefes e institución a las sugerencias planteadas por los docentes.

Por su parte, los factores extrínsecos examinan las condiciones ofrecidas por la organización y que se encuentran fuera del control de los individuos. Entre estas se encuentra el espacio físico que ocupa el docente para realizar sus funciones, y la relación que mantiene con jefes y compañeros de trabajo, considerando además la forma en la que es dirigido por estos. Respecto a las que podrían considerarse unas de las cualidades más importantes para que el trabajador se



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

considere satisfecho, se evalúa la satisfacción con la remuneración y la jornada de trabajo. La investigación también considera la seguridad que se ofrece a los trabajadores.

(b) En cuanto al estrés laboral, es evaluado de acuerdo a los parámetros propuestos para el síndrome de Burnout, que se divide en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Respecto al agotamiento emocional, se consulta al encuestado la frecuencia con que se siente agotado emocionalmente, el cansancio al final de la jornada o al día siguiente antes de comenzar su trabajo, también, que tan seguido siente tensión por trabajar de forma directa con alumnos, el sentimiento de desgaste que genera el trabajo y la frustración por este. Entre las variables examinadas se incluye la sensación de estar al límite de sus posibilidades y que realiza un trabajo muy duro.

En cuanto a la despersonalización, se considera la posibilidad que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente e incentivando un comportamiento más insensible con el resto de las personas. A su vez, los encuestados deben reconocer la frecuencia con la que no se sienten interesado por sus alumnos, esto es, que no les importan o tratan como si fueran objetos.

Por último, la dimensión de realización personal alude a la motivación y vitalidad de los docentes a la hora de dictar sus asignaturas, ligado al sentimiento de que su trabajo vale la pena e influye de forma positiva en la vida y formación de sus alumnos.

(c) El compromiso fue evaluado por variables netamente descriptivas, que consultan respecto a la cantidad de tiempo que dedican a actividades propias de su trabajo, es decir dictar clases, y aquel tiempo adicional destinado a actividades complementarias de sus funciones. A su vez se recabó



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

información respecto a la cantidad de asignaturas que dicta y en cuantas carreras se distribuyen.

En concordancia a los cuestionarios anteriores, que consideran las oportunidades de promoción, esta parte examina la cantidad de horas dedicadas a capacitaciones y reuniones de departamento.

En esta sección, además, se mide el conocimiento y participación de los docentes a honorarios en actividades universitarias.



3.3. Universo

El objeto de estudio recae sobre los profesionales que se dediquen de forma exclusiva a la docencia y se encuentren contratados por la Universidad del Bío-Bío en sede Chillán bajo un convenio a honorarios. Se tomaron como base los datos extraídos desde la página web oficial de la institución⁹, sección “transparencia activa”, que contiene todos los convenios vigentes hasta octubre de 2016.

El universo se conforma por 142 profesionales que cumplen esta condición.

3.3.1. Criterio de exclusión

Se excluyen de esta investigación:

- Profesionales contratados bajo una formalidad distinta al convenio a honorario,
- Correspondan a una sede distinta a la sede Chillán,
- Se dediquen a funciones distintas a la docencia,
- Posean contrato de planta por funciones administrativas,
- Profesionales dedicados exclusivamente a supervisión de práctica, y
- Departamentos adscritos a la Dirección de Desarrollo Estudiantil, por tratarse sólo de asignaturas de formación integral.

⁹ Página web de la Universidad del Bío-Bío, <http://www.ubiobio.cl/transparencia>. A su vez, se consultaron datos de contratación en el Anuario Estadístico Institucional de la Universidad del Bío-Bío, 2015.



3.4. Muestra

Tomando como base los 142 docentes que cumplen todos los criterios para formar parte de esta investigación, se calculó el tamaño de muestra sobre el cual se aplicó en instrumento de evaluación, de acuerdo a la siguiente formula:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde} \quad p^*(1 - p^*) \left[\frac{Z(1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right]^2$$

N = Tamaño del universo

α = Nivel de confianza

P = Probabilidad de ocurrencia

d = Error máximo de estimación

Considerando un porcentaje de error de 6% y un nivel de confianza de 95%, se estimó que el número de participantes será de 93 profesionales como mínimo para que los resultados sean representativos. Estos se distribuyen, según el departamento para el que fueron contratados, de acuerdo al detalle de la Tabla IV.

Tabla IV: Distribución de la muestra según departamento

Departamento	Muestra
Departamento de Comunicación Visual	3
Departamento de Ciencias Básicas	16
Departamento de Ciencias de la Computación y Tecnología de la Información.	4
Departamento de Gestión Empresarial	12
Departamento de Enfermería	5
Departamento de Ingeniería en Alimentos	5
Departamento de Nutrición y Salud Pública	9
Departamento de Ciencias de Rehabilitación en Salud	4



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

Departamento de Artes y Letras	10
Departamento de Ciencias de la Educación	9
Departamento de Ciencias Sociales	16
TOTAL	93

Fuente: Elaboración Propia, diciembre 2016.

La distribución presentada en la tabla anterior se obtiene al aplicar sobre el total de la muestra (93 participantes), el porcentaje que resulta de dividir la cantidad de docentes contratado por cada departamento, por el total general de docentes a honorarios (142 trabajadores).

Por ejemplo, para el departamento de Ciencias Básicas que mantiene 25 docentes contratados:

$$\frac{\text{Cantidad contratada por departamento: } \mathbf{25}}{\text{Total trabajadores a honorarios: } \mathbf{142}} = 17,61\%$$

Luego, al multiplicar el porcentaje obtenido de la operación anterior, por el total de la muestra, se obtiene:

$$17,61\% \times 93 \text{ trabajadores} = \mathbf{16} \text{ docentes}$$

Que representa la muestra recomendada para el departamento de Ciencias Básicas.



3.5. Aplicación del instrumento

Debido a imposibilidad de localizar a los encuestados en un punto fijo, ya que su convenio estipula que solo deben cumplir jornada parcial y no cuentan con un espacio físico exclusivo, fue necesario considerar la alternativa de aplicar el cuestionario de forma online. En base a esto, se optó por presentar el instrumento de evaluación en dos formatos: impreso y en formularios de Google (digital).

El formulario digital mencionado constituye una herramienta online ofrecida por los complementos de Google, en donde ligado a un correo electrónico, que en este caso fue el institucional, se crea un cuestionario que puede ser respondido por cualquier usuario que reciba la dirección de URL y tenga acceso a internet.

Una vez tomada esta decisión, se presentó la limitante de cómo lograr que todos los encuestados tuvieran acceso al cuestionario. Con ello, se recopilaron sus correos electrónicos por medio de las secretarías de cada departamento al que se encuentran adscritos. De forma paralela se aplicaron encuestas impresas a los docentes, además de realizar visitas en distintas oportunidades a los distintos departamentos para solicitar cooperación.

El instrumento se reenvió en más de una ocasión a la totalidad de docentes a honorarios de la nómina, y al no completarse el quorum mínimo, se solicitó su colaboración por medio de un correo electrónico enviado por la secretaría de cada departamento.

En el proceso de aplicación del instrumento de evaluación de forma impresa, se hizo frente a la negativa de algunos docentes de participar en esta investigación, justificándose por el hecho de



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

que se podría inferir su identidad al informar el departamento al que pertenecen y las carreras en las cuales dictan sus asignaturas.

Tras todos los esfuerzos realizados, fueron respondidas 94 encuestas de acuerdo al detalle presentado en las secciones siguientes.



CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultados de la composición de la muestra

En las Tablas V a la XII, se presentan los resultados que describen la composición de la muestra.

Resultado número 1: Género

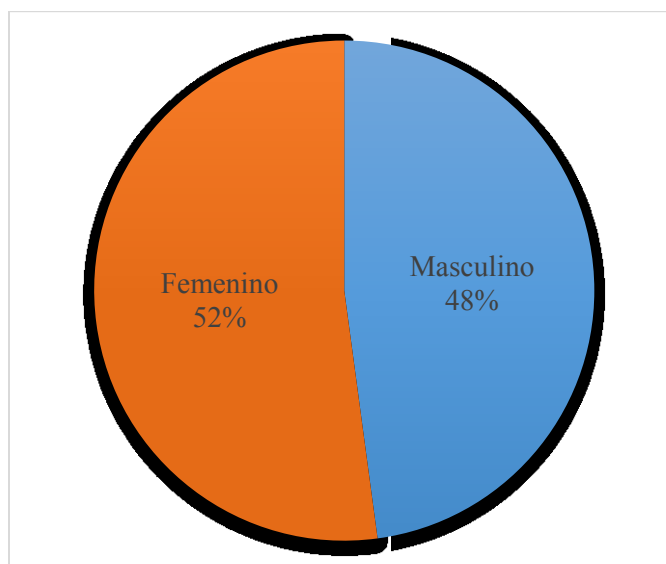
Respecto a la categoría género, se puede observar en la Tabla V que destaca levemente el sexo femenino con un aumento de 4,2 % sobre el masculino.

Tabla V: Composición de la muestra por género.

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	45	47,9%	47,9%
Femenino	49	52,1%	100%
Total	94	100%	

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

Figura 4: Composición de la muestra por género.



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.



Resultado número 2: Fuente laboral

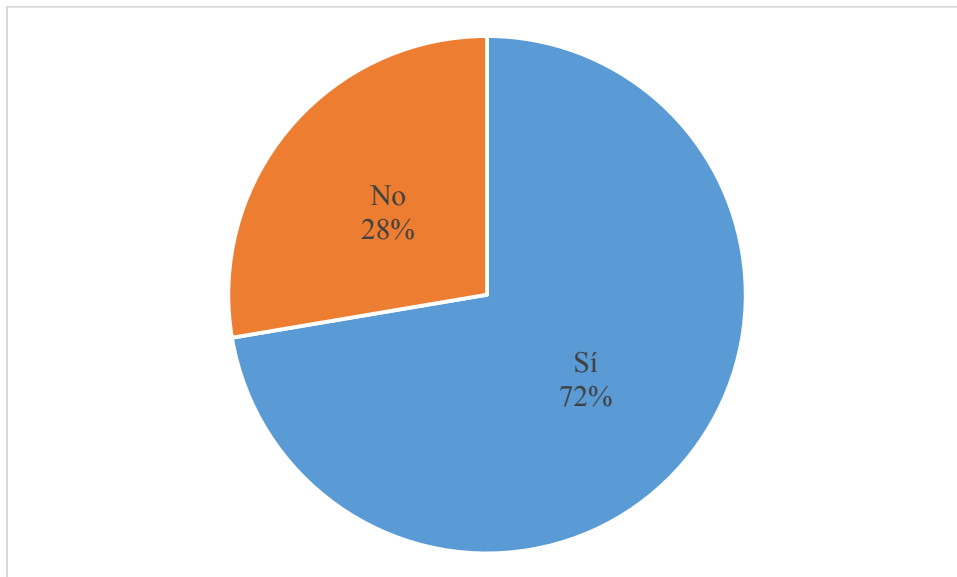
Del total de los encuestados, sólo el 27,7% se dedica exclusivamente a la docencia en la Universidad del Bío-Bío y no cuentan con otra fuente laboral. Estas cifras se encuentran representadas en la Tabla VI que prosigue.

Tabla VI: Composición de la muestra de acuerdo a si poseen otra fuente laboral

¿Se dedica a otro empleo?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí	68	72,3%	72,3%
No	26	27,7%	100%
Total	94	100%	

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

Figura 5: Composición de la muestra de acuerdo a otras fuentes laborales.



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.



Resultado número 3: Años de experiencia

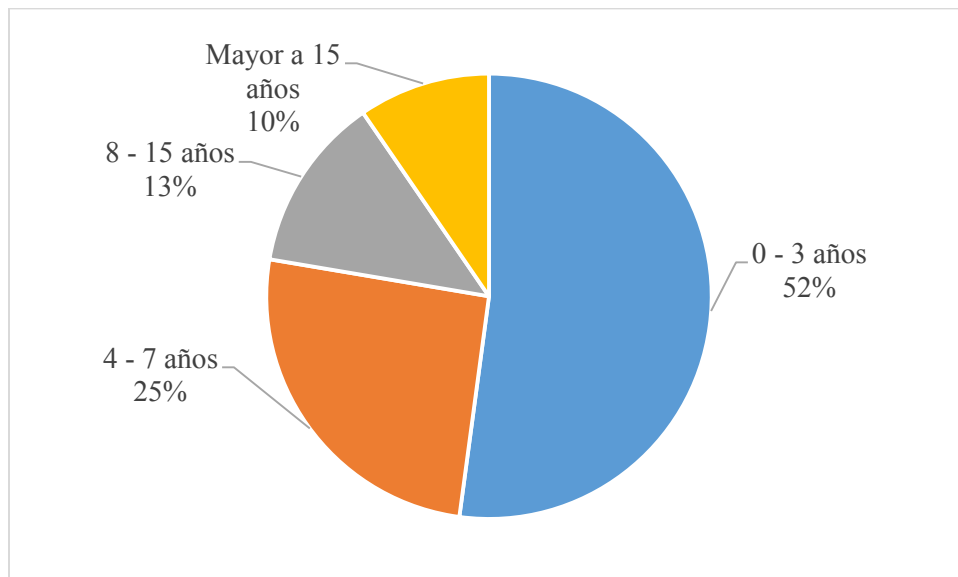
En cuanto a los años de experiencia de los docentes, los resultados de la Tabla VII indican que el 90,4% de los participantes lleva hasta 15 años de servicios prestados a la Universidad del Bío-Bío. Cabe mencionar que de este porcentaje, el 52,1% de ellos solo alcanza 3 años de permanencia en la institución.

Tabla VII: Composición de la muestra según años de experiencia en la Universidad del Bío-Bío.

Años de experiencia	Frecuencia	Porcentaje
0 - 3 años	49	52,1%
4 - 7 años	24	25,5%
8 - 15 años	12	12,8%
Mayor a 15 años	9	9,6%
Total	94	100%

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

Figura 6: Composición según años de experiencia.



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.



Resultado número 4: Edad

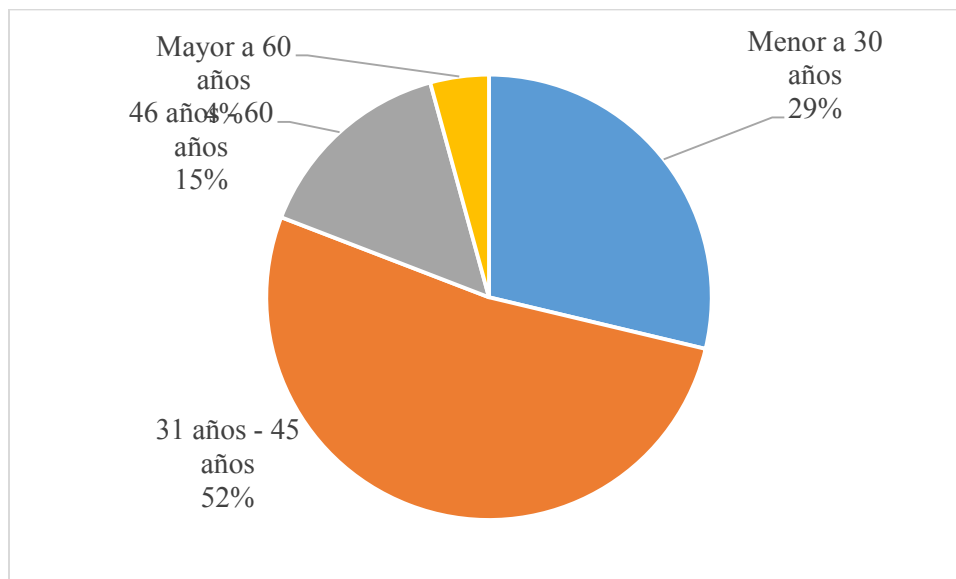
Si se toma en cuenta la edad (Tabla VIII), el mayor porcentaje de los encuestados declara tener entre 31 y 45 años de edad. El menor porcentaje de esta variable, 4,3% de los participantes, tiene más de 60 años.

Tabla VIII: Composición de la muestra por edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menor a 30 años	27	28,7%	29%
31 años - 45 años	49	52,1%	80,9%
46 años - 60 años	14	14,9%	95,7%
Mayor a 60 años	4	4,3%	100%
Total	94	100%	

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

Figura 7: Composición de la muestra según edad.



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.



Resultado número 5: Estado civil

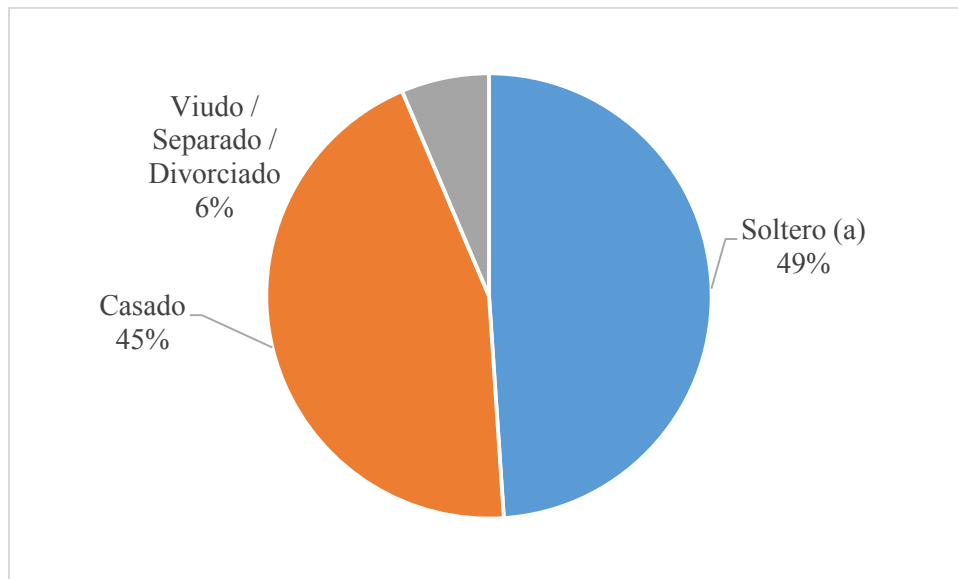
Ahora bien, considerando el estado civil del encuestado, según la Tabla IX la mayor concentración de docentes que participaron en la investigación se encuentra soltero o casado, mostrando un pequeño aumento de 4,26 % los primeros respecto a quienes mantienen un matrimonio.

Tabla IX: Composición de la muestra según estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	46	48,94%
Casado (a)	42	44,68%
Viudo / Separado / Divorciado	6	6,38%
Total	94	100%

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

Figura 8: Composición de la muestra según estado civil.



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.



Resultado número 6: Nivel académico

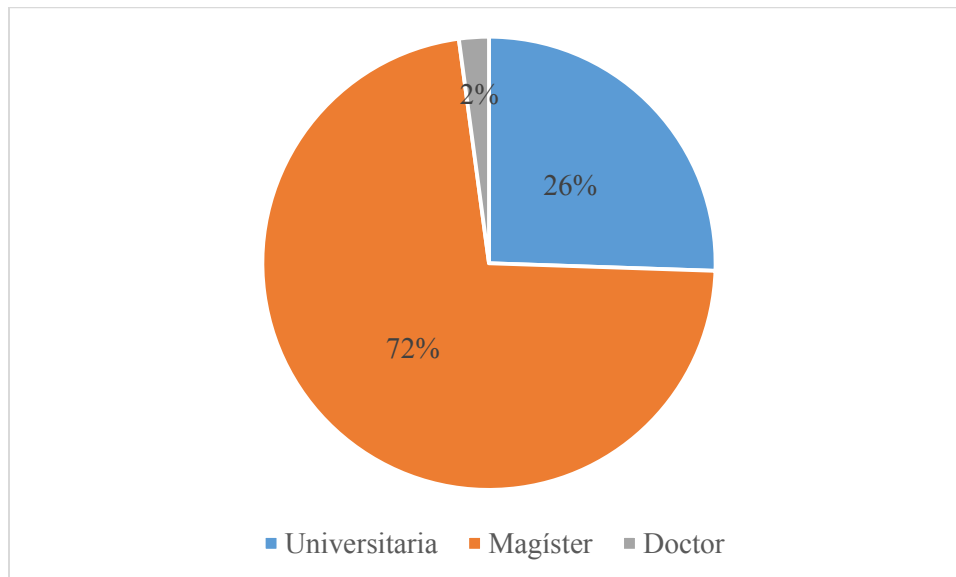
En la Tabla X, se puede distinguir el grado académico del funcionario, donde predominan quienes poseen formación universitaria y magister. Sólo dos individuos, que corresponden al 2,13% de los encuestados cuentan con un doctorado en su área.

Tabla X: Composición de la muestra según nivel académico

Grado académico	Frecuencia	Porcentaje
Universitaria	24	25,53%
Magister	68	72,34%
Doctor	2	2,13%
Total	94	100%

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

Figura 9: Composición de la muestra según su nivel académico.



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.



Resultado número 7: Departamento

De acuerdo a la distribución de las encuestas en base al departamento al que se encuentran contratados los profesionales, la Tabla XI expone lo siguiente:

Tabla XI: Distribución según departamento al que se encuentra adscrito.

Departamento	Frecuencia	Porcentaje
Gestión Empresarial	15	14,29%
Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información	6	5,71%
Enfermería	3	2,86%
Ingeniería en Alimentos	3	2,86%
Nutrición y Salud Pública	11	10,48%
Ciencias de la Rehabilitación en Salud	4	3,81%
Comunicación Visual	4	3,81%
Ciencias Sociales	18	17,14%
Artes y Letras	11	10,48%
Ciencias Básicas	14	13,33%
Ciencias de la Educación	16	15,24%
Total	105	100%

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

Es necesario mencionar que el total de esta tabla no coincide con el total de docentes encuestados ya que algunos profesionales se mantienen vinculados a más de un departamento.



Resultado número 8: Carreras en las que dicta clases

Considerando las carreras en las que dictan clases los docentes a honorarios que participaron en esta investigación, la Tabla XII muestra que la carrera con mayor preferencia fue Ingeniería Civil Informática, seguida por Ingeniería Comercial y Nutrición y Dietética.

Tabla XII: Distribución de la muestra según carrera.

Carrera	Frecuencia	Porcentaje
Ingeniería Civil Informática	19	10,11%
Ingeniería Comercial	17	9,04%
Contador Público y Auditor	16	8,51%
Ingeniería en Alimentos	9	4,79%
Enfermería	10	5,32%
Nutrición y Dietética	17	9,04%
Fonoaudiología	11	5,85%
Diseño Gráfico	7	3,72%
Trabajo Social	9	4,79%
Psicología	9	4,79%
Bachillerato en Ciencias	3	1,60%
Ingeniería en recursos Naturales	4	2,13%
Pedagogía en Educación Física	10	5,32%
Pedagogía en Castellano y Comunicación	7	3,72%
Pedagogía en Ciencias Naturales	8	4,26%
Pedagogía en Inglés	13	6,91%
Pedagogía en Historia y Geografía	2	1,06%
Pedagogía en Educación Parvularia	3	1,60%
Pedagogía en Educación General Básica	6	3,19%
Pedagogía en Educación Matemática	8	4,26%

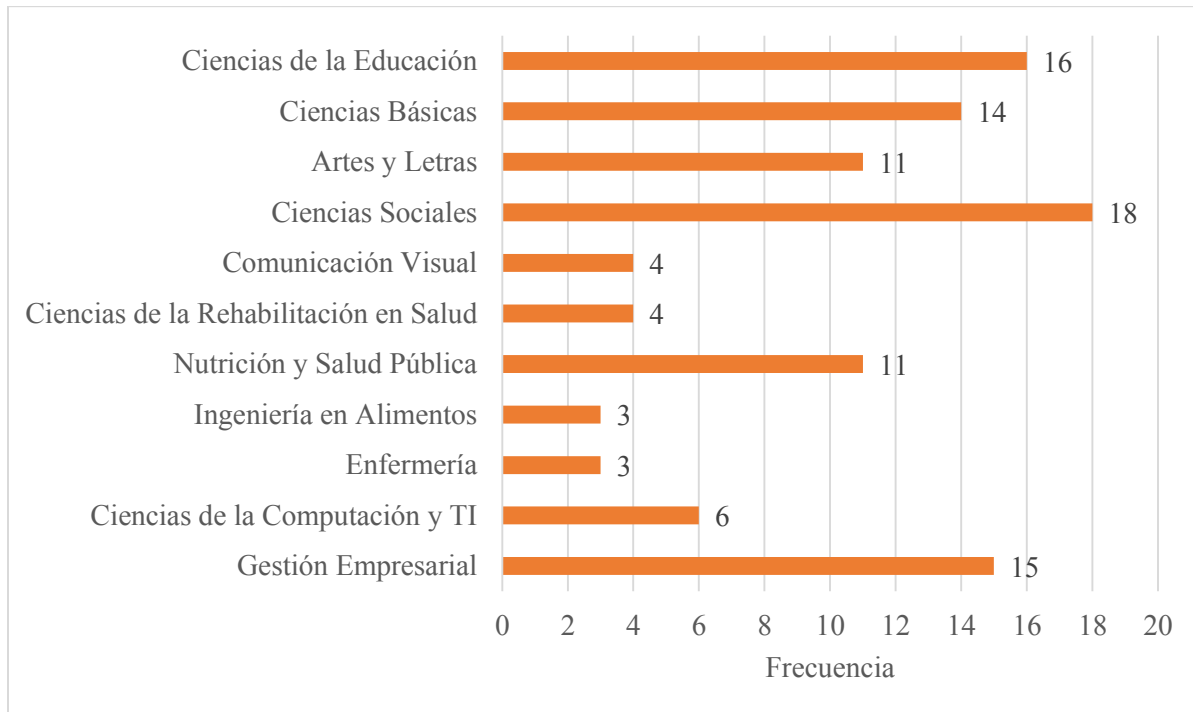
Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

Véase Figura 10 y Figura 11 con la distribución correspondiente al departamento y carreras.

Figura 10: Distribución de la muestra según departamento

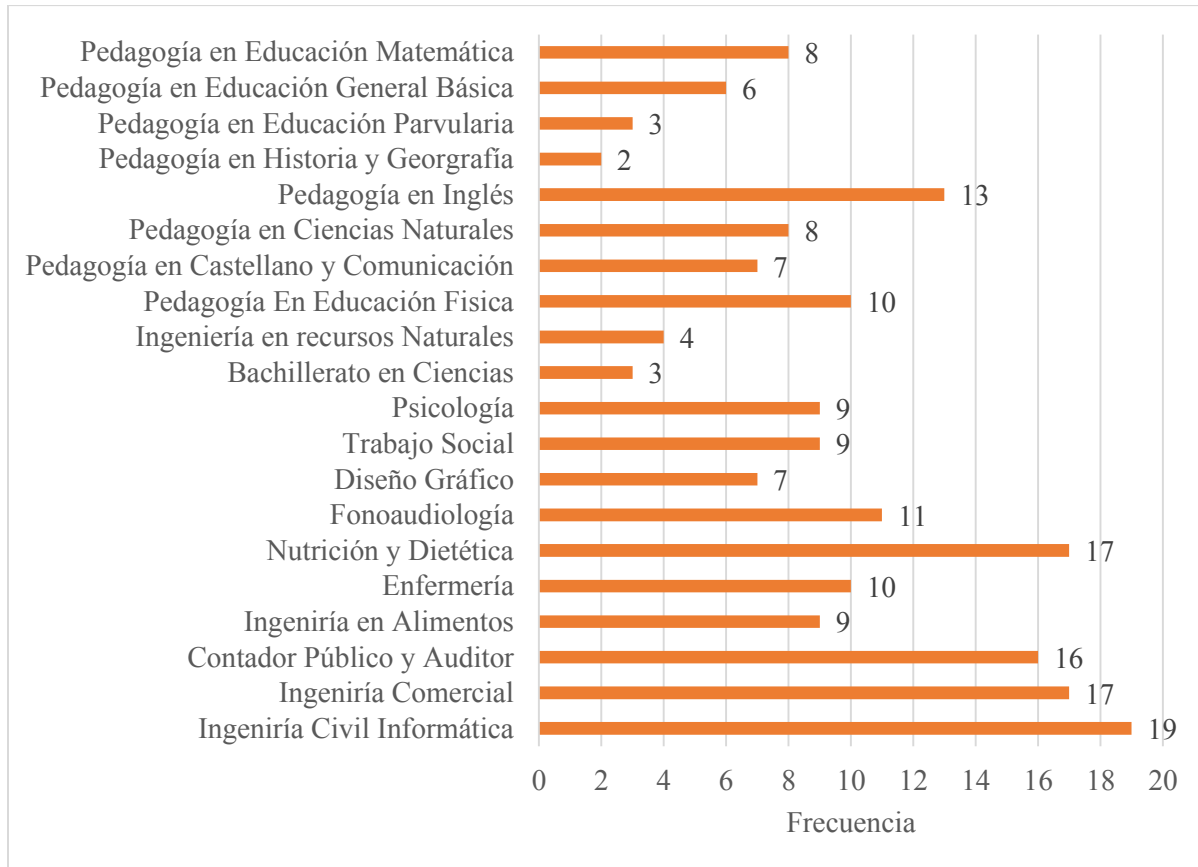


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

Figura 11: Distribución de la muestra según carrera



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.



5.2. Resultados evaluación de Burnout

Tabla XIII: Evaluación de Burnout: puntuación y resultados respecto al total y género

Resumen	Puntuación		
	Total	Femenino	Masculino
Agotamiento Emocional	13,67	12,06	15,42
Despersonalización	2,71	2,43	3,02
Realización Personal	40,87	41,55	40,13
Resumen	Interpretación		
	Total	Femenino	Masculino
Agotamiento Emocional	Bajo	Bajo	Bajo
Despersonalización	Bajo	Bajo	Bajo
Realización Personal	Alta	Alta	Alta

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016

En la Tabla XIII, podemos observar que el nivel de Agotamiento Emocional del total de docentes a honorarios encuestados de la sede Chillán es bajo, con una evaluación promedio de 13,67 puntos, donde el género masculino se sitúa por sobre el femenino en un 3,36 %. Respecto al nivel de Despersonalización de estos profesionales se repite el efecto del criterio anterior, encontrándose en nivel bajo con una leve inclinación al género masculino. Por su parte, la Realización Personal se encuentra en el límite entre los niveles intermedio y alto, siendo aquí las damas quienes sienten mayor plenitud en sus funciones demostrada por un aumento del 1,42 % sobre los varones.

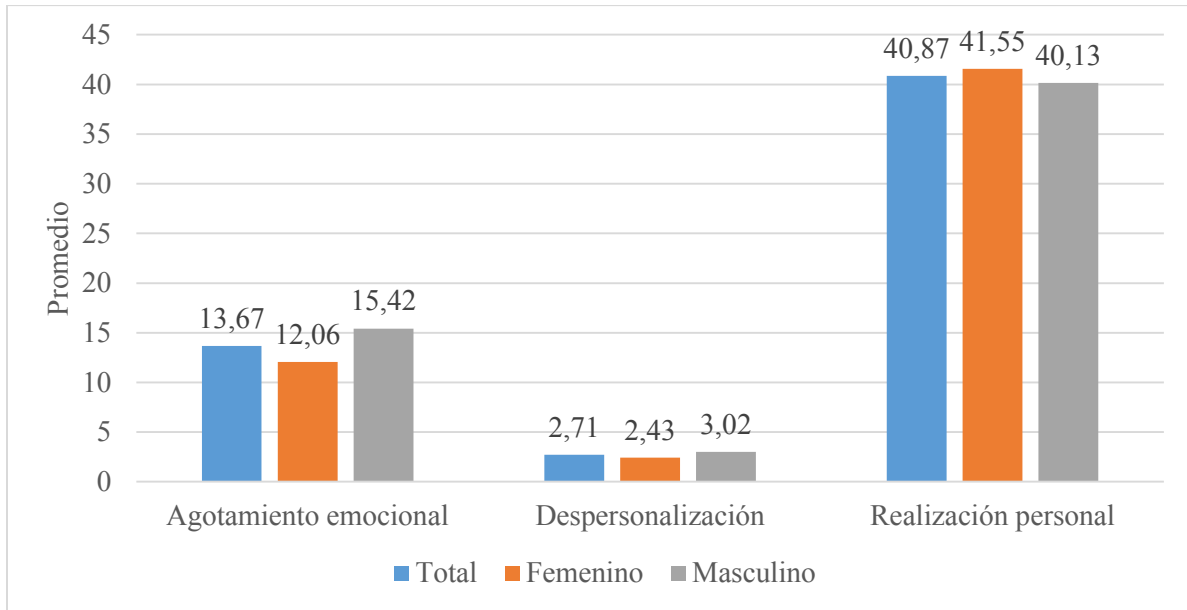
En la Figura 12 se puede apreciar de forma gráfica los párrafos anteriores, de acuerdo al promedio obtenido en cada dimensión, comparando por género y total.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial



Figura 12: Evaluación de Burnout: Nivel de Burnout por género y total.

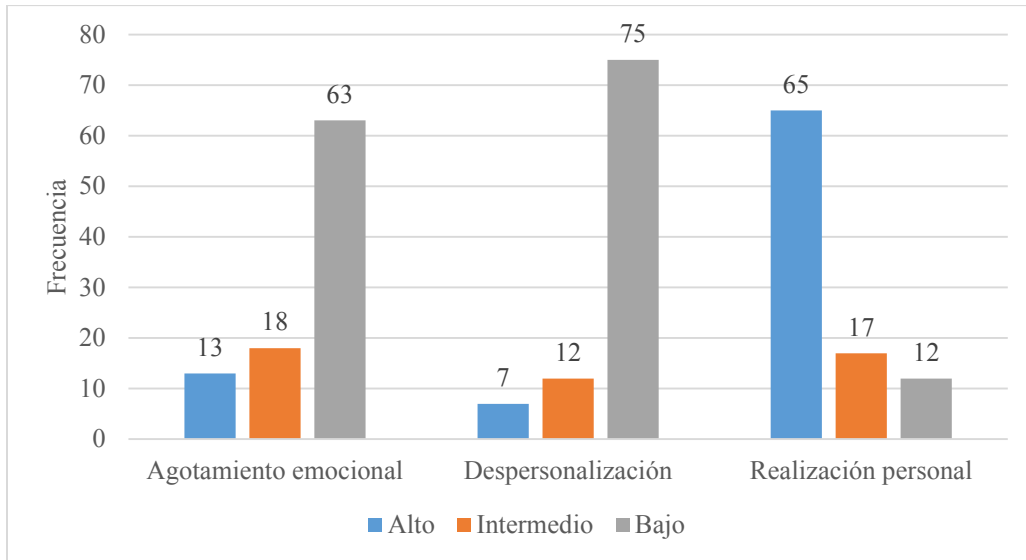


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

Para profundizar aún más en los índices, la Figura 13 muestra la distribución de frecuencia de cada nivel de Burnout. Si bien los grandes porcentajes se encuentran concentrados conforme a la evaluación anterior, no se debe desconocer a aquellos docentes que quedan excluidos de dichos parámetros, presentando índices negativos de Burnout. En la subdivisión de Agotamiento Emocional, alrededor del 33% de los encuestados presentan niveles alto e intermedio de cansancio. Respecto a la Despersonalización, 20% presenta algún nivel de desapego a sus funciones. Por último, 31% de los encuestados no sienten que han alcanzado el nivel de logro profesional deseado.



Figura 13: Frecuencia de nivel de Burnout por dimensión



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

En la Figura 13, se observa claramente que la mayor concentración de docentes a honorarios presenta bajo nivel de agotamiento emocional y despersonalización, seguidos con una gran diferencia por los niveles intermedios y altos. Se puede apreciar como decrece la cantidad de profesionales que presentan estas características a mayores niveles de cansancio y despersonalización.

En cuanto a la realización personal, la mayoría de los encuestados presenta altos niveles en esta categoría, y solo el 30,85% da muestra de niveles bajos o intermedios.



5.3. Resultados evaluación de satisfacción laboral

Tabla XIV: Resultados evaluación de satisfacción laboral.

Criterio	Promedio General	Interpretación
Satisfacción general	5	Moderadamente satisfecho
Satisfacción intrínseca	5	Moderadamente satisfecho
Satisfacción extrínseca	5	Moderadamente satisfecho

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

La investigación proyecta como resultado (Tabla XIV), que los encuestados se encuentran moderadamente satisfechos con las condiciones laborales en general a las que están sujetos, situación que se replica al segregar la variable de acuerdo a los factores intrínsecos y extrínsecos. Respecto a aquella parte de la satisfacción laboral que se encuentra condicionada por la realización del trabajo, es decir los factores intrínsecos, los ítems con peor evaluación (4 puntos) aluden al reconocimiento recibido por los logros laborales y las oportunidades de promoción dentro de la institución. De acuerdo a los factores extrínsecos, los docentes sienten indiferencia (4 puntos) en relación a las afirmaciones que apuntan a la remuneración y la seguridad en el trabajo.

Si bien el promedio de cinco puntos se mantiene para damas y varones, considerando los ítems críticos de la evaluación, los hombres muestran mayores niveles de insatisfacción laboral que las mujeres ya que reconocen sentirse moderadamente insatisfechos en ámbitos de sueldo y promoción.

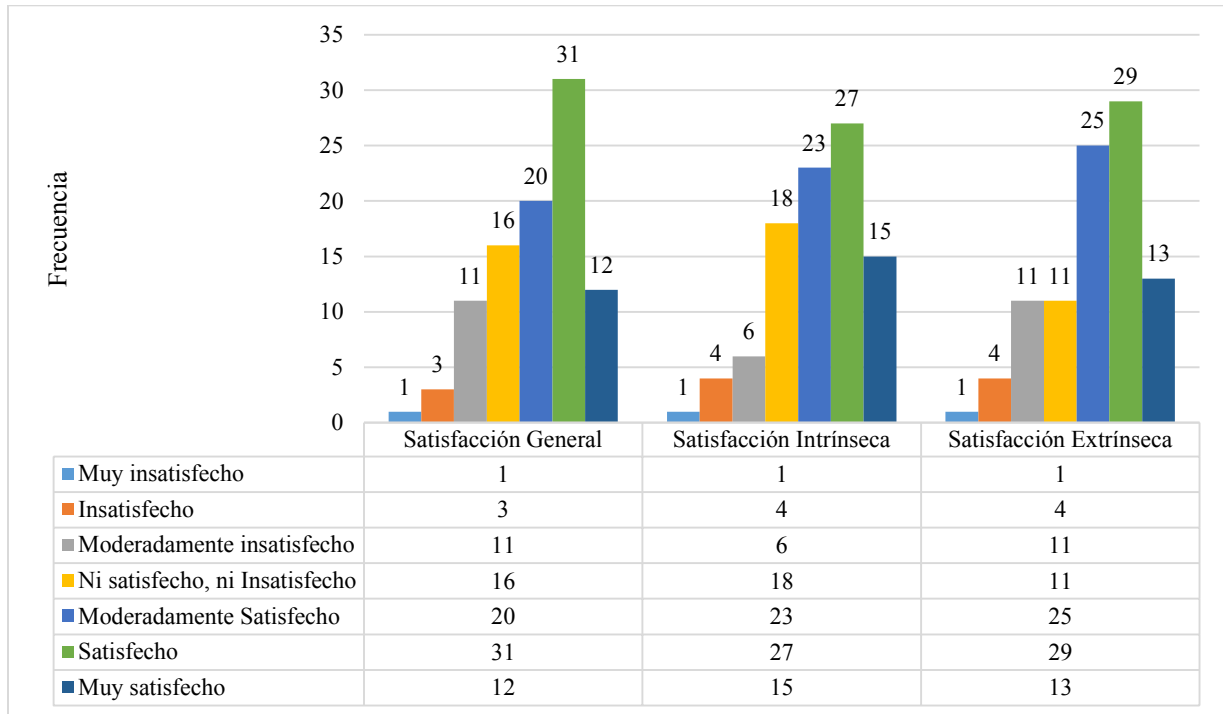
En la Figura 14, se puede apreciar de forma gráfica las preferencias de valoración de los encuestados. El 46% de los docentes se siente satisfecho y muy satisfecho con las condiciones



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

generales de su trabajo. Respecto a la satisfacción intrínseca sólo un 12% siente insatisfacción, y considerando los factores extrínsecos, simplemente un 17% no se encuentra conforme.

Figura 14: Frecuencia de valoración de acuerdo al tipo de satisfacción.

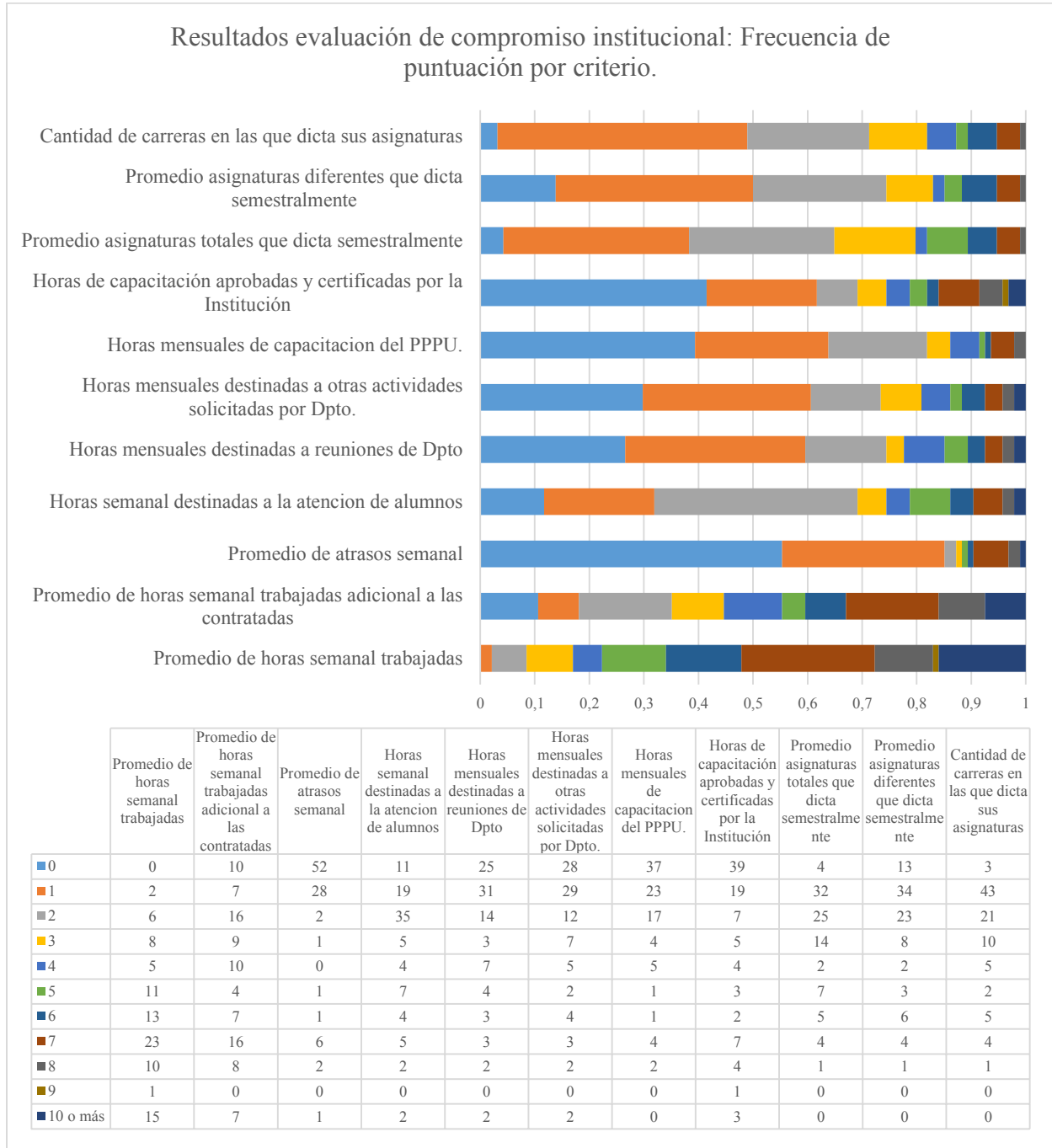


Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.



5.4. Resultados evaluación de compromiso institucional.

Figura 15: Resultados evaluación de compromiso institucional



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

En la Figura 15 queda en evidencia el resultado de la evaluación de compromiso institucional. La naturaleza de las afirmaciones contenidas en esta sección del cuestionario es descriptiva, sirviendo como base para el cruce de información con las otras variables.

El 64,89% de los docentes a honorarios trabaja más de cinco horas semanalmente en la Universidad. A su vez, el 88,3% de los profesionales dedica desde una hora adicional a su convenio a actividades que lo mantienen vinculado con la institución.

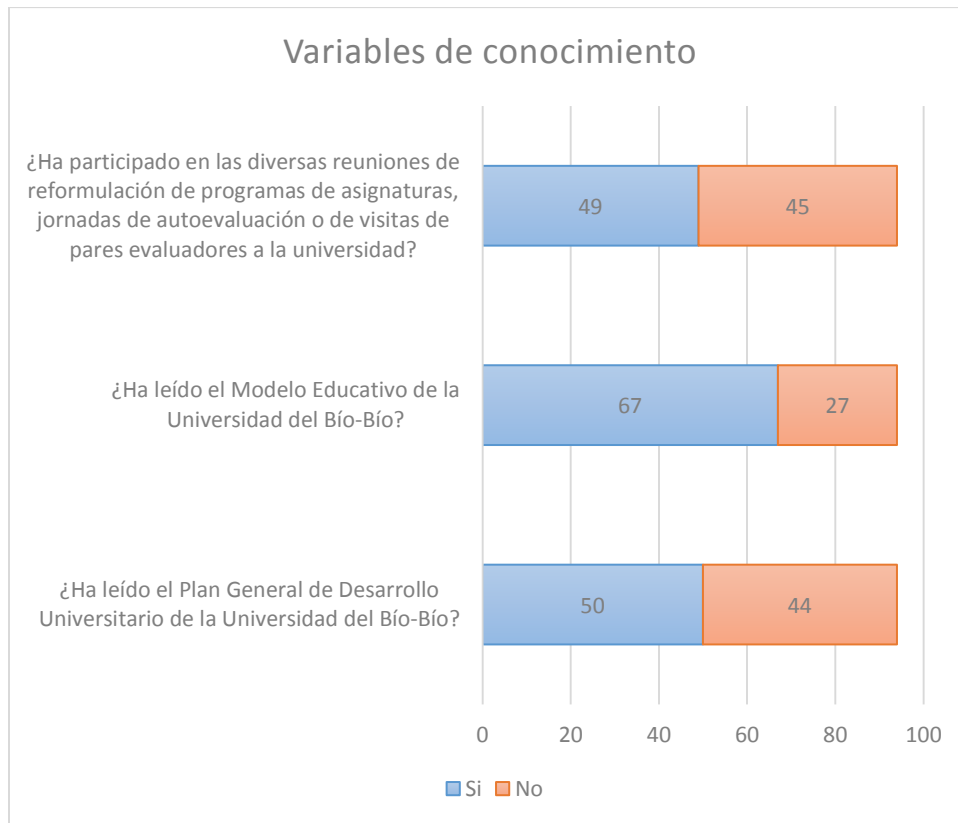
Respecto a la cantidad de atrasos por parte de los docentes en la hora que corresponde el inicio de sus funciones, el 85,1 % expresa no llegar atrasado en ninguna oportunidad y a lo más una vez por semana. En cuanto al tiempo destinado a la atención de estudiantes, existen 11 profesionales que no lo contemplan dentro de sus funciones, y el 57,45% de los individuos solo ofrece entre una a dos horas de atención.

Haciendo alusión al tiempo reservado para actividades distintas a la docencia, en promedio, el 60,9% de los encuestados reconoce dedicar como máximo una hora semanal a ello, considerando reuniones y actividades solicitadas por el departamento, además de capacitaciones.

El 45,74% de los docentes dicta sus asignaturas en una sola carrera, mientras que el 10,64% las imparte en 6 a 8. El 60,64% de los participantes en la investigación dicta entre una y dos asignaturas diferentes en el semestre.



Figura 16: Evaluación de conocimiento



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

En la Figura 16 quedan plasmadas las respuestas entregadas por los encuestados, que abordan el conocimiento de estos sobre los títulos oficiales, y su participación en actividades de la universidad. Cabe tener presente que los documentos consultados en el cuestionario son de libre acceso y debiesen ser conocido por los docentes y administrativos de la institución.

El Plan General de Desarrollo Universitario¹⁰ de la Universidad del Bío-Bío, corresponde a la planificación estratégica de la casa de estudios cuya finalidad es orientar el accionar de la institución, además de recoger las nuevas condiciones internas y del entorno en el que se desenvuelve la organización. Esta herramienta permite enfocar y guiar los esfuerzos para

¹⁰ En adelante PGDU.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

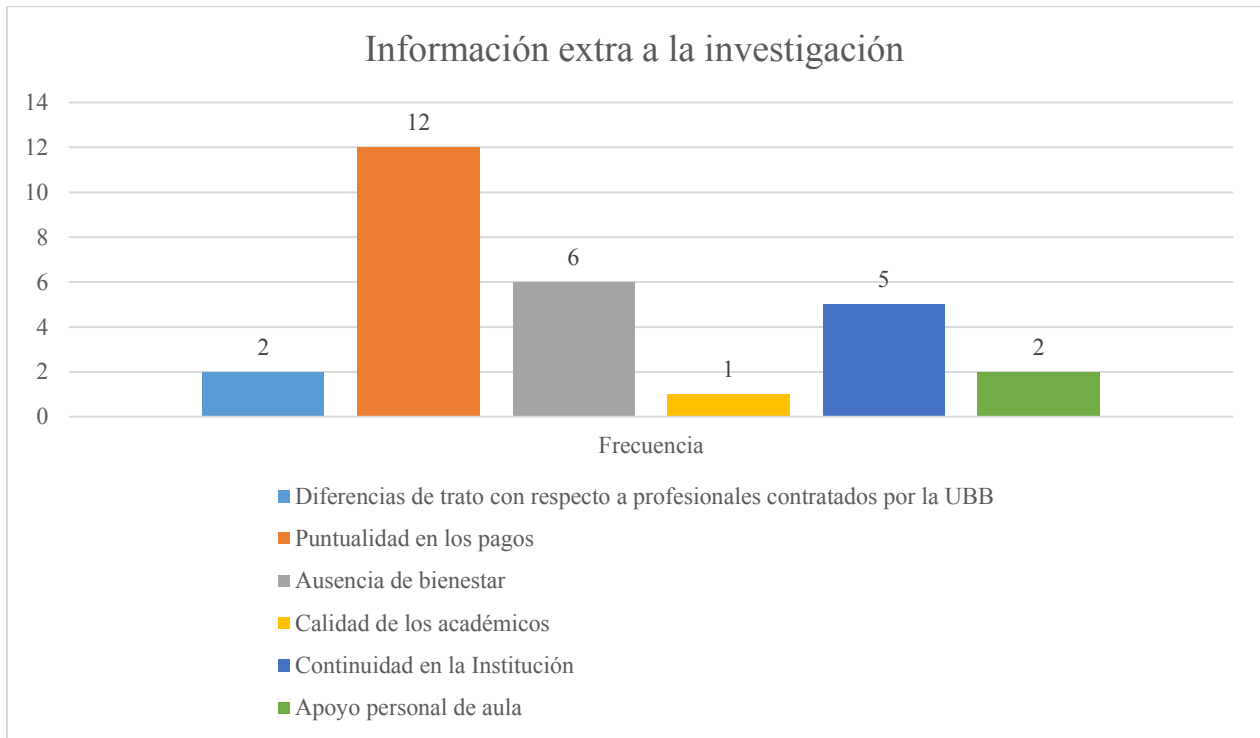
conseguir los objetivos de la universidad. El 46,81% de los encuestados reconoce no haber leído el PGDU, justificando su falta por el desconocimiento acerca de la existencia de este documento. Por su parte, aquellos docentes que alegan conocer el instrumento, declaran haberlo hecho principalmente en capacitaciones y reuniones de departamento, seguido por quienes opinaron leerlo debido a su participación en reuniones de acreditación y por aportes en la mejora de malla curricular.

El Modelo Educativo de la Universidad, sugiere el marco conceptual que incluye todos los lineamientos necesarios de orientación, dirigidos a establecer la base conceptual para la docencia de toda la institución. Este instrumento se encarga de guiar el diseño, desarrollo y actualización permanente de los procesos de formación, relacionándose principalmente a la articulación y renovación curricular. El 71,28% de la muestra manifiesta conocerlo, y al igual que en el PGDU, por constantes capacitaciones y reuniones de departamento, además de su participación en reuniones de acreditación y renovación curricular. Existe una estrecha relación entre quienes proclaman conocer el Programa General de Desarrollo Universitario y el Modelo Educativo, observando que son los mismos individuos quienes conocen ambos instrumentos.

Respecto a la participación de los docentes en actividades propias de la universidad, el 52,13% dice haber participado en reuniones de acreditación y renovación curricular, además de haber participado en comisiones que reciben a pares evaluadores. Aquel segmento que no contribuye a estas actividades alega no haber sido convocado a ellas.



Figura 17: Pregunta abierta: Información no contemplada en la investigación



Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

Esta sección de la investigación se incorporó al cuestionario para recopilar el pensamiento de los encuestados respecto a lo que se estaba pasando por alto y excluyendo del estudio. Se recopilaron 28 respuestas con claras preferencias, todas directamente relacionadas a su condición de trabajadores a honorarios (Figura 17).

La principal respuesta, alude a la impuntualidad en los pagos por servicios prestados, acusando a la universidad incluso de desconocer el motivo de los retrasos. En segunda posición se ubica la ausencia de bienestar: debido al tipo de contratación al que están sujetos se pasan por alto los derechos laborales que debiesen recibir, ya que trabajan al igual que un profesional contratado, pero carecen del derecho a presentar licencia médica, post natal, etc. Por último, como tercera preferencia mencionan la inseguridad respecto a la continuidad dentro de la Universidad, ya que



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

los convenios a honorarios tienen duración definida y desconocen si se renovará o no para el próximo periodo, además de la inestabilidad económica que esto provoca por los meses que no se mantienen vinculados a la universidad.



5.5. Análisis por variables

5.5.1. Desde la perspectiva de Burnout

En esta sección se presentan los cruces de información realizados para analizar los datos con mayor profundidad. El examen fue realizado desde la perspectiva de Burnout, en la dimensión de realización personal, que a nivel general se situó entre el límite de los niveles intermedio y alto. En conformidad a lo anterior, el resultado de segregar el índice de acuerdo a cada nivel de la evaluación es el siguiente.

De ser necesario, véase los resultados generales descritos en la Tabla XIII presentada con anterioridad.

Tabla XV: Análisis trabajadores con bajo nivel de realización personal

Variables		Evaluación de Burnout						Satisfacción	
Género	¿Otro empleo?	Agotamiento emocional			Despersonalización			Intrínseca	Extrínseca
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo		
Femenino; 50%	Sí; 67%	50%	0	50%	50%	25%	25%	4	4
	No; 33%	0	50%	50%	0	0	100%	4	4
Masculino; 50%	Sí; 67%	50%	25%	25%	50%	0	50%	4	4
	No; 33%	0	50%	50%	0	50%	50%	6	6
Promedio		25,00%	31,25%	43,75%	25%	18,75%	56,25%	5	5

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

En la Tabla XV, se resume la concentración de docentes a honorarios que presenta bajo nivel de realización personal, conjunto que alcanza el 12,76% del total de encuestados. Este segmento, a pesar de sentir que no está dentro del horizonte deseado, en promedio solo alcanza índices intermedios de agotamiento emocional y despersonalización. No obstante, el 43,75% del grupo da muestras de bajo nivel de cansancio, y el 56,25% no siente apatía con sus quehaceres.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

Respecto a la satisfacción laboral es conocido que la generalidad siente mediana conformidad, aunque el 83,33% de este segmento sólo evalúa con cuatro puntos la satisfacción intrínseca y extrínseca, es decir, mantienen una posición neutral donde no se sienten satisfechos ni insatisfechos. En otro extremo, los varones cuya única fuente laboral es la docencia dentro de la universidad, reconocen sentirse complacidos por su situación actual, destacando dentro de los factores intrínsecos la libertad otorgada en sus funciones, el reconocimiento y la atención recibida a sus sugerencias, mientras que, en los factores extrínsecos la conformidad por la relación existente entre pares y superiores, además de la jornada laboral.

Tabla XVI: Análisis trabajadores con nivel intermedio de realización personal

Variables		Evaluación de Burnout						Satisfacción	
Género	Otro empleo	Agotamiento emocional			Despersonalización			Intrínseca	Extrínseca
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo		
Femenino; 35,29%	Sí; 83%	0	40%	60%	0	0	100%	6	6
	No; 17%	0	0	100%	0	0	100%	5	5
Masculino; 64,71%	Sí; 82%	22,00%	11,00%	67,00%	0	33,00%	67,00%	4	5
	No; 18%	0	50,00%	50,00%	0	50,00%	50,00%	4	5
Promedio		5,50%	25,25%	69,25%	0	20,75%	79,25%	5	5

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

El 18,09% de los encuestados se sitúa en el centro de su horizonte de realización profesional. La Tabla XVI muestra la distribución de niveles de agotamiento emocional y despersonalización para trabajadores con alto nivel de realización personal. En esta división no existen individuos con altos indicios de desapego a sus funciones, mientras que, en contraste el 79,25% lo presenta en etapa inicial. Respecto al agotamiento emocional, solo dos varones dan muestra de sentirse cansados en demasía, dato concordante con la variable que apunta a otra fuente laboral, ya que



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

son ellos quienes poseen otro trabajo. Son las mujeres quienes sienten menor cansancio y despersonalización, además de sentir mayor conformidad que los caballeros.

Tabla XVII: Análisis trabajadores con alto nivel de realización personal.

Variables		Evaluación de Burnout						Satisfacción	
Género	Otro empleo	Agotamiento emocional			Despersonalización			Intrínseca	Extrínseca
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo		
Femenino; 56,92%	Sí; 73%	0	14,81%	85,19%	3,70%	14,81%	81,48%	6	6
	No; 27%	20,00%	20,00%	60,00%	10,00%	0	90,00%	5	5
Masculino; 43,08%	Sí; 68%	21,05%	5,26%	73,68%	5,26%	5,26%	89,47%	5	5
	No; 32%	11,11%	44,44%	44,44%	0	11,11%	88,89%	5	5
Promedio		13,04%	21,13%	65,83%	4,74%	7,80%	87,46%	5	5

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2016.

La mayor parte de los encuestados, representados por el 69,15% de la muestra, se encuentra en el inicio del recorrido por alcanzar completamente sus metas laborales, las que solo se han visto opacadas por la debilidad para afrontar problemas emocionales, y la disminución de vitalidad que han ganado con los años. La Tabla XVII, resume los niveles de Burnout de aquellos individuos que presentan altos niveles de realización personal. El 65,83% de estos profesionales, no se siente oprimido emocionalmente a consecuencia de su trabajo, sólo se reconoce en pequeña medida el cansancio al que se ven sometidos al final de la jornada de trabajo. Esta dimensión está lejos de verse afectada por factores como la frustración por sentirse al límite de sus posibilidades, por la dura carga laboral a la que se ve enfrentado, o la influencia del contacto directo con alumnos.

Respecto a la despersonalización, solo el 12,54% del grupo siente niveles intermedio y alto de desidia. No obstante, a nivel general existen quienes reconocen que este trabajo los está



endureciendo emocionalmente, mostrando un comportamiento más insensible frente al resto. El 27,69% de este segmento declara haber sentido por lo menos en una oportunidad que los alumnos los culpen de sus problemas y dejen caer la responsabilidad sobre ellos.

Al igual que la generalidad de los participantes, se sienten satisfechos y moderadamente satisfechos con su condición actual.

5.5.2. Análisis correlacional de compromiso institucional

Tabla XVIII: Análisis correlacional de compromiso, nivel bajo.

Criterio en base al compromiso	Positiva		Negativa	
	Índice de correlación	Criterio	Índice de correlación	Criterio
Cantidad de horas en promedio trabajadas semanalmente en la universidad	0,25 Baja	Me siento frustrado por mi trabajo	-0,27 Baja	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos
Cantidad de horas adicionales a las contratadas en promedio trabajadas semanalmente	0,25 Baja	Me siento frustrado por mi trabajo	-0,15 Muy baja	Los compañeros y compañeras de trabajo
Cantidad de horas promedio de atrasos en la hora de llegada semanalmente	0,24 Baja	Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos	-0,23 Baja	La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo
Número de horas semanales destinadas a la atención de alumnos	0,16 Muy baja	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis alumnos	-0,15 Muy baja	La seguridad en el trabajo
Número de horas mensuales destinadas a reuniones de trabajo en el Departamento al cual está adscrito	0,23 Baja	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	-0,28 Baja	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

				mis alumnos
Cantidad de horas mensuales destinadas a otras actividades solicitadas por los Departamentos Académicos	0,20 Baja	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	-0,17 Muy baja	La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo
Cantidad de horas mensuales destinadas a participar en las capacitaciones del PPPU	0,20 Baja	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	-0,27 Baja	La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo
Cantidad de horas de capacitación aprobadas y certificadas por la Institución	0,21 Baja	Trabajar con alumnos 6 es una tensión para mi	-0,23 Baja	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada en clases
Número de asignaturas totales que dicta semestralmente en promedio	0,25 Baja	Me siento frustrado por mi trabajo	-0,20 Baja	El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo
Número de asignaturas diferentes que dicta semestralmente en promedio	0,24 Baja	Me siento frustrado por mi trabajo	-0,19 Muy baja	El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo
Cantidad de carreras en las cuales dicta sus asignaturas	0,25 Baja	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis alumnos	-0,19 Muy baja	La forma en que es usted dirigido

Fuente: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

Al realizar este análisis se dejó en evidencia bajos niveles de correlación entre las variables compromiso, estrés y satisfacción. La inspección arrojó algún grado de relación entre los criterios descritos en la Tabla XVIII.

Para entender la información contenida en el recuadro anterior, es necesario explicar el objetivo y funcionamiento del coeficiente de correlación, herramienta con la cual se determinó la relación existente entre las variables presentadas.

El objetivo principal del análisis correlacional es identificar la relación de dependencia entre dos variables, es decir, el grado en que tienden a cambiar al mismo tiempo. Se calcula por medio de una fórmula matemática, cuyo resultado debe ser interpretado de acuerdo a lo siguiente:

- Aquellas variables que resuelvan correlación positiva, indican que frente al aumento o disminución de una constante, la otra replicará su movimiento en el mismo sentido.
- Por su parte, la correlación negativa sugiere relación indirecta entre las variables, esto es que frente al aumento de una la otra disminuye, y viceversa.

Es necesario tener presente que existen niveles dentro de cada tipo de correlación: cuando el coeficiente resulte más cercano a 0, el movimiento de una variable no afectará en demasía a la otra. Por otro lado, mientras más se acerque a 1, la relación entre ellas se hace más estrecha.

Entre las variables estudiadas, solo se manifestó niveles bajos y muy bajo de correlación, tanto negativo como positivo. En la Tabla XVIII destaca la correlación positiva entre el tiempo destinado a la docencia y actividades distintas a esta, además de la cantidad de asignaturas dictadas, respecto a la frustración que les genera su trabajo. Por otra parte, los docentes exponen que entre más tiempo dedican a actividades extra programáticas, como reuniones u otros, se



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

acercan al límite de sus posibilidades. Considerando las correlaciones de carácter negativo, destaca la existente entre la libertad para elegir su propio método de trabajo, con la cantidad de atrasos por parte del profesional.

Véase Anexo 2 y 3 para conocer la matriz completa de análisis correlacional, en cuanto a síndrome de Burnout y satisfacción respectivamente.



CONCLUSIONES

En base a las afirmaciones de distintos autores consultados para esta investigación, se concluye y ratifica la importancia del rol que cumplen los docentes dentro de la formación académica y profesional de los estudiantes, ya que según Charur (2003), “un gran número de alumnos, de todos los niveles educativos, termina sus estudios sin haber obtenido el tipo y nivel de formación que se esperaría de ellos”.

De acuerdo a los resultados que tienen origen en las encuestas aplicadas, se puede concluir lo siguiente:

En cuanto al estrés laboral, que fue medido de acuerdo a los niveles establecidos para el síndrome de Burnout, no se hallaron altos indicios de presentarlo. Es más, el grado de realización profesional de estos trabajadores es alto, insinuando conformidad por sus logros laborales. Si bien los índices de Burnout no sugieren una condición desfavorable para el encuestado, no se descarta la posibilidad que de igual manera se encuentren estresados, ya que como se explicó en las páginas anteriores el síndrome es la evolución de carácter crónica del estrés laboral.

El estrés fue analizado desde esta perspectiva ya que las funciones de los docentes implican trabajo directo con alumnos, situación que influye en el desarrollo del síndrome y podría ser causa de presentar las consecuencias derivadas de esta condición.

Favorablemente para la universidad y alumnado, los docentes que actualmente dictan las asignaturas de formación académica de las que son usuarios los estudiantes, presentan bajo nivel de agotamiento emocional y despersonalización, además de altos indicios de realización personal. Al estar frente a profesionales con estas características se ve favorecido el desarrollo de



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

las asignaturas, ya que el docente transmite su energía a los alumnos y realiza su función con la mejor disposición posible. Al no sentir despersonalización ni agotamiento, le preocupan las necesidades individuales de los estudiantes y presta mayor atención a sus inquietudes, ya que se logra conectar completamente con el trabajo que realiza, beneficiando la formación integral de los alumnos. A su vez, el alto sentimiento de realización que tienen los docentes sobre ellos mismos se ve reflejado en los alumnos, incentivándolos para actuar de acuerdo a sus objetivos y así sentir plenitud y conformidad al igual que ellos.

En cuanto a la satisfacción laboral, se observó concordancia con la información recabada en la encuesta anterior, auto-evaluándose como moderadamente satisfechos con las condiciones laborales a las que se encuentran sujetos. Tanto en los factores intrínsecos como extrínsecos, se observa mediana satisfacción por parte de los encuestados. Considerando los resultados en general, el 67% de los docentes entregó respuestas que se encuentran desde moderadamente satisfechos a muy satisfechos. Ahora bien, analizando con más profundidad, demuestran indiferencia en las variables intrínsecas que recaen sobre el reconocimiento recibido y las oportunidades de promoción. En cuanto a las variables extrínsecas, dicen no sentirse satisfechos ni insatisfechos con el monto de su sueldo y la seguridad en el trabajo.

Se puede concluir y reafirmar, que la realización personal del individuo guarda directa relación con la satisfacción laboral, influyendo en esta los factores intrínsecos y extrínsecos. Por lo tanto, que un profesional se sienta satisfecho y a la vez logre sus metas individuales y profesionales, se logrará por medio de esfuerzos conjuntos entre la compañía y el individuo. Es así, que otorgando condiciones de estabilidad, como remuneraciones dignas y de acuerdo a su carga laboral; ofreciendo oportunidades de desarrollo y promoción dentro de la universidad; propiciando un



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

grato ambiente entre los profesionales; y reconociendo la importancia del papel de los docentes dentro de la institución, podría mejorar la vitalidad de los trabajadores y el compromiso de estos, lo que a su vez lograría influenciar directamente su desempeño. Mientras más satisfechos se encuentren los profesionales verán la real importancia de su trabajo, y valorarán su aporte e influencia sobre los estudiantes.

Un punto que vale la pena destacar, es que a pesar de que los trabajadores se muestran satisfechos con las afirmaciones que allí se consultan, expresan su disconformidad en cuanto a la impuntualidad en los pagos, y la inexistencia de bienestar debido al tipo de contratación al que están sujetos, además de la inestabilidad que les provoca el convenio a honorarios.

En lo que respecta al compromiso con sus labores e institución, al contraponer los resultados frente a las otras variables, se identificó que mientras la carga laboral y permanencia en funciones ligadas a la universidad se vea acrecentada, en una pequeña medida influirá sobre el agotamiento emocional y despersonalización. Es así, que mientras más se involucren en actividades universitarias y se vean acrecentadas sus responsabilidades y obligaciones con la universidad, influirá en cierta medida en la frustración y desgaste emocional del docente. La construcción del instrumento de evaluación no da lugar para conocer las funciones a las que se dedican en el tiempo adicional que declaran, pero se infiere que pueda destinarse a la preparación de material de clases, guías de estudio y/o evaluaciones de la asignatura. En este sentido, cada profesional de acuerdo a sus propias capacidades deberá decidir el punto en el cual la carga laboral influirá positiva o negativamente en su vida.

Por último, se reconoce la relación positiva entre el agotamiento emocional y despersonalización, con el compromiso institucional, teniendo en cuenta que para efectos de esta investigación, el



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

compromiso es medido por la participación en actividades propias de su trabajo y el tiempo que se mantiene ligado a sus funciones.



DISCUSIONES

En base a la importancia de la docencia en todos los niveles educativos, y sobre todo en lo que respecta a la educación superior, se aconseja a la Universidad del Bío-Bío y docentes que allí trabajan, velar por la formación de profesionales íntegros, buscando minimizar las practicas que no conducen a motivar ni contribuir al desarrollo tanto afectivo como profesional de los estudiantes. La recomendación mencionada apunta a todos los funcionarios de la universidad, independiente del tipo de contratación al que se encuentran sujetos o la función que realizan, ya que la educación ideal se logrará trabajando en conjunto por todos quienes contribuyen de forma directa o indirecta en ella.

Respecto a los niveles de satisfacción laboral, estrés organizacional y compromiso de los docentes, se recomienda a la institución mantener la situación que actualmente provee a los docentes en cuanto a las variables que esta investigación aborda. No obstante, se reconoce la validez de las protestas dirigidas por quienes poseen la calificación de trabajadores a honorarios, ya que en estas exigen condiciones dignas y de estabilidad laboral que actualmente la institución está pasando por alto.

Si bien el convenio a honorarios es una modalidad permitida por la ley, se encarga a la universidad no hacer uso mañoso de esta herramienta como otras instituciones, y no mantener bajo esta condición por siempre a los profesionales. Se propone generar políticas internas que aseguren a los trabajadores a honorarios que en la oportunidad que entren a concurso para los cargos de planta o contrata, tuvieren algún punto a favor o preferencia frente a quienes lo hagan sin haber tenido jamás una relación con la institución. Respecto a la ausencia de derechos laborales o bienestar, mientras mantengan la condición a honorarios no es mucho lo que la



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Gestión Empresarial

universidad puede hacer, ya que se entiende que quienes prestan servicios de esta forma son trabajadores independientes y se hacen responsables entre otras cosas de ámbitos relacionados a su salud, a menos que de buena fe y en muestra de compromiso con este segmento de trabajadores, la institución ofrezca beneficios que en cierta forma puedan suplir aquellos que carecen.

Por último, se incita a la Universidad a regularizar las formas de pago con estos trabajadores, comprometiéndose a remunerar a los profesionales en el tiempo y forma acordados, y a dar respuestas válidas y formales, ya que hasta el momento se están desprestigiando frente a la comunidad y los mismos profesionales que contratan.



BIBLIOGRAFÍA

- Baldor, A. (1997). *Algebra*. México D.F.: Publicaciones Cultural, S.A. de C.V.
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicometricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, XXV, págs. 80-84.
- Botello, C. M., & Gutiérrez, C. E. (2016). *Formación integral: una mirada desde los intereses de los estudiantes*. Saarbrücken: Editorial Académica Española.
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory, en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile. *Tesis, Universidad de Chile. Escuela de Psicología, Santiago*.
- Centro Nacional Tuning Chile. (s.f.). *Educación Superior en Chile*. Ministerio de Educación.
- Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- CHILE. Ministerio de Educación. (1990). LEY N° 18.962: Ley organica constitucional de enseñanza. 20p.
- CNED: Consejo Nacional de Educación. (2016). Obtenido de http://www.cned.cl/public/secciones/SeccionEducacionSuperior/conceptos_basicos.aspx
- Contreras, C. (2015). Determinación del nivel de engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera de México. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 37-42.
- Contreras, Y. (agosto de 2016). Coordinadora Departamento de personal, Chillán.
- Cooper, C., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator*. NFER Nelson.



- Cuevas, M. (2015). *Síndrome de Burnout en docentes y administrativos de la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, sede Los Angeles. (Tesis para optar al grado de magíster)*. Los Ángeles.
- DGAI: Dirección General de Análisis Institucional, Universidad del Bío-Bío. (2015). *Anuario Estadístico Institucional*. Concepción, Chile.
- Díaz, F., López, A. M., & Varela, M. (2012). Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227.
- Dirección del Trabajo. (2014). *Encla*. Santiago: Departamento de estudios de la Dirección del Trabajo.
- Dirección del Trabajo. (2016). *Código del Trabajo*.
- Dirección del trabajo. (14 de agosto de 2016). *Trámites y servicios, Organizaciones sindicales*.
Obtenido de <http://tramites.dirtrab.cl/VentanillaTransparencia/Transparencia/RerporteRLLLOrg.aspx>
- Fisher, S. (1986). *Stress and Strategy*. Londres: Lawrence Erlbaum Associates.
- Gallardo, N. (2014). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada (Memoria de pregrado)*. Concepción.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.



- Ide, J., Castro, V., & Uribe, S. (2013). Factores que explican la insatisfacción laboral en odontólogos en Chile. *Tesina, Universidad Austral de Chile, Valdivia.*
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3*, 1-26.
- Lertora, M. S., Mas, M., & Pinto, A. (2000). *Estrés laboral: Un estudio Comparativo (Tesis de pregrado)*. Chillán.
- Lillo, H., Jiménez, A., Méndez, M., Moyano, E., & Palomo-Vélez, G. (2014). Una experiencia de intervención psicosocial en cultura positiva de seguridad en una empresa productiva chilena. *Ciencia & Trabajo, 16(51)*, 192-197.
- Martínez, P. (4 de Julio de 2016). Entrevista a Pedro Martínez Ruiz, escritor y coach. *Prisma*. (J. Grau, Entrevistador)
- Maslach. (1986).
- Ministerio de Hacienda. (2005). *DFL 29, Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.*
- Moreno-Jimenez, B., Rodriguez-Carvajal, R., & Escobar, E. (2001). La evaluación del Burnput profesional, factorización del MBI-GS: Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés, 7(1)*, págs. 69-78.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2012). En *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (Vols. Volumen III, Capítulo 94, págs. 94.1-94.15).
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2010). Lista de enfermedades profesionales. *Serie Seguridad y Salud en el Trabajo, 74*, 1-57.



- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de ciencias Sociales (RCS)*, XVI(3), 493-505.
- Rodríguez, A., Retamal, M. P., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina legal de Costa Rica - Edición Virtual*, 32(1), 1-6.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J., & Grau, R. (2000). Desde el "Burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Travers, C. J., & Cooper, C. L. (1997). *El estrés de los profesores: La presión en la actividad docente*. Barcelona: Paidós.
- Universidad del Bío-Bío. (Noviembre de 2016). *Transparencia activa: Información corporativa*.
Obtenido de <http://www.ubiobio.cl/transparencia/>
- Valdevenito, S. (2016). Falsos honorarios: hacia una reforma estructural en las formas de contratación del Estado.
- Yohn, V. (2014). *Relación que existe entre el estrés y los factores de insatisfacción laboral en los funcionarios de la Universidad del Bío-Bío, Chillán (Memoria de pregrado)*. Chillán.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

ANEXO 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL, ESTRÉS ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DEL COMPROMISO INSTITUCIONAL.

La presente encuesta tiene por objetivo analizar la satisfacción laboral y estrés organizacional de docentes contratados a honorarios por la Universidad del Bío-Bío que presten servicios en la sede Chillan. Cabe destacar que la información que se desprende de esta investigación es anónima.

I. PERFIL DEL ENCUESTADO

Indique la opción elegida marcando con una "X" su respuesta.

- | | | |
|--|---|--|
| <p>1. Género:</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p><input type="checkbox"/> Femenino</p> | <p>3. Años de experiencia en la Universidad:</p> <p><input type="checkbox"/> 0 – 3 años</p> <p><input type="checkbox"/> 4 – 7 años</p> <p><input type="checkbox"/> 8 – 15 años</p> <p><input type="checkbox"/> Mayor a 15 años</p> | <p>5. Estado civil</p> <p><input type="checkbox"/> Soltero (a)</p> <p><input type="checkbox"/> Casado</p> <p><input type="checkbox"/> Viudo / Separado / Divorciado</p> |
| <p>2. ¿Se dedica a otro empleo?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> | <p>4. Edad:</p> <p><input type="checkbox"/> Menor a 30 años</p> <p><input type="checkbox"/> 31 años – 45 años</p> <p><input type="checkbox"/> 46 años – 60 años</p> <p><input type="checkbox"/> Mayor a 60 años</p> | <p>6. Nivel de estudios</p> <p><input type="checkbox"/> Técnico</p> <p><input type="checkbox"/> Universitaria</p> <p><input type="checkbox"/> Magister</p> <p><input type="checkbox"/> Doctor</p> |
| <p>7. Departamento para el que fue contratado
 Marque más de una opción de ser necesario</p> <p><input type="checkbox"/> Gestión empresarial</p> <p><input type="checkbox"/> Ciencias de la computación y tecnologías de la información</p> <p><input type="checkbox"/> Enfermería</p> <p><input type="checkbox"/> Ingeniería en alimentos</p> <p><input type="checkbox"/> Nutrición y Salud pública</p> <p><input type="checkbox"/> Ciencias de la rehabilitación en Salud</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicación visual</p> <p><input type="checkbox"/> Ciencias sociales</p> <p><input type="checkbox"/> Artes y letras</p> <p><input type="checkbox"/> Ciencias básicas</p> <p><input type="checkbox"/> Ciencias de la Educación</p> <p><input type="checkbox"/> Ingeniería en Recursos Naturales</p> <p><input type="checkbox"/> Pedagogía en Castellano y Comunicación</p> <p><input type="checkbox"/> Pedagogía en Ciencias Naturales</p> <p><input type="checkbox"/> Pedagogía en Ingles</p> <p><input type="checkbox"/> Pedagogía en Historia y Geografía</p> | <p>8. Carreras donde realiza clases
 Marque más de una opción de ser necesario</p> <p><input type="checkbox"/> Ingeniería Civil Informática</p> <p><input type="checkbox"/> Ingeniería Comercial</p> <p><input type="checkbox"/> Contador Público y Auditor</p> <p><input type="checkbox"/> Ingeniería en Alimentos</p> <p><input type="checkbox"/> Enfermería</p> <p><input type="checkbox"/> Nutrición y Dietética</p> <p><input type="checkbox"/> Fonoaudiología</p> <p><input type="checkbox"/> Diseño Gráfico</p> <p><input type="checkbox"/> Trabajo Social</p> <p><input type="checkbox"/> Psicología</p> <p><input type="checkbox"/> Bachillerato en Ciencias</p> <p><input type="checkbox"/> Pedagogía en Educación Física</p> <p><input type="checkbox"/> Pedagogía en Educación Parvularia</p> <p><input type="checkbox"/> Pedagogía en Educación General Básica</p> <p><input type="checkbox"/> Pedagogía en Educación Matemática</p> | |



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

3. Indique con una "X" la opción que le parezca más adecuada.

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 o mas
1.	Cantidad de horas en promedio trabajadas semanalmente en la universidad											
2.	Cantidad de horas adicionales a las contratadas en promedio trabajadas semanalmente											
3.	Cantidad de horas promedio de atrasos en la hora de llegada semanalmente.											
4.	Número de horas semanales destinadas a la atención de alumnos.											
5.	Número de horas mensuales destinadas a reuniones de trabajo en el Departamento al cual está adscrito											
6.	Cantidad de horas mensuales destinadas a otras actividades solicitadas por los Departamentos Académicos.											
7.	Cantidad de horas mensuales destinadas a participar en las capacitaciones del Programa Permanente de Pedagogía Universitaria.											
8.	Cantidad de horas de capacitación aprobadas y certificadas por la Institución.											
9.	Número de asignaturas totales que dicta semestralmente en promedio.											
10.	Número de asignaturas diferentes que dicta semestralmente en promedio.											
11.	Cantidad de carreras en las cuales dicta sus asignaturas.											

1. ¿Ha leído el Plan General de Desarrollo Universitario de la Universidad del Bío-Bío?

Sí

No

Si su respuesta es Sí, indique en qué circunstancias. De ser No, indique por qué

2. ¿Ha leído el Modelo Educativo de la Universidad del Bío-Bío?

Sí

No

Si su respuesta es Sí, indique en qué circunstancias. De ser No, indique por qué

3. ¿Ha participado en las diversas reuniones de reformulación de programas de asignaturas, jornadas de autoevaluación o de visitas de pares evaluadores a la universidad?

Sí

No

Si su respuesta es Sí, indique en qué circunstancias. De ser No, indique por qué

4. **COMENTARIOS.** Indique algún aspecto que no haya sido abordado en esta encuesta y usted considere relevante.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

ANEXO 2

Compromiso	Agotamiento emocional	[Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado]	[Al final de la jornada me siento agotado]	[Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo]	[Trabajar con alumnos me es una tensión para mí]	[Siento que mi trabajo me está desgastando]	[Me siento frustrado por mi trabajo]	[Siento que estoy haciendo un trabajo de demasiado duro]	[Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés]	[En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades]
AGOTAMIENTO EMOCIONAL										
Cantidad de horas en promedio trabajadas semanalmente en la universidad	0,20	0,16	0,18	0,20	0,05	0,22	0,25	0,12	0,05	0,10
Cantidad de horas adicionales a las contratadas en promedio trabajadas semanalmente	0,17	0,17	0,11	0,09	0,13	0,13	0,25	0,07	-0,01	0,16
Cantidad de horas promedio de atrasos en la hora de llegada semanalmente	0,01	-0,08	-0,03	0,05	0,07	-0,06	-0,05	0,01	0,10	0,06
Número de horas semanales destinadas a la atención de alumnos	0,01	0,08	-0,01	-0,07	-0,05	0,02	0,04	0,01	0,02	0,00
Número de horas mensuales destinadas a reuniones de trabajo en el Departamento al cual está adscrito	0,09	0,10	0,05	-0,02	0,05	0,04	0,04	0,01	0,12	0,23
Cantidad de horas mensuales destinadas a otras actividades solicitadas por los Departamentos Académicos	0,11	0,07	0,07	0,01	0,04	0,11	0,12	0,04	0,05	0,20
Cantidad de horas mensuales destinadas a participar en las capacitaciones del PPPU	-0,06	-0,07	-0,06	-0,08	-0,03	-0,11	0,00	-0,07	0,04	-0,01
Cantidad de horas de capacitación aprobadas y certificadas por la Institución	0,07	-0,01	-0,03	0,04	0,21	-0,01	0,11	-0,02	0,04	0,17
Número de asignaturas totales que dicta semestralmente en promedio	0,17	0,08	0,08	0,06	0,15	0,16	0,25	0,14	0,08	0,16
Número de asignaturas diferentes que dicta semestralmente en promedio	0,15	0,01	0,09	0,06	0,08	0,19	0,24	0,11	0,07	0,17
Cantidad de carreras en las cuales dicta sus asignaturas	0,06	-0,04	-0,04	0,01	0,05	0,10	0,09	0,09	0,07	0,08



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

Compromiso	Desperso- nali- zación	[Creo que trato a algunos alumnos como objetos]	[Creo que tengo un comportamien- to más insensible con la gente desde este trabajo]	[Me preocupa que este trabajo me esté endureciend- o emocionalm- ente]	[Realmente no me importa que les ocurrirá a algunos de mis alumnos]	[Siento que los alumnos me culpan de alguno de sus problemas]
Cantidad de horas en promedio trabajadas semanalmente en la universidad	0,20	0,19	0,08	0,17	0,08	0,16
Cantidad de horas adicionales a las contratadas en promedio trabajadas semanalmente	0,12	0,12	0,07	0,10	0,11	0,02
Cantidad de horas promedio de atrasos en la hora de llegada semanalmente	0,17	0,24	0,11	0,02	0,20	0,07
Número de horas semanales destinadas a la atención de alumnos	0,06	0,00	0,06	-0,07	0,16	0,06
Número de horas mensuales destinadas a reuniones de trabajo en el Departamento al cual está adscrito	0,03	0,07	0,07	-0,06	0,03	0,01
Cantidad de horas mensuales destinadas a otras actividades solicitadas por los Departamentos Académicos	0,13	0,13	0,16	0,05	0,06	0,07
Cantidad de horas mensuales destinadas a participar en las capacitaciones del PPPU	0,10	0,17	0,20	-0,09	0,11	-0,01
Cantidad de horas de capacitación aprobadas y certificadas por la Institución	0,02	0,12	0,08	-0,11	-0,01	0,02
Número de asignaturas totales que dicta semestralmente en promedio	0,24	0,18	0,24	0,01	0,16	0,25
Número de asignaturas diferentes que dicta semestralmente en promedio	0,21	0,19	0,23	-0,01	0,22	0,13
Cantidad de carreras en las cuales dicta sus asignaturas	0,20	0,22	0,16	0,00	0,25	0,10



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

Compromiso	Realización personal	[Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos]	[Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos]	[Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros]	[Me encuentro con mucha vitalidad]	[Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en clases]	[Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos]	[He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo]	[Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo]
	REALIZACIÓN PERSONAL								
Cantidad de horas en promedio trabajadas semanalmente en la universidad	-0,21	-0,27	-0,18	-0,23	-0,19	-0,09	-0,10	-0,25	0,08
Cantidad de horas adicionales a las contratadas en promedio trabajadas semanalmente	0,00	-0,02	0,02	-0,06	-0,02	-0,09	0,02	0,03	0,06
Cantidad de horas promedio de atrasos en la hora de llegada semanalmente	-0,05	-0,11	-0,04	0,00	0,04	-0,04	-0,03	-0,14	0,03
Número de horas semanales destinadas a la atención de alumnos	-0,01	-0,09	0,03	-0,10	-0,03	-0,14	-0,03	0,05	0,14
Número de horas mensuales destinadas a reuniones de trabajo en el Departamento al cual está adscrito	-0,14	-0,25	-0,28	-0,08	-0,14	-0,20	-0,09	-0,08	0,17
Cantidad de horas mensuales destinadas a otras actividades solicitadas por los Departamentos Académicos	-0,05	-0,14	-0,02	-0,05	-0,02	-0,16	-0,05	0,03	0,08
Cantidad de horas mensuales destinadas a participar en las capacitaciones del PPPU	-0,06	-0,12	-0,03	0,01	0,07	-0,24	-0,08	-0,10	0,05
Cantidad de horas de capacitación aprobadas y certificadas por la Institución	0,03	-0,07	0,02	0,02	0,07	-0,23	0,01	-0,04	0,17
Número de asignaturas totales que dicta semestralmente en promedio	0,02	-0,12	0,07	-0,11	0,10	-0,10	0,03	-0,01	0,10
Número de asignaturas diferentes que dicta semestralmente en promedio	-0,04	-0,12	0,05	-0,06	0,04	-0,06	-0,03	-0,10	0,03
Cantidad de carreras en las cuales dicta sus asignaturas	-0,05	-0,06	0,06	-0,14	0,06	-0,05	-0,10	-0,11	0,01



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

ANEXO 3

Compromiso	Satisfacción general	Factores intrínsecos	[La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo]	[El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo]	[La cantidad de responsabilidades que se le confía]	[Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades]	[Las oportunidades de promoción con las que cuenta]	[La atención que se presta a sus sugerencias]	[La variedad del trabajo]
	FACTORES INTRÍNSICOS								
Cantidad de horas en promedio trabajadas semanalmente en la universidad	-0,07	-0,03	0,01	-0,10	-0,12	-0,02	0,03	0,01	-0,10
Cantidad de horas adicionales a las contratadas en promedio trabajadas semanalmente	-0,07	0,00	0,02	-0,08	-0,10	0,04	0,00	0,05	-0,05
Cantidad de horas promedio de atrasos en la hora de llegada semanalmente	-0,07	-0,08	-0,23	-0,02	-0,07	-0,04	0,02	-0,02	-0,01
Número de horas semanales destinadas a la atención de alumnos	-0,05	0,00	-0,09	-0,11	0,01	-0,02	-0,06	0,10	0,05
Número de horas mensuales destinadas a reuniones de trabajo en el Departamento al cual está adscrito	-0,04	0,05	-0,25	-0,02	-0,02	0,18	0,07	0,04	0,01
Cantidad de horas mensuales destinadas a otras actividades solicitadas por los Departamentos Académicos	0,00	0,09	-0,17	-0,02	0,03	0,16	0,08	0,10	0,03
Cantidad de horas mensuales destinadas a participar en las capacitaciones del PPPU	-0,01	0,03	-0,27	0,04	0,03	0,10	0,08	-0,04	0,02
Cantidad de horas de capacitación aprobadas y certificadas por la Institución	-0,13	-0,11	-0,12	-0,14	-0,05	-0,03	-0,13	-0,13	-0,02
Número de asignaturas totales que dicta semestralmente en promedio	-0,13	-0,10	-0,08	-0,20	-0,06	-0,08	-0,10	-0,06	-0,04
Número de asignaturas diferentes que dicta semestralmente en promedio	-0,15	-0,12	-0,18	-0,19	-0,13	-0,05	-0,08	-0,18	-0,01
Cantidad de carreras en las cuales dicta sus asignaturas	-0,12	-0,07	-0,19	-0,13	-0,15	-0,04	0,04	-0,09	-0,06



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Departamento de Gestión Empresarial

Compromiso	Factores extrínsecos	[Las condiciones físicas del trabajo]	[Los compañeros y compañeras de trabajo]	[El jefe inmediato (Relación y apoyo)]	[El monto de su sueldo]	[Las relaciones laborales de su empresa]	[La forma en que es usted dirigido]	[La jornada del trabajo]	[La seguridad en el trabajo]
FACTORES EXTRÍNECOS									
Cantidad de horas en promedio trabajadas semanalmente en la universidad	-0,06	-0,11	-0,02	-0,05	0,07	-0,18	-0,01	0,04	-0,18
Cantidad de horas adicionales a las contratadas en promedio trabajadas semanalmente	-0,05	-0,04	-0,15	0,05	-0,06	0,00	-0,05	-0,06	-0,12
Cantidad de horas promedio de atrasos en la hora de llegada semanalmente	-0,11	-0,05	-0,07	-0,06	-0,14	-0,07	-0,09	-0,01	-0,07
Número de horas semanales destinadas a la atención de alumnos	-0,10	-0,15	-0,14	0,05	-0,06	-0,02	-0,02	-0,03	-0,15
Número de horas mensuales destinadas a reuniones de trabajo en el Departamento al cual está adscrito	-0,07	-0,17	-0,14	0,00	-0,02	0,06	-0,08	0,03	-0,05
Cantidad de horas mensuales destinadas a otras actividades solicitadas por los Departamentos Académicos	-0,01	-0,08	-0,11	0,08	-0,10	0,09	-0,02	-0,01	0,01
Cantidad de horas mensuales destinadas a participar en las capacitaciones del PPPU	-0,02	-0,01	-0,05	-0,02	-0,02	-0,02	-0,04	0,06	-0,01
Cantidad de horas de capacitación aprobadas y certificadas por la Institución	-0,16	-0,10	-0,13	-0,06	-0,08	-0,17	-0,18	0,00	-0,15
Número de asignaturas totales que dicta semestralmente en promedio	-0,10	-0,11	-0,04	-0,04	-0,05	-0,10	-0,08	-0,01	-0,19
Número de asignaturas diferentes que dicta semestralmente en promedio	-0,15	-0,06	-0,09	-0,11	-0,08	-0,14	-0,15	-0,08	-0,08
Cantidad de carreras en las cuales dicta sus asignaturas	-0,13	-0,09	0,07	-0,11	-0,09	-0,08	-0,19	-0,11	-0,11