



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE ESTRÉS E INSATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DE SAN CARLOS**

Presentado por:

**Claudia López Bustos
Karla Rodríguez Rodríguez**

Profesor Guía:

Sr. Alex Medina Giacomozzi

Chillán, Julio 2014.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA INGENIERÍA COMERCIAL

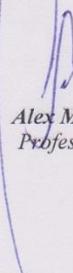
Chillán, Julio 25 de 2014.

Informe: Memoria de Título

En relación a la evaluación de la Memoria para optar al Título de Ingeniero Comercial, denominada "ANÁLISIS DEL NIVEL DE ESTRÉS E INSATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS" de las alumnas Claudia Andrea López Bustos y Karla Franchesca Rodríguez Rodríguez.

Teniendo en cuenta las exigencias de la Carrera de Ingeniería Comercial y en especial las referidas a la actividad de titulación, la comisión de examinación califica el presente informe con 6,5 puntos (escala de 1 a 7).

Atentamente,


Alex Medina G.
Profesor Guía


Nataly Guíñez
Profesor Informante


Omar Acuña M.
Director de Escuela

CC. - Director de Escuela Ingeniería Comercial
- Alumnos(as)
- Archivo

AGRADECIMIENTOS

A nuestro profesor guía Sr. Alex Medina Giacomozzi por su asesoría, orientación y tiempo dedicado a la revisión de nuestra memoria de título.

A la Municipalidad de San Carlos por su participación y colaboración en nuestra investigación.

A la señorita Luisa Opazo por su tiempo dedicado a ayudarnos en la tabulación y orientación en los aspectos estadísticos de la investigación.

DEDICATORIAS

A Dios por estar a mi lado en todo momento y acompañarme en este proceso, por guiarme y llenarme de sabiduría en los momentos más difíciles y no dejarme caer en mis momentos de debilidad.

A mi padre Luciano López Guzman por brindarme su apoyo incondicional en todo este proceso y mostrarme que con esfuerzo y confianza todo es posible, a mi madre Lidia Bustos Barra por el amor, la confianza y paciencia entregada en mis tiempos de dificultad.

A mis hermanos y familia en general por creer en mí y darme las fuerzas necesarias para terminar este proceso y cumplir con uno de mis logros.

Y finalmente a mi compañera de memoria de título por acompañarme no solo en la elaboración de esta memoria, sino también bríndame su cariño, amistad y preocupación a lo largo de estos años.

Claudia López Bustos

A Dios por estar siempre a mi lado, por protegerme en cada paso que doy, por ayudarme a ser la persona que hoy en día soy, por sus infinitas bendiciones que me ha dado en la vida y por permitirme llegar a esta etapa de mi carrera satisfactoriamente.

A mi madre Patricia Rodríguez Espinoza por ser mi gran ejemplo de perseverancia, por su apoyo, amor y entrega incondicional, por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr cumplir la mayor de mis metas. A mi hermana Camila Rodríguez por sus consejos, el ánimo y confianza que me ha brindado a lo largo de este trayecto. A mis abuelos Elena Espinoza Alarcón y Enrique Rodríguez por su amor infinito, por su protección y cuidado, y los valores entregados durante toda mi vida.

A mi compañera de memoria de título, Claudia López Bustos, por su paciencia, por el apoyo, la confianza y compañerismo que me brindo durante todo el trayecto de la investigación.

A mi amiga Luisa Opazo por su apoyo y amor incondicional, por su ayuda desinteresada y por enseñarme el verdadero significado de la amistad. Gracias por no dejarme caer.

A los profesores Sr. Eduardo castillo, Sr. Bernardo Vásquez, Sr. Mauricio Salazar, Sr. Alex Medina, por sus consejos y apoyo en los momentos más significativos y decisivos que viví en el trayecto de mi carrera como también en mi formación como estudiante, y también a todas aquellas personas que de alguna u otra manera, han contribuido a que finalmente pueda cumplir el mayor de mis logros.

Karla Rodríguez Rodríguez

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	8
ANTECEDENTES GENERALES	9
CAPITULO I FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	27
ESTRÉS E INSATISFACCION LABORAL	27
1. ESTRÉS	27
1.1 TEORÍA DEL ESTRÉS	28
1.2 TIPOS DE ESTRÉS	29
1.3 MECANISMOS DEL ESTRÉS	31
1.4 FACTORES DETERMINANTES DEL ESTRÉS LABORAL.....	34
2. INSATISFACCIÓN LABORAL.....	38
2.1 DETERMINANTES DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL.....	39
2.3 CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL	40
CAPITULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION	42
TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
POBLACIÓN EN ESTUDIO.....	42
DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.....	43
PROCEDIMIENTO.....	43
INSTRUMENTO DE MEDIDA	44
TABULACION DE DATOS	48
ANALISIS DE DATOS.....	48
CAPITULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	49
ANALISIS DESCRIPTIVO DEL CENSO.....	49
DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	51
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE ESTRÉS LABORAL GENERAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS	51
ANÁLISIS DESCRIPTIVOS ENTRE VARIABLES DE ESTRÉS LABORAL	54
Relación Cansancio Emocional y Despersonalización	54
Relación Cansancio Emocional y Realización Personal	55
Relación Despersonalización y Realización personal	56

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA INSATISFACCION LABORAL GENERAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS	57
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS FACTORES DE INSATISFACCION LABORAL.....	59
Factores Intrínsecos	59
Factores extrínsecos.....	60
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE ESTRES LABORAL CON VARIABLES GENERALES	61
Relación entre edad y Estrés Laboral	61
Relación entre Género y Estrés laboral.....	64
Relación entre Estado Civil y Estrés Laboral.....	65
Relación entre la profesión de los funcionarios y Estrés Laboral	67
Relación entre los años de trabajo en la municipalidad y el nivel de estrés	68
Relación entre el Cargo de Responsabilidad y Estrés Laboral.....	70
Relación entre Tipo de Contrato y Estrés Laboral.....	70
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE INSATISFACCION LABORAL CON VARIABLES GENERALES.	73
Relación entre edad de funcionarios e Insatisfacción Laboral.....	73
Relación entre Género e Insatisfacción Laboral.....	76
Relación entre el Estado Civil e Insatisfacción Laboral	77
Relación entre profesiones e Insatisfacción Laboral.....	78
Relación entre años de servicio en la municipalidad e Insatisfacción Laboral	78
Relacion entre cargos de responsabilidad e Insatisfaccion Laboral.....	80
Relacion entre tipo de contrato e Insatisfaccion Laboral	81
ANÁLISIS DESCRIPTIVO ENTRE ESTRÉS LABORAL E INSATISFACCION LABORAL	82
Relación Estrés laboral e insatisfacción laboral	82
Agotamiento Emocional e Insatisfacción Laboral	82
Despersonalización e Insatisfacción Laboral.....	84
Realización Personal e Insatisfacción Laboral	87
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	89
REFERENCIAS.....	93

INTRODUCCIÓN

La sociedad moderna está conformada por organizaciones que son algo más que la simple suma de sus partes, estas son organizaciones con sistemas complejos y diferentes debido al alto nivel de integridad y complejidad entre componentes para lograr sus objetivos propuestos y lograr su permanencia mediante el mantenimiento de su estabilidad interna. En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido a los rápidos cambios económicos, políticos, sociales como también al rápido desarrollo de la tecnología.

El interés por el estrés se ha convertido en algo muy común hoy en día, debido principalmente al incremento notable de este en la vida cotidiana y que ha adquirido características que lo hacen posicionarse como un problema para la salud.

Según estudios realizados por expertos se ha demostrado que en nuestros tiempos gran parte de la población padece de estrés, esto explicado en parte por de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se trabaja y se vive, además de los cambios ambientales y sociales que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida.

Esta investigación está enfocada principalmente al ámbito laboral puesto que se considera que es ahí donde existe un alto nivel de personas estresadas por distintos motivos que se describirán en el desarrollo de la investigación, el estrés y la insatisfacción laboral son un problema que se hace presente en muchas organizaciones, independiente sean privadas o públicas y en ambas se generan situación que terminan en consecuencias negativas para la productividad del trabajo o su clima laboral.

El lugar de estudio de esta investigación se centra en la Municipalidad de San Carlos y consiste en determinar el nivel de estrés e insatisfacción laboral que existe entre los trabajadores de dicho lugar, con el fin de determinar los factores que influyen en esto y dar sugerencias para que esta situación mejore y se pueda lograr un mayor rendimiento en las actividades diarias de los trabajadores.

ANTECEDENTES GENERALES

1.1 TEMA

“Análisis del nivel de estrés e insatisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Carlos”

1.2 PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

El estrés e insatisfacción laboral es un problema socio-productivo que se ha percibido en la comuna de San Carlos, puesto que se observa que las personas han experimentado síntomas causados o agravados por el estrés. Esta enfermedad generalmente afecta al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo.

Por otro lado los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente son notorios para los demás, sino que sus efectos se pueden acumular hasta llegar al límite, causando graves enfermedades en los trabajadores que padecen de este problema.

En la comuna de San Carlos, se ha observado la existencia del problema en estudio, ya que vivimos en medio de una sociedad en constante evolución, más aun al referirnos a las organizaciones, es por esta razón que dichos cambios acelerados es lo que provoca que la gente se estrese con facilidad. Ahora bien, la manera en cómo se interpreta y piensa acerca de lo que ocurre es lo que afecta generando una reacción negativa de estrés, más que a la situación a la que se enfrentan las personas día a día.

Como consecuencia de lo ya mencionado, esto también se presenta en la Municipalidad de San Carlos, razón por la cual el alcalde junto con sus asesores están conscientes que a los trabajadores se les debería tratar como parte fundamental de la organización para que se sientan más comprometidos con la municipalidad.

Es por esta razón que se ha tomado en cuenta esta problemática para trabajar con ellos mediante una investigación de análisis sobre el estrés y poder entregar las herramientas correspondientes para hacer frente a la situación de la manera más óptima posible.

1.2.2 Análisis Crítico

En un contexto de incertidumbre, una de las fuentes objetivas de estrés, son las dificultades que se tiene para gestionar correctamente las demandas del mercado de trabajo junto a nuestras propias capacidades.

Como ya se ha mencionado anteriormente el rápido avance en el entorno de la tecnológica, hace que los trabajadores tengan que afrontar un largo proceso de integración laboral, caracterizado por una mayor flexibilidad en todos los órdenes, ya sea, rotación en el puesto de trabajo, con diferentes horarios y contratos, además deben afrontar los requisitos propios de una economía tecnológica avanzada, en la que la interacción con la nueva tecnología cambia tanto el tipo de actividad como la estructura organizacional, poniendo en primer plano los riesgos de tipo psicosocial.

1.2.3 prognosis (anticipación al problema en estudio)

Según la investigación que se ha realizado en la Municipalidad de San Carlos sobre el tema en estudio, al no solucionarse este problema en forma real y profunda en el futuro, la Municipalidad de San Carlos, tendrá que soportar dificultades tales como: bajo rendimiento por parte de los trabajadores, conflictos laborales, atrasos, ausentismos, desmotivación, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, incapacidad para concentrarse, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica, entre otros problemas. Por otra parte según consultas que han realizado a profesionales de salud en cuanto al estrés, si la Municipalidad no siente la necesidad de contar con un especialista que analice las condiciones de trabajo, identificando los aspectos relevantes y realizar los cambios correspondientes, los trabajadores sufrirían consecuencias graves en su salud tanto psicológica y física tales como: aumento en la tasa cardiaca, la presión arterial, la sudoración, aumento del ritmo respiratorio, tensión muscular, así como los niveles de adrenalina y no adrenalina, incremento en los niveles de azúcar en la sangre, disminución del riesgo sanguíneo periférico y de la actuación del sistema digestivo, incremento del metabolismo basal, del colesterol y liberación de ácidos grasos en la

sangre, aumento de los niveles de los corticoides, inhibición del sistema inmunológico y dificultad para respirar.

1.2.4 Delimitación

La investigación se llevó a cabo en la Ilustre Municipalidad de San Carlos, ubicada en la comuna de San Carlos, Octava región, en el periodo marzo-junio 2014.

1.3 JUSTIFICACION

Los motivos por los cuales se quiere llevar a cabo este proyecto “Análisis del nivel de estrés e insatisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Carlos”, es porque se ha observado que uno de los trastornos más frecuentes en las organizaciones es el estrés y la insatisfacción laboral lo cual resulta ser un problema para las organizaciones, sean públicas o privadas, ya que generan consecuencias negativas para la productividad de estas y/o en su clima laboral.

El estrés, es un fenómeno que dificulta las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, y que además, está determinado por la percepción que tienen los empleados acerca de los elementos y el ambiente que los rodean, por otro lado la insatisfacción laboral se considera como una actitud general del individuo hacia su trabajo y que está en función de las discrepancias percibidas por el trabajador entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación, por ende, son razones que hacen necesarios un tratamiento oportuno a través de un estudio que abarca el nivel de estrés e insatisfacción laboral que manejan los funcionarios de la Municipalidad de San Carlos.

1.3.1 Factibilidad

Es posible realizar la investigación ya que se cuenta con el apoyo de la Municipalidad, con la colaboración del alcalde Hugo Naim Gebrie Asfura y sus trabajadores, recursos económicos, tiempo y la bibliografía necesaria.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Analizar el nivel de estrés e insatisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de San Carlos.

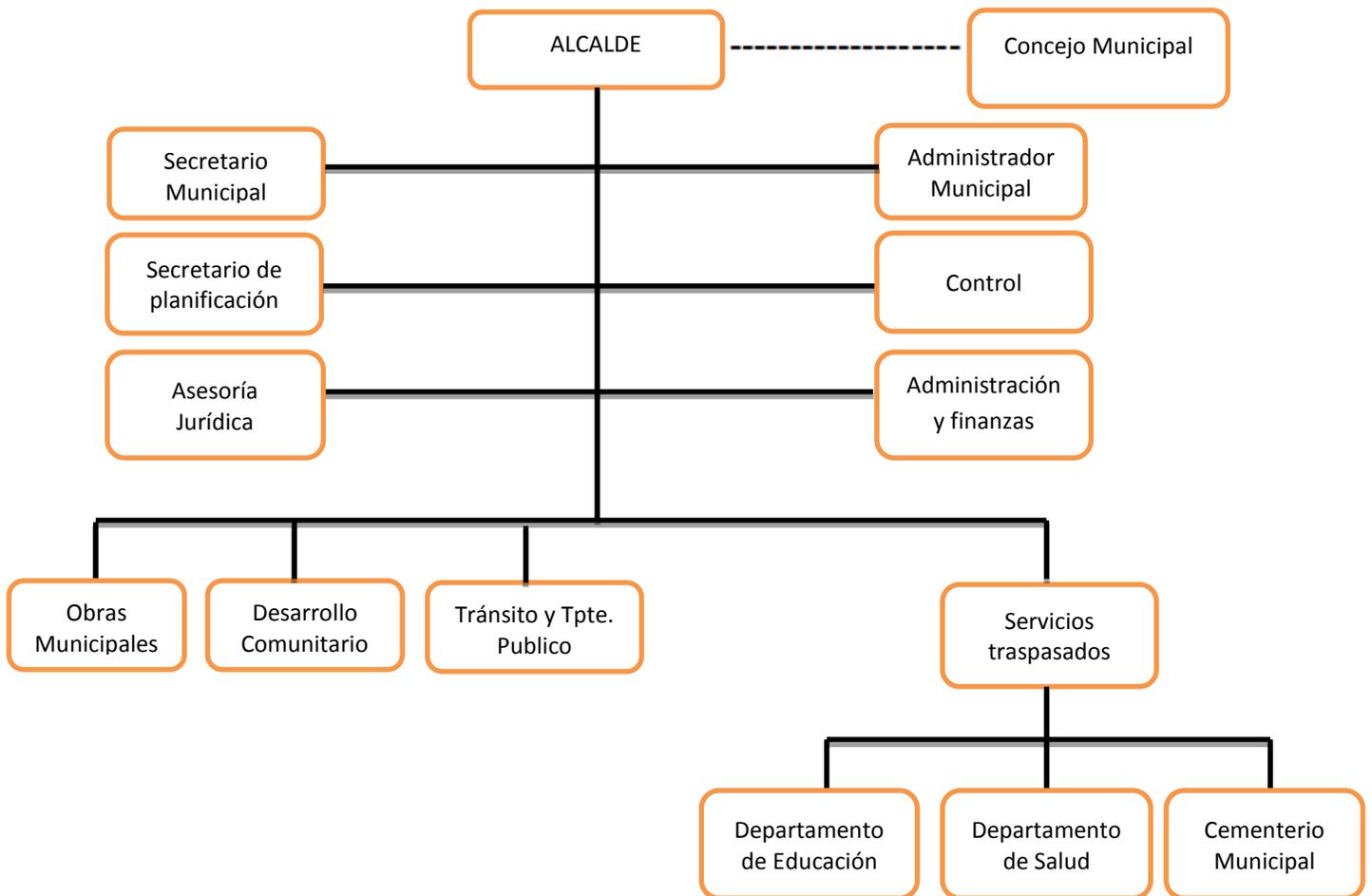
1.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores.
- ✓ Determinar los factores de insatisfacción laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores.
- ✓ Definir si existen diferencias significativas por género respecto al nivel de insatisfacción laboral.
- ✓ Determinar si existen diferencias en el nivel de estrés e insatisfacción laboral según la responsabilidad en gestión de los trabajadores.
- ✓ Determinar si existen diferencias en el nivel de estrés respecto a los tipos de contrato de los trabajadores.

ANTECEDENTES DE LA INSTITUCION OBJETO DE INVESTIGACION

La presente investigación se realizó en la Municipalidad de San Carlos, en la comuna de Ñuble XIII Región del Biobío, el nombre de su actual alcalde es Hugo Naim Gebrie Asfura. La municipalidad se encuentra ubicada en la calle Vicuña Mackenna N° 436. Esta está dividida en diferentes unidades, y en cada unidad, que se mencionara a continuación, tiene funcionarios a planta y contrata. El total de funcionarios municipales es de 88.

1.1 ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS



Fuente: Municipalidad de San Carlos

1.2 DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS TRASPASADOS

- **Administración Municipal:** En esta unidad se encuentran 3 funcionarios trabajando y las funciones generales son:
 - ✓ Colaborar directamente con el alcalde en las tareas de coordinación y gestión permanente del municipio.
 - ✓ Elaborar y realizar las acciones de seguimiento necesarias del Plan Anual de Acción Municipal.
 - ✓ Ejercer las atribuciones que le delegue el Alcalde.
 - ✓ Coordinar la preparación de los antecedentes que se deben presentar al concejo en la primera semana de octubre de cada año.
 - ✓ Coordinar la preparación de la cuenta anual del alcalde.
 - ✓ Coordinar el funcionamiento del comité técnico-administrativo y comité de hacienda.
 - ✓ Otras acciones específicas que la ley o los reglamentos municipales señalen.
 - ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza de su cargo y con las funciones del municipio que el alcalde le encomiende.

- **Dirección Secretaria Municipal:** En esta unidad trabajan 9 personas y las funciones generales.
 - ✓ Dirigir las actividades de secretaría administrativa del alcalde y del concejo.
 - ✓ Desempeñarse como ministro de fe en todas las actuaciones municipales.
 - ✓ Desarrollar aquellas actividades que le encomiende la Ley de Juntas de Vecinos y Organizaciones Comunitarias.
 - ✓ Otras acciones específicas que la ley o los reglamentos municipales señalen.
 - ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza de su cargo y con las funciones del municipio que el Alcalde le encomiende.
 - ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de su unidad y al personal de su dependencia.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Secretaría Municipal, además del secretario municipal, que la dirige, estará conformada por los siguientes Departamentos y Secciones:

A.- Departamento de Relaciones Públicas: Funciones principales:

- ✓ Servir de vínculo entre la municipalidad y los medios de comunicación social.
- ✓ Informar al alcalde sobre planteamientos relacionados con la administración de la comuna que se publiquen o transmiten a través de los medios de comunicación social o directamente por los habitantes de la comuna.
- ✓ Asesorar al alcalde y jefes de unidades municipales en todas las materias relativas a relaciones públicas, comunicación social y actividades protocolares.
- ✓ Planificar, organizar y dirigir el desarrollo de las actividades públicas y protocolares del alcalde y de la municipalidad.
- ✓ Asesorar y supervisar la organización y desarrollo de actos públicos municipales.

B.- Sección Secretaría Administrativa: Funciones principales:

- ✓ Prestar apoyo administrativo al secretario municipal y al resto de las unidades de la dirección.
- ✓ Dactilografiar documentos que el jefe de la unidad le encomiende.
- ✓ Recibir, despachar y registrar correspondencia.
- ✓ Mantener ordenados y actualizados los archivos correspondientes a la unidad.
- ✓ Atención de público.
- ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza del cargo y con las funciones del municipio que el jefe de la unidad le encomiende.

C.- Sección Secretaría Alcaldía: Funciones principales:

- ✓ Atención de público para entrevistas con el alcalde.
- ✓ Atender sistemas de comunicaciones de la alcaldía.
- ✓ Elaborar y dactilografiar los documentos que disponga el alcalde: instrucciones, memoranda, comunicaciones, tarjetas, etc.

- ✓ Mantener un archivo ordenado con la documentación de alcaldía.
- ✓ Recepcionar y distribuir la documentación que entra y sale de alcaldía.
- ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza del cargo y con las funciones del municipio que se le encomienden.

D- Sección Oficina de partes, archivo y reclamos: Funciones Principales

- ✓ Recibir y despachar toda la correspondencia del municipio.
- ✓ Mantener registros y archivos de toda la documentación que entra y sale de la municipalidad.
- ✓ Distribuir la correspondencia específica y la que destine la alcaldía hacia las distintas unidades del municipio.
- ✓ Atención de consultas del público.
- ✓ Atender los reclamos interpuestos por las personas, registrarlos y canalizarlos hacia alcaldía. En caso de reclamos verbales señalar opción del Libro de Reclamos.
- ✓ Mantener Libro de Reclamos con señalización visible de su opción de uso por parte de cualquier persona, y, enviar fotocopia a alcaldía de los reclamos interpuestos a través de este libro.
- ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza del cargo y con las funciones del municipio que el jefe de la unidad le encomiende.

Todos estos funcionarios dependerán jerárquicamente del Secretario Municipal.

- **Dirección de Control:** En esta unidad trabaja solo 1 persona de planta y las Funciones generales son:
 - ✓ Realizar la auditoría operativa interna de la Municipalidad, con el objeto de fiscalizar la legalidad de su actuación.
 - ✓ Controlar la ejecución financiera y presupuestaria municipal.
 - ✓ Representar al alcalde los actos municipales, cuando los estime ilegales, informando de ello al concejo, para cuyo objeto tendrá acceso a toda la documentación disponible.

- ✓ Colaborar directamente con el concejo en el ejercicio de sus facultades fiscalizadoras. Para estos efectos, emitirá un informe trimestral acerca del estado de avance del ejercicio programático presupuestario. En todo caso, deberá dar respuesta por escrito a las consultas o peticiones de informes que le formule un concejal.
 - ✓ Asesorar al concejo en la definición y evaluación de las auditorías externas que aquel puede requerir en virtud de lo que señala la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades: una auditoría para evaluar la ejecución presupuestaria y el estado de situación financiera del municipio, posible de realizar cada dos años, y otra para evaluar la ejecución del plan comunal de desarrollo, posible de realizar cada cuatro años.
 - ✓ Representar al concejo municipal el déficit que advierta en la ejecución del presupuesto municipal.
 - ✓ Fiscalizar el uso de los aportes otorgados a las corporaciones y fundaciones municipales.
 - ✓ Fiscalizar a las corporaciones, fundaciones o asociaciones municipales, respecto del uso y destino de sus recursos.
 - ✓ Otras acciones específicas que la ley o los reglamentos municipales señalen.
 - ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza de su cargo y con las funciones del municipio que el alcalde le encomiende.
 - ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de su unidad y al personal de su dependencia.
- **Dirección de Secplan (Secretaría Comunal de Planificación):**

La Secretaría Comunal de Planificación (SECPLAN) desempeña funciones de asesoría del Alcalde y del Concejo, en materia de estudios y evaluación.

En esta unidad trabajan ocho personas a planta y contrata y es dirigida por el secretario comunal de planificación, a quién, en tal carácter le corresponderán las siguientes funciones:

- ✓ Servir de secretaria técnica permanente del Alcalde y del Concejo en la formulación de la estrategia municipal, como asimismo de las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo de la comuna.
- ✓ Asesorar al alcalde en la elaboración de los proyectos del plan comunal de desarrollo y del presupuesto municipal.
- ✓ Evaluar el cumplimiento de planes, programas, proyectos, inversiones y el presupuesto municipal, e informar sobre estas materias al Concejo, a lo menos semestralmente.
- ✓ Efectuar análisis y evaluaciones permanentes de la situación de desarrollo de la comuna, con énfasis en los aspectos sociales y territoriales.
- ✓ Elaborar las bases generales y específicas, según corresponda para los llamados a licitación, previo informe de la unidad competente, de conformidad con los criterios e instrucciones establecidos en el reglamento municipal respectivo.
- ✓ Fomentar vinculaciones de carácter técnico con los servicios públicos y con el sector privado de la comuna.
- ✓ Recopilar y mantener la información comunal y regional atinente a sus funciones.
- ✓ Elaborar y mantener actualizado el Plan de Desarrollo Comunal.
- ✓ Elaborar el presupuesto municipal.
- ✓ Preparar los anexos informativos del presupuesto municipal en materia de proyectos, e informar trimestralmente al concejo el estado de avance flujo de ingresos y gastos de los mismos.
- ✓ Colaborar con otras unidades en la elaboración y desarrollo de proyectos y planes específicos.
- ✓ Otras acciones específicas que la ley o los reglamentos municipales señalen.
- ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza de su cargo y con las funciones del municipio que el alcalde le encomiende.

- ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de su unidad y al personal de su dependencia.

Para el cumplimiento de sus funciones, la SECPLAN, además del Secretario Comunal de Planificación, que la dirige, estará conformada por los siguientes Departamento y Secciones:

A.- Departamento de estudios y proyectos: Funciones Principales:

- ✓ Realizar la preparación y evaluación de proyectos del municipio.
- ✓ Elaborar los estudios que le indique el jefe de la unidad.
- ✓ Realizar actividades de coordinación para la puesta en marcha y ejecución de los proyectos aprobados, junto a las unidades e instituciones involucradas.
- ✓ Mantener un banco de datos ordenado y actualizado, sobre las condiciones y desarrollo de los sectores que influyen en el desarrollo comunal, tanto a nivel público como privado.

B.- Departamento de Informática: Principales Funciones:

- ✓ Mantener información completa y ordenada sobre equipamiento computacional del municipio tanto del hardware como del software, incluyendo características específicas y números de licencias.
- ✓ Formular y mantener actualizado el Plan de Desarrollo Informático del municipio.
- ✓ Asesorar a las unidades municipales en la definición de necesidades de hardware y software, así como en el uso de estos, cuidado y mantención adecuada.
- ✓ Colaborar con las unidades municipales en la administración de sus respectivos sistemas o aplicaciones, así como en actividades de configuración, asignación y modificación de claves de acceso de usuario, operaciones de respaldo y restauración de archivos, depuraciones o limpieza de los sistemas de archivo de datos, etc.

- ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza de la subunidad y con las funciones del municipio que el alcalde o el jefe de la unidad le encomiende.

C.- Sección Secretaría Administrativa: Funciones Principales:

- ✓ Prestar apoyo administrativo al jefe de la unidad y al resto de las unidades de la dirección.
- ✓ Dactilografiar documentos, informes, estudios, proyectos, etc., que se le encomienden.
- ✓ Recibir, despachar y registrar correspondencia.
- ✓ Mantener ordenados y actualizados los archivos correspondientes a la unidad.
- ✓ Atención de público.
- ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza del cargo y con las funciones del municipio que el jefe de la unidad le encomiende.

Los funcionarios de todos los Departamentos de la SECPLAN dependerán jerárquicamente del Secretario Comunal de Planificación.

- **Dirección Asesoría Jurídica:** En esta unidad trabajan 2 personas de planta y las Funciones generales son:
 - ✓ Prestar apoyo en materias legales al alcalde y al concejo.
 - ✓ Informar en derecho todos los asuntos legales le planteen las distintas unidades municipales.
 - ✓ Orientar a las unidades municipales respecto a las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.
 - ✓ Mantener al día un registro y los títulos de los bienes raíces municipales.
 - ✓ Iniciar y asumir la defensa, a requerimiento del alcalde, en todos aquellos juicios en que la municipalidad sea parte o tenga interés.
 - ✓ Asesorar o asumir la defensa de la comunidad cuando sea procedente y el alcalde así lo determine.

- ✓ Efectuar las investigaciones y sumarios administrativos, cuando así lo ordene el alcalde, o en su defecto entregar la asesoraría necesaria a los funcionarios designados para esa tarea, a fin de aplicar correctamente las disposiciones legales que regulan estas materias.
 - ✓ Difundir entre las unidades municipales las nuevas disposiciones legales sobre materias que sean de interés.
 - ✓ Otras acciones específicas que la ley o los reglamentos municipales señalen.
 - ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza de su cargo y con las funciones del municipio que el alcalde le encomiende.
 - ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de su unidad y al personal de su dependencia.
- **Dirección de Administración y Finanzas:** En esta unidad trabajan 17 personas con contratos de planta y contrata y las Funciones generales son:
 - ✓ Asesorar al alcalde en la administración del personal de la municipalidad.
 - ✓ Asesorar al alcalde en la administración financiera de los bienes municipales, Colaborar y realizar la coordinación necesaria con la unidad de servicios incorporados a la gestión municipal (salud, educación y cementerio) para la administración de los recursos humanos, materiales y financieros de tales servicios.
 - ✓ Otras acciones específicas que la ley o los reglamentos municipales señalen.
 - ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza de su cargo y con las funciones del municipio que el alcalde le encomiende.
 - ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de su unidad y al personal de su dependencia.
- **Dirección de Desarrollo Comunitario:** En esta unidad trabajan 19 personas a contrato de planta y contrata y las Funciones generales son:

- ✓ Asesorar al alcalde y al concejo municipal en la promoción del desarrollo comunitario.
 - ✓ Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias, fomentar su desarrollo y legalización, y promover su efectiva participación en el municipio.
 - ✓ Proponer y ejecutar, dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con salud pública, protección del medio ambiente, educación y cultura, capacitación laboral, deporte y recreación; promoción del empleo, fomento productivo local y turismo.
 - ✓ Participar y colaborar, según corresponda, en la aplicación de planes, programas y proyectos que en materia de desarrollo comunitario o social impulsen otros organismos públicos o privados.
 - ✓ Administrar y ejecutar los programas sociales básicos y los proyectos derivados de estos en el área social.
 - ✓ Prestar asistencia social paliativa en los casos de indigencia y necesidad manifiesta y, en los casos de emergencia.
 - ✓ Otras acciones específicas que la ley o los reglamentos municipales señalen.
 - ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza de su cargo y con las funciones del municipio que el alcalde le encomiende.
 - ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de su unidad y al personal de su dependencia.
- **Dirección de Obras Municipales:** En esta unidad trabajan 14 personas a planta y contrata y las Funciones generales son:
 - ✓ Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, del plan regulador comunal y de las ordenanzas correspondientes
 - ✓ Fiscalizar las obras en uso, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas que las rijan.
 - ✓ Aplicar normas ambientales relacionadas con obras de construcción y urbanización.

- ✓ Confeccionar y mantener actualizado el catastro de las obras de urbanización y edificación realizadas en la comuna.
 - ✓ Ejecutar medidas relacionadas con la vialidad urbana y rural.
 - ✓ Dirigir las construcciones que sean de responsabilidad municipal, sean ejecutadas directamente o a través de terceros.
 - ✓ En general aplicar las normas generales sobre construcción y urbanización en la comuna.
 - ✓ Otras acciones específicas que la ley o los reglamentos municipales señalen.
 - ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza de su cargo y con las funciones del municipio que el alcalde le encomiende.
 - ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de su unidad y al personal de su dependencia.
- **Dirección de Tránsito y Transporte Público:** En esta unidad trabajan 6 personas a planta y contrata y las Funciones generales son:
 - ✓ Otorgar y renovar licencias para conducir vehículos.
 - ✓ Determinar el sentido de circulación de vehículos, en coordinación con los organismos de la administración del estado competentes.
 - ✓ Señalizar adecuadamente las vías públicas.
 - ✓ En general, aplicar las normas generales sobre tránsito y transporte públicos de la comuna.
 - ✓ Otras acciones específicas que la ley o los reglamentos municipales señalen.
 - ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza de su cargo y con las funciones del municipio que el alcalde le encomiende.
 - ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de su unidad y al personal de su dependencia.

La municipalidad tiene 10 departamentos y secciones, más los servicios traspasados que son los departamentos de salud, educación y cementerio que se detallara a continuación, pero no forman parte de la población en estudio de esta investigación.

- **Departamento Administración de la Educación Municipal (DAEM):** Funciones generales
 - ✓ Administrar los establecimientos de educación municipal, en conformidad con las disposiciones legales pertinentes.
 - ✓ Formular anualmente el Plan de Desarrollo Educativo Municipal.
 - ✓ Formular y ejecutar el presupuesto anual del departamento de educación municipal.
 - ✓ En la formulación y ejecución del plan y del presupuesto, se debe tratar de optimizar al máximo el uso de los recursos, favoreciendo siempre el desarrollo normal de las actividades educativas.
 - ✓ Promover, programar y desarrollar cursos de capacitación para el personal docente y no docente de los servicios educacionales.
 - ✓ Velar por el cumplimiento de los programas y normas técnico-pedagógicas emanadas del Ministerio de Educación, en los establecimientos educacionales municipales.
 - ✓ Promover la integración y participación de la comunidad en el proceso educativo.
 - ✓ Coordinar con organismos públicos y privados, la elaboración y ejecución de programas extraescolares en la comuna.
 - ✓ Promover actividades para educación de los padres y apoderados que redunde en un beneficio escolar.
 - ✓ Otras acciones específicas que la ley o los reglamentos municipales señalen.
 - ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza de la unidad y con las funciones del municipio que el alcalde le encomiende.
 - ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los establecimientos educacionales y del personal de su dependencia.

- **Departamento de Administración de Salud Municipal (DESAMU):** Funciones generales
 - ✓ Administrar los establecimientos de salud primaria municipal, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
 - ✓ Velar por la óptima entrega de atención de salud primaria en los establecimientos.
 - ✓ Dar cumplimiento a los programas de salud primaria definidos por el Ministerio de Salud, coordinando su ejecución con los organismos de esa dependencia.
 - ✓ Formular anualmente el Programa de Salud Municipal, en base a las programaciones de los establecimientos respectivos y que deberá contener las estrategias de salud a nivel comunal enmarcadas en el plan de desarrollo comunal y en las normas técnicas del Ministerio de Salud.
 - ✓ Formular y ejecutar el presupuesto anual del departamento de salud municipal.
 - ✓ En la formulación y ejecución del plan así como del presupuesto se debe tratar de optimizar al máximo el uso de los recursos, priorizando siempre en favor de la entrega de atención de salud a la población.
 - ✓ Promover, programar y desarrollar cursos de capacitación para el personal, tendientes a mejorar la calidad del servicio.
 - ✓ Velar por el cumplimiento de los programas y normas emanadas del Ministerio de Salud.
 - ✓ Promover la participación de la comunidad organizada en las acciones preventivas de salud.
 - ✓ Coordinar con organismos públicos y privados, la elaboración y ejecución de programas de difusión e información a la comunidad.
 - ✓ Efectuar evaluaciones periódicas del sistema y los programas en aplicación, sugiriendo medidas correctivas.
 - ✓ Otras acciones específicas que la ley o los reglamentos municipales señalen.
 - ✓ Otras tareas vinculadas con la naturaleza de la unidad y con las funciones del municipio que el alcalde le encomiende.

- ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los establecimientos de salud municipal y del personal de su dependencia.

- **Cementerio Municipal**

A esta unidad le corresponde mantener el servicio del Cementerio, priorizando la buena atención al público, con respeto a la normativa vigente: Código Sanitario, Reglamento General de Cementerios y demás normas legales vigentes.

CAPITULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

ESTRÉS E INSATISFACCIÓN LABORAL

Con el fin de dejar en claro estos dos conceptos y sus consecuencias, es que esta investigación se realizará en forma separada, ambos conceptos se encuentran íntimamente relacionados y causan problemas en las empresas cuando están presentes, aunque son fenómenos que se relacionan entre sí tienen características diferentes que se explicarán con mayor detalle en el desarrollo de la investigación.

1. ESTRÉS

Estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. Esta palabra se usa por primera vez en el siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosos variantes de la misma, como *stress*, *stresse*, *strest*, e inclusive *straisse*.

Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de *milieuinterieur* (medio interior). Este puede ser una de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés.

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés.

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”. Sus investigaciones constituyeron las primeras

aportaciones significativamente al estudio del ESTRÉS y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad.

Quizá la contribución más significativa de Selye haya sido la publicación de vasta obra del Stress. En ella modifico su definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo.

En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés.

1.1 Teoría del Estrés

Tanto investigadores como expertos aun no encuentran una concordancia en la definición de estrés y sus propiedades esenciales, es más, dicen que el termino de estrés posiblemente haya subsistido y evolucionado hacia una vasta aplicabilidad, a pesar de que no existe acuerdo sobre su significado.

Estrés dicho con simpleza, es la interacción del organismo con el medio ambiente; esto quiere decir que el organismo humano, y el medio ambiente puede consistir en propiedades físicas o en los demás organismos que constituyen el medio ambiente.

Estrés.- respuesta de adaptación, con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos y que es consecuencia de cualquier acción, situación, acontecimiento externo que inflige demandas físicas y/o psicológicas a la persona.

El estrés es un concepto muy amplio por lo que cada autor lo maneja de forma diferente como se da a conocer a continuación.

- Papalia (1988, p.417) menciona *“El estrés es la reacción fisiológica y psicológica del organismo a las demandas hechas sobre él”* ; el estrés es una parte inevitable de la vida de cada uno. *“Algo de estrés es esencial, y realmente vigorizante”*. Como dijo Selye (citado en Papalia, 1988, p.417) *“La falta completa de estrés es la muerte”*. Sin embargo demasiado estrés resulta dañino por lo que está llegando a considerarse a este como factor de agravación de enfermedades tales como la hipertensión, cardiopatías y las úlceras.
- *“El estrés es una tensión orgánica o mental producida por estímulos físicos, químicos o emocionales. La potencia y duración de esta tensión es variable y quizá dependa del tipo de estresante presente”*. (Greenspan, 1993, p.50).
- Estrés implica la interacción del organismo con el medio ambiente. En nuestro caso, el organismo es el humano, y el medio ambiente puede consistir en propiedades físicas (como el calor, ruido, contaminación) Lazarus, 1966; Appley y Trumbull, 1967; Weitz, 1970; Selye, 1974 y Cox, 1978 citados en Ivancevich (1989, p.20-23) definen al estrés basado en estímulos y respuestas.

1.2 TIPOS DE ESTRÉS

Cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto (Davis1987)

- **En base al tiempo**

Estrés temporal: Es el más común de todos los tipos de estrés, se caracteriza por “pequeñas dosis” (periodos de tiempos cortos), aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional; un ejemplo de ello sería el estrés que sufre un estudiante ante una evaluación o entrega de algún trabajo. Este tipo de estrés se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves

padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza y sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia.

Estrés permanente: Este tipo de estrés es aquel en el cual un individuo en su diario vivir esta sujeto bajo condiciones permanentes de estrés con grandes y continuas preocupaciones pudiendo llegar a afectar su desempeño habitual originándole padecimientos médicos bastante severos.

- **En base a la intensidad**

Estrés ligero: Se caracteriza por no ocasionar mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.

Estrés grave: Es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en él.

Ahora bien, existe además otra clasificación del estrés de acuerdo al efecto que genera en la persona:

Eustres: Es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga.

El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa.

Distrés: Es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae.

Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

1.3 MECANISMOS DEL ESTRÉS

Hans Selye, establece que el estrés es una respuesta fisiológica generalizada y no una respuesta específica. Introdujo el concepto de síndrome general de adaptación (SGA) como un conjunto de procesos fisiológicos en respuesta a los distintos estresores.

Describe tres fases:

- Alarma
- Resistencia
- Agotamiento

Fase de alarma: El organismo reacciona ante un estresor activando el sistema nervioso simpático, con síntomas como: midriasis pupilar, sequedad de boca, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, sudoración, hipertensión arterial, secreción de adrenalina y noradrenalina y aumento de la capacidad de atención y concentración, facilitando los recursos ante una actuación.

Esta reacción de alarma dura poco tiempo, pero el organismo necesita un tiempo determinado para recuperarse. Si esta recuperación no se produce entramos a la fase de resistencia.

Fase de resistencia: Es en la que el organismo sigue reaccionando produciéndose distintas alteraciones metabólicas. Este estado de resistencia puede dilatarse en el tiempo hasta que no se puede mantenerlo más y se entra en la fase de agotamiento.

Fase de agotamiento: En esta fase el organismo se colapsa por la intensidad de estrés y pueden aparecer alteraciones psicosomáticas.

El estrés ha sido denominado de muchas maneras por varios autores, entre las más comunes están: angustia, tensión, presión. Algunas personas tienden a confundir estrés con ansiedad, pero hay quienes aseguran que la ansiedad y la tensión son los resultados del estrés.

El estrés es una relación entre el sujeto y el medio ambiente que lo rodea, y el ambiente no se refiere a todo lo que rodea físicamente al individuo, también se refiere al ambiente laboral, psicológico, familiar a las cuales está sometido el sujeto y que influye directamente en él, provocando una serie de sucesos propios de cada individuo, destinados a que se adapte a la nueva situación.

Tras el estudio que hemos realizado vemos que existen muchas maneras de definir estrés pero nos damos cuenta que en su mayoría caen en una de tres categorías: las definiciones basadas en los estímulos, las fundamentales en las respuestas, y las centradas en el concepto estímulo-respuesta.

Definición basada en los estímulos: Una de las definiciones dentro de este grupo podría ser: Estrés es la fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión o, en sentido físico, de deformación.

Definición basada en la respuesta: Una de ellas sería: estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante el estresor ambiental, en la cual el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos.

Definición basada en el concepto estímulo-respuesta: Esta definición constituye una combinación de las dos clases anteriores. Un ejemplo sería el siguiente: ESTRÉS es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Una definición funcional: El estrés es una respuesta adaptativa, medida por las características y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna

acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas.

Por lo que se puede concluir que el estrés puede disminuir nuestra capacidad de acción si no lo controlamos.

Por otro lado en la actualidad el mundo de los negocios se está moviendo cada vez con mayor rapidez y así como van apareciendo y evolucionando las necesidades de los consumidores también se están creando más empresas competidoras por lo que las actuales empresas deben trabajar más arduamente para mantener su lugar y no ser reemplazadas, este trabajo se traduce en nuevas responsabilidades, jornadas laborales más extensas, aumentar las exigencias de los puestos de trabajos, entre otras acciones, lo que produce un clima de tensión por la constante presión que se ejerce al cumplimiento de las tareas laborales, es en este contexto que el estrés y la insatisfacción laboral toman sustento y se hace protagonista en la vida diaria de los trabajadores.

Marban Sánchez (2000) manifiesta que la ansiedad y el estrés se han convertido hoy en día en los problemas psicológicos más acuciantes no solo dentro del ámbito clínico o psicoterapéutico, sino también dentro del mundo empresarial en especial en el área de la consultoría psicológica dada la relación tan directa que guarda el rendimiento laboral y la productividad con los procesos de estrés.

Visto de esta forma también hay autores que describen el concepto del estrés orientado al ámbito laboral, entre estos conceptos se encuentran:

- El estrés ocupacional se puede definir como “La condición en la que algún factor o una combinación de factores en el trabajo interactúan con el trabajador para alterar su homeostasis psicológica o fisiológica” (Margolis y Kroes citados en Zimbardo, 1988, p.384).
- “El estrés del trabajo puede definirse como la respuesta física y emocional nociva que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no son compatibles con las

capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores” (Ramos, 2001, p.86)

- La Organización Mundial de la Salud define el estrés como “Conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción”. Si aplicamos el concepto al ámbito del trabajo de los individuos podríamos ajustar la definición de estrés como el “desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarla a cabo”

El estrés es un concepto muy amplio que cada autor maneja de forma diferente. De acuerdo a la investigación que se va a realizar sobre estrés laboral se referirá como *“Conjunto de reacciones que sufre el organismo ante una determinada situación o percepción de desequilibrio entre el trabajo demandado y la capacidad para responder con éxito a este, se considera al estrés como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, exigencia, estímulo o abuso laboral, el que provoca un estímulo de insatisfacción dependiendo la situación”*.

1.4 FACTORES DETERMINANTES DEL ESTRÉS LABORAL

ESTRESORES

Denominamos estresores a los estímulos que provocan el desencadenamiento del estrés en un momento determinado; se dividen en tres áreas: factores laborales, factores familiares y factores personales. Nosotras en relación nuestro estudio solo definiremos los estresores a nivel laboral.

FACTORES LABORALES

a) Factores Físicos:

- **Iluminación:** Tanto el exceso como el defecto dificulta la percepción correcta de estímulos visuales, perdiendo mayor cantidad de tiempo invertido en el trabajo y creando mayor estado de tensión.
- **Ruido:** Cuando los niveles son muy graves y continuos producen irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración. Cuando los niveles son altos el ruido aísla a los trabajadores ya que no permite una buena comunicación entre ellos.

El ruido intermitente y sobre todo el no esperado, altera mucho la concentración que necesitamos para realizar nuestro trabajo.

- **Temperatura:** Es un factor muy importante ya que de él depende el confort de la persona en su puesto de trabajo.

La temperatura muy alta puede producir somnolencia, lo que requerirá aumentar nuestro estado de alerta, por ejemplo los trabajadores de hornos.

La baja temperatura produce una limitación importante en las tareas manuales, por ejemplo trabajos en la intemperie.

Tanto el alta como la baja temperatura son factores muy importantes en la producción de *accidentes laborales*.

b) Factores químicos

Se están convirtiendo en factores estresantes muy importantes debido a los nuevos materiales y sustancias que están apareciendo en el mundo laboral y al desconocimiento en la manipulación de los mismos.

Muchos trabajadores durante la manipulación y uso de ciertos productos químicos, que ciertamente pueden llegar a ser peligrosos, tienen una constante sensación estresante dada el peligro potencial al que están expuestos.

La mejor forma de disminuir la acción de estrés de los agentes físicos y químicos es el perfecto conocimiento y prevención de los riesgos junto a una buena formación del trabajador.

c) Factores dependientes del trabajo

- **Carga mental**

Es la cantidad de energía y la capacidad mental que la persona tiene que desarrollar para realizar su trabajo. Una carga mental excesiva desemboca en fatiga psicológica.

Los factores determinantes para la aparición de la fatiga psicológica son:

- Nivel de atención requerido.
- Ritmo de trabajo impuesto.

Esta actividad mental se cuantifica por:

- Cantidad de información.
- Análisis de la información.
- Memorización de la información.
- Utilización de la información.

- **Control sobre el trabajo**

Es el grado de tensión que permite al individuo controlar las actividades a realizar.

Para que el trabajador pueda realizar este control con satisfacción necesita:

- Autonomía.
- Iniciativa propia.
- Responsabilidad de las relaciones apareciendo serios problemas de
- Convivencia y de agresividad.

Así al planificar el trabajo se asume la responsabilidad y se está satisfecho con la labor. Si no se tiene el control del trabajo puede darse el caso de una infrautilización de las habilidades.

d) Factores dependientes de la organización del trabajo

- **Jornada laboral**

Conlleva implicaciones sociales, ya que el ir a turnos, fijo o nocturno, puede alterar la vida privada del trabajador. Algunos turnos de trabajo dificultan la realización de

actividades extra laborales y de relación social, produciendo en corto o largo plazo un rechazo a dicho trabajo, con disminución de la motivación y comunicación con los demás.

- **Productividad**

En la actualidad y debido a la gran competencia empresarial, el trabajador está sometido constantemente a estímulos externos para llegar a la productividad fijada o incluso mejorarla, y en cierta manera la maquinaria es la que impone el ritmo de trabajo, teniendo que acomodar la respuesta del individuo a este ritmo.

- **Remuneración**

Debe de ser el suficiente para que un trabajador pueda vivir con comodidad y no estar pensando constantemente como conseguir unos mayores ingresos.

- **Horas extras**

Es la consecuencia de una falta de salario adecuado. Se realizan habitualmente para conseguir una mayor independencia económica y poder optar así a una mayor comodidad social.

- **Inseguridad en el empleo**

Desgraciadamente es una lacra laboral que se vive en la actualidad por los distintos tipos de contrataciones que se realizan. Incluso con la seguridad en el puesto la posibilidad del movimiento geográfico o la promoción interna también es un factor estresante muy importante.

- **Pluriempleo**

Conlleva a un agotamiento tanto físico como psíquico que al final produce insatisfacción en su trabajo principal.

- **Promoción profesional**

Dentro de la empresa produce satisfacción y bienestar ya que suele contar con algún incentivo, bien económico, vacaciones o simplemente autonomía en su trabajo.

- **Relaciones con los compañeros**

Si las relaciones con los compañeros son malas éstas van a ser un estresor muy importante. Como consecuencia de esta mala relación su grupo de trabajo, sección, etc., no realizará su trabajo a pleno rendimiento.

- **Relaciones con los superiores**

Debe existir cordialidad entre trabajador y empresa, de forma que éste pueda exponer sus problemas del trabajo e incluso los extra laborales. Para ello los superiores deben intentar elevar la autoestima del trabajador e intentar evitar que se hunda en la problemática que plantea.

2. INSATISFACCIÓN LABORAL

Como se mencionó anteriormente, junto con el estrés laboral se puede generar insatisfacción en el trabajo, esta se puede entender como el grado de malestar o sentimiento negativo experimentado por un empleado hacia su puesto de trabajo, este sentimiento dependerá en parte por las condiciones laborales de cada trabajador y por su propia personalidad.

La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero - empresa, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren. (Strauss y Sayles, 1982)

Por otro lado Milton y James (1990) dicen que la falta de insatisfacción en el trabajo puede ser el resultado de una falta de orientación vocacional. Una persona “demasiado buena” o “no suficientemente competente” para un puesto de trabajo, de acuerdo con sus capacidades y sus intereses, no tendrá probabilidades de sentirse satisfecha con su trabajo.

De esta forma podemos definir la insatisfacción laboral como la respuesta negativa del trabajador hacia su propio puesto de trabajo

Es por esto que para las empresas es importante conocer este fenómeno y las causas que lo originen y de esta forma tomar las medidas necesarias para eliminarlo y aumentar la

concentración de sus equipos de trabajo, logrando que se conviertan en una ventaja a favor de la productividad y no un problema para esta.

2.1 DETERMINANTES DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3 CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL

La insatisfacción en el lugar de trabajo puede afectar a los trabajadores de diferentes formas, puede disminuir su rendimiento y la productividad de la empresa, los trabajadores también pueden sentir desmotivación o falta de interés en el trabajo lo que se transforma con el paso del tiempo en apatía con la empresa y que estos no cumplan con sus funciones de forma habitual.

Los empleados pueden manifestar su insatisfacción de varias maneras, entre las que están las quejas, la insubordinación, roban pertenencias de la organización o eluden sus obligaciones.

Según Robbin (2004) existen dos dimensiones como los trabajadores expresan su descontento, estas son constructivas o destructivas y activas o pasivas. Estas se definen a continuación.

- **Salida:** Es un comportamiento dirigido a abandonar la organización, esto se traduce a buscar otro trabajo o renunciar.
- **Vocear:** Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- **Lealtad:** Esperar pasivamente, aunque con optimismo a que mejoren las condiciones, por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración hacen lo correcto.
- **Negligencia:** Dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismo o retardo crónicos, poco empeño o tasa elevada de errores.

Los comportamientos de salida y negligencia abarcan las variables de desempeño, productividad, ausentismo y rotación. En este modelo se amplía la respuesta de los empleados para incluir el vocear y la lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias. Por otro lado los trabajadores sindicalizados manifiestan su insatisfacción mediante procedimientos de queja o negociaciones contractuales.

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La metodología utilizada en la investigación fue de tipo cualitativa descriptiva, esta tiene como objetivo descubrir las relaciones existentes entre las variables de edad, sexo, estado civil, años de servicio en la unidad de estudio, grados de responsabilidad entre otras, con el estrés e insatisfacción laboral, con la finalidad de determinar y analizar el nivel de estrés e insatisfacción laboral presente en la municipalidad de San Carlos.

Según Pérez Serrano (1994) se considera como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida en el cual se toman decisiones sobre lo investigable en tanto esta en el campo de estudio.

La investigación emplea un análisis descriptivo, de tipo bivariado, utilizando información extraída por medio de levantamiento de datos con el objetivo de determinar el perfil y características del grupo de personas en estudio.

POBLACIÓN EN ESTUDIO

El objeto de estudio es la Municipalidad de San Carlos, esta es una institución pública que tiene un total de 88 funcionarios, contratados a planta y contrata.

La Municipalidad tiene a su cargo 10 departamentos y secciones, más los servicios traspasados que son departamentos de salud, educación y cementerio, estos servicios no son parte de la población de estudio de esta investigación. (Ver tabla 1)

TABLA N°1			
Dotación de funcionarios por Departamento y Sección			
Departamento o Sección	N° Mujeres	N° Hombres	N° Total Trabajadores
Alcaldía	-	1	1
Administración Municipal	2	1	3
Secretaría Municipal	4	5	9
Dirección de Asesoría Jurídica	-	2	2
Dirección de Control	-	1	1
Secretaría Comunal de Planificación	4	4	8
Juzgado de Policía Local	4	4	8
Dirección de Tránsito y Transporte Público	-	6	6
Dirección de Desarrollo Comunitario	14	5	19
Dirección de Obras Municipales	5	9	14
Dirección de Administración y Finanzas	7	10	17
TOTAL	40	48	88

Fuente: Elaboración Propia

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

Para esta investigación, el universo de estudio es de 88 trabajadores, al ser una población pequeña se aplicó un censo para lograr mayor exactitud.

Según Malhotra (2004) censo es la enumeración completa de los elementos de una población u objetos de estudio.

PROCEDIMIENTO

El método utilizado para la recolección de datos fue a través de la aplicación de una encuesta, esta es auto administrado, es decir, el propio encuestado lee y anota las respuestas. La encuesta fue aplicada a los trabajadores de municipalidad de San Carlos en dos etapas.

Etapas 1: Se recorrió todos los departamentos y secciones que comprenden la Municipalidad explicando en qué consistía la encuesta que se iba a aplicar, que esta era anónima y voluntaria. Los trabajadores se encontraban en función activa de su trabajo por lo que la encuesta se dejó para que ellos la contestaran fijando un día para pasar a recogerlas.

Etapa 2: El día fijado para retirar las encuestas se volvió a pasar por todos los departamentos y secciones de la Municipalidad retirando todas las encuestas que fueron respondidas, para esta investigación el retorno de las encuestas fue de un 100%.

INSTRUMENTO DE MEDIDA

La encuesta aplicada se encuentra validada internacionalmente y se ha aplicado en Chile en diferentes áreas, como Trabajo Social, Psicología y Educación.

La encuesta aplicada se divide en tres ítems:

- **Primer Ítem:** Se centra en las condiciones generales y profesionales que tienen que ver con el trabajo, como edad, sexo, estado civil, profesión, años de servicio, años trabajados en la municipalidad, tipo de contrato laboral, responsabilidad en gestión, número de licencias médicas y fármacos que utilizados.
- **Segundo Ítem:** Este se centra en un cuestionario elaborado por Maslach 1986, este es el instrumento más utilizado en todo el mundo, tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los usuarios, su función es medir el desgaste profesional. Este cuestionario fue realizado para aplicarlo a hospitales o profesionales de la educación, por tanto se modificó algunos términos, los que están debidamente validados para poder aplicarlo a los trabajadores de la municipalidad.

El cuestionario Maslach mide los 3 aspectos del síndrome:

- ✓ **Cansancio Emocional:** Se refiere a la disminución o pérdida de recursos emocionales o sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo. Este aspecto consta de 9 preguntas que deben sumarse, estas son, 1, 2, 3, 4, 6, 8, 13 14, 16 y 20.
- ✓ **Despersonalización:** Se refiere a una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención. Está formada por 5 preguntas que deben sumarse, la 5, 10, 11, 15 y 22.

- ✓ **Realización Personal:** Esta evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 preguntas que deben sumarse, estas son, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4 Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios o compañeros de trabajo							
5 Siento que estoy tratando a algunos usuarios o compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales							
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios							
8 Siento que mi trabajo me está desgastando							
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10 Siento que me he hecho más duro con la gente							
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13 Me siento frustrado en mi trabajo							
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis usuarios o compañeros de trabajo							

16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo							
18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo							
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22 Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas							

TABLA PARA MEDIR LA PRESENCIA DE ESTRÉS

CRITERIOS	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento emocional	<16	17-27	>28
Despersonalización	<5	6 - 10	>11
Realización personal	<33	34-39	>40

Las tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se concede a demás que las puntuaciones del cuestionario son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

- **Tercer Ítem:** Este ítem se centra en una encuesta elaborada por Warr, Cook y Wall (1979), en este cuestionario se presenta una serie de afirmaciones en relación a su trabajo. Los trabajadores debían manifestar su grado de satisfacción con cada una de las respuestas, utilizando una escala de 1 a (muy insatisfecho) 7 (falta de insatisfacción) puntos, a partir de cuyas respuestas se establece insatisfacción laboral o falta de insatisfacción laboral.

INSATISFACCIÓN LABORAL

En este cuestionario que presenta una serie de afirmaciones en relación a su trabajo.

Señalando la opción de respuesta que más representa su grado de insatisfacción.

		1	2	3	4	5	6	7
1	Las condiciones físicas del trabajo							
2	La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo							
3	Los compañeros y compañeras de trabajo							
4	El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo							
5	El jefe inmediato							
6	La cantidad de responsabilidad que se le confía							
7	El monto de su sueldo							
8	Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades							
9	Las relaciones laborales que existen entre los jefes y los trabajadores y trabajadoras de su empresa							
10	Las oportunidades de promoción con las que cuenta							
11	La forma en que es usted dirigido							
12	La atención que se presta a sus sugerencias							
13	La jornada de trabajo							
14	La variedad del trabajo							
15	La seguridad en el trabajo							

Con este cuestionario se permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- ✓ Insatisfacción General
- ✓ Insatisfacción Extrínseca
- ✓ Insatisfacción Intrínseca

TABLA PARA MEDIR NIVEL DE INSATISFACCIÓN

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

La valoración de la insatisfacción laboral general es la suma total dividido por 15

Valoración de los factores Intrínsecos: Son aquellos relativos al trabajo, como por ejemplo, el método de trabajo, reconocimiento, responsabilidad, etc. Estos son los siete ítems pares de la escala, es decir, 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14.

Valoración de los factores Extrínsecos: Estos son relativos a las condiciones físicas, como por ejemplo, el horario, la organización, etc. Estos son los ocho ítems impares de la escala, es decir, 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15.

TABULACIÓN DE DATOS

La tabulación de datos se realizó en dos etapas:

- **Primera Etapa:** Los datos obtenidos de las encuestas fueron tabulados en forma separada en Excel con el objeto de obtener promedios generales y por persona de las diferentes variables, para luego clasificarlos en los niveles explicados con anterioridad.
- **Segunda Etapa:** La información general (edad, género, profesión, estado civil, años de servicio, tipo de contrato y cargo de responsabilidad) y los datos obtenidos en Excel fueron tabulados en el programa estadístico SPSS 18.0.

ANÁLISIS DE DATOS

Una vez tabulados los datos en el programa se realizó un análisis bivariado para determinar la relación de las diferentes variables en estudio, es decir, las variables como edad, género, profesión, estado civil, años de servicio, tipo de contrato y cargo de responsabilidad fueron analizados de manera descriptiva en relación al nivel de estrés e insatisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad tanto a nivel general como también por categorías.

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL CENSO

Tal como se mencionó anteriormente el número de trabajadores de la Municipalidad de San Carlos es de 88 trabajadores, distribuidos en los diferentes departamentos, de estos trabajadores el 54,5% corresponde a hombres, mientras que el 45,5% a mujeres.

Los años de servicios de estos funcionarios se centran mayoritariamente en 1 a 5 años con un 42,05%, seguido por un 20,45% que corresponde a los funcionarios que llevan de entre 6 a 10 años en la municipalidad, un 9,09% que representa a los que llevan entre 11 a 15 años, un 11,36% que llevan de entre 16 a 20 años, y finalmente los funcionarios que han trabajado más de 21 años en la municipalidad, estos representan al 17,04%.

Los funcionarios de la municipalidad están sujetos a 2 tipos de contrato, uno es el contrato indefinido que son las personas que trabajan de planta, quienes representan el 46,59% y los funcionarios con contrato a plazo fijo que son los que trabajan a contrata, estos representan el 52,27% de todos los funcionarios.

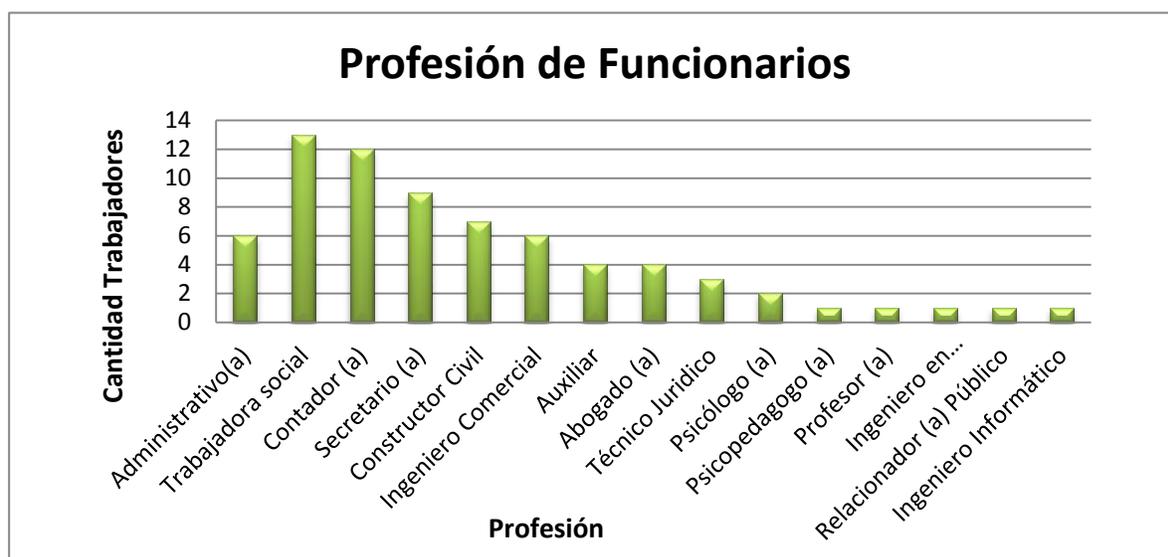
Los funcionarios municipales ocupan diferentes cargos, de ellos se determina el tipo de responsabilidad que tienen en la municipalidad, según los datos recolectados se determinó que el 38,63% de los trabajadores tienen cargo de responsabilidad, mientras que el 60,23% ocupan cargos sin responsabilidad.

Por otro lado los trabajadores de la municipalidad no se concentran en solo un rango de edad, sino que hay personas de todas las edades. El grupo que concentra una mayor cantidad de trabajadores son los adultos de 41 a 50 años significando el 37,5%, este grupo es seguido por los más jóvenes (menos de 30 años) que tienen un 19,32% de los trabajadores y por los adultos de 51 a 60 años en la misma proporción (19,32%), el grupo de trabajadores mayores de 60 años representan el 2,27% del total.

Otra de las variables consideradas para describir la población es según su estado civil, donde el 55,68% afirmó ser casado(a), seguido el 39,77% que indicó ser soltero(a) y en menor cantidad los separados con un 2,55%.

Con respecto a la profesión u oficio que tienen los funcionarios municipales, se obtuvieron diversos resultados. En primer lugar los administrativos, auxiliares, y secretarías tienen enseñanza media completa, provenientes de liceos técnicos, estos representan el 39,77% de los trabajadores. Por otro lado los profesionales universitarios representan el 52,27% y los profesionales técnicos el 6,82% del total de funcionarios. (Ver gráfico N°1)

**GRÁFICO N° 1
PROFESIÓN DE FUNCIONARIOS MUNICIPALES**



Fuente: *Elaboración Propia*

De esta forma también se puede decir que los trabajadores menores a 30 años llevan menos tiempo en la municipalidad, mientras que los trabajadores mayores a 41 años llevan trabajando en la municipalidad sobre 10 años.

En relación al tipo de contrato presente en la municipalidad se puede decir que los trabajadores que tienen contrato indefinido son los mayores a 41 años, mientras que los que están con contrato fijo se concentran en los trabajadores menores de 40 años, sobre todo en los funcionarios más jóvenes de la municipalidad.

Con respecto al género no se observa una relación entre éste y el cargo de responsabilidad, puesto que están equilibradas entre hombres y mujeres.

En lo referido al tipo de contrato y la profesión tampoco existe una relación significativa, puesto que los tipos de contratos son independientes a la profesión u grado académico de los funcionarios del municipio.

En cuanto a la edad y el estado civil se puede observar que los funcionarios casados se concentran en los trabajadores de 41 a 50 años, mientras que los funcionarios solteros en su mayoría son menores de 30.

Por otro lado los funcionarios que tienen contrato indefinido tienen también cargos de responsabilidad, contrario a lo que ocurre con los que tienen contrato a plazo fijo, puesto que en su mayoría estos realizan actividades sin cargo de responsabilidad. Lo que se relaciona mejor al decir también que los funcionarios con responsabilidad son los que tienen mayor edad y llevan más tiempo de servicio municipal.

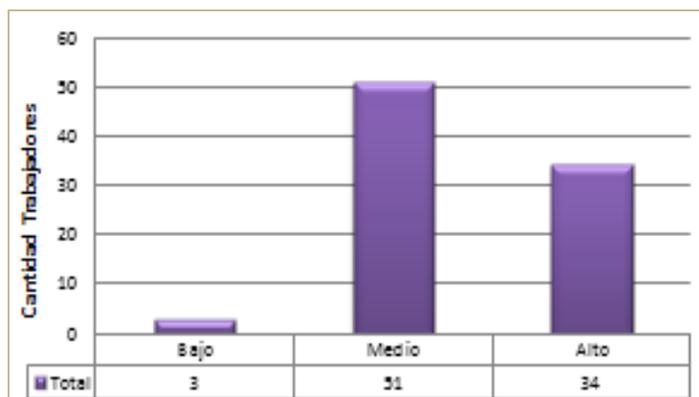
DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE ESTRÉS LABORAL GENERAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS

Los datos obtenidos del instrumento aplicado permiten observar que el 57,95% de los funcionarios de la municipalidad padecen de estrés laboral en un nivel medio, mientras que el 38,64% lo padecen un nivel más alto. (Ver gráfico N° 1)

Esto significa que los trabajadores sienten una presión importante a la hora de realizar su trabajo, ya sea por las exigencias de este, el tiempo con el que cuentan, o las distintas condiciones en que se enfrentan a él (posteriormente esto se explicara con mayor detalle).

GRAFICO N° 1
ESTRÉS LABORAL DE MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS

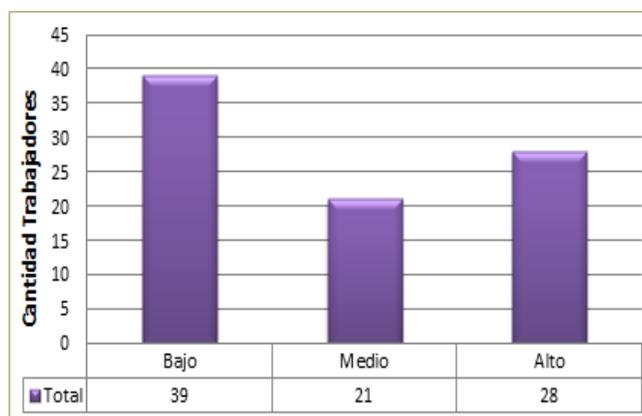


Fuente: Elaboración Propia

El nivel de estrés medido en el instrumento incluye diferentes variables a considerar para especificar mejor el estado de los funcionarios, estas son, Cansando emocional, despersonalización y realización personal.

En cuanto al **cansancio emocional** (sentimiento de saturación ante el trabajo o agotamiento emocional) se puede decir que los trabajadores presentan en su mayoría un cansancio emocional bajo con 44,31%, sin embargo hay otro grupo de trabajadores que manifiesta tener un medio y alto cansancio emocional (23%, 89% y 31,82% respectivamente), este se puede deber a diferentes variables que serán explicadas posteriormente. (Ver gráfico N° 1.1)

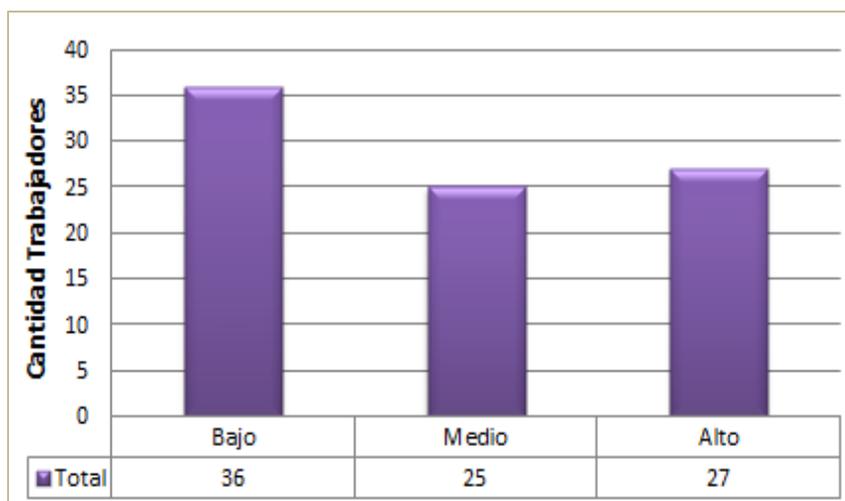
GRÁFICO N°1.1
CANSANCIO EMOCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la **despersonalización**, se puede observar que los funcionarios presentan en su mayoría un bajo nivel de despersonalización (40,91%), sin embargo como ocurre con el cansancio emocional hay un 59,09 de trabajadores que manifiestan una despersonalización media y alta (28,41% y 30,68% respectivamente). (Ver gráfico N°3.1)

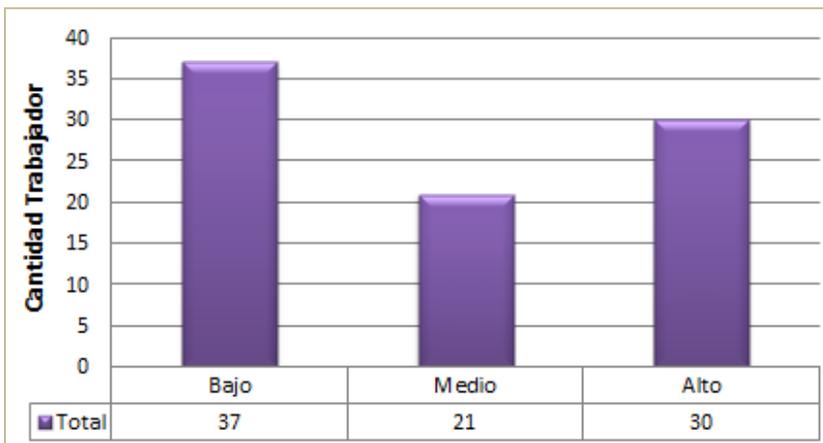
GRÁFICO N° 1.3
DESPERSONALIZACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS



Fuente: *Elaboración Propia*

Con respecto a la realización profesional ocurre algo similar, el gráfico muestra que el 42,05% de los funcionarios presentan una baja realización personal, mientras que el 34,09% presentan una realización alta y el 23,86% una media. Esto se debe principalmente a que los funcionarios sienten que en la municipalidad es difícil ascender de puesto, debido en parte a que no tienen oportunidad de demostrar sus habilidades además de otros factores que se analizarán con mayor detalle más adelante. (Ver gráfico N° 1.4)

GRÁFICO N° 1.4
REALIZACIÓN PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS



Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS DESCRIPTIVOS ENTRE VARIABLES DE ESTRÉS LABORAL

Tras los análisis que se han realizado anteriormente se da a conocer que los funcionarios de la municipalidad de San Carlos manifiestan tener estrés laboral, el que está compuesto por diferentes variables tales como cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

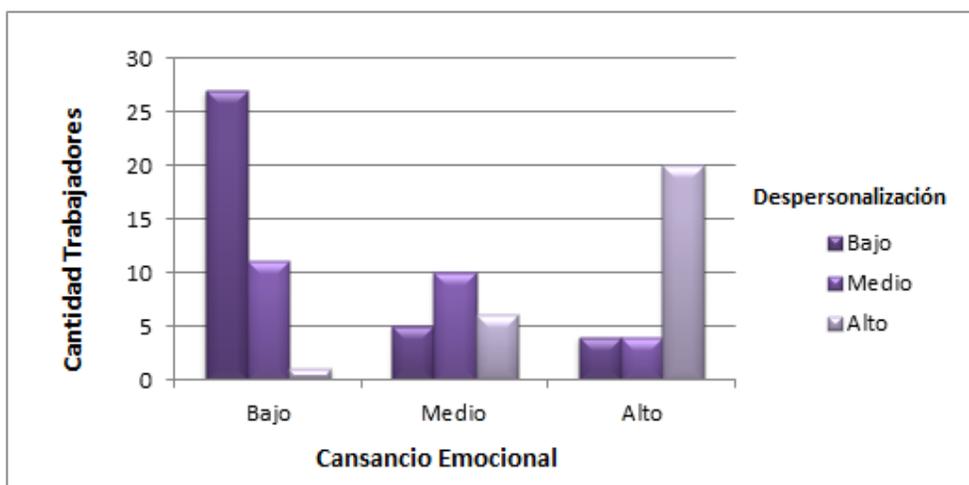
Relación Cansancio Emocional y Despersonalización

El cansancio emocional se encuentra muy relacionado con la despersonalización presente en los funcionarios, tal como se observa en el gráfico los trabajadores que tienen un bajo cansancio emocional presentan también una baja despersonalización, mientras que los trabajadores que presentan un alto cansancio emocional también presentan una alta despersonalización. (Ver gráfico N° 2)

Esto se debe principalmente a que ambos factores se encuentran íntimamente relacionados, los trabajadores que tienen cansancio emocional normalmente tienen sentimientos de apatía, tristeza, falta de motivación entre otras consecuencias relacionadas al estrés más emocional, estos sentimientos hacen que las personas también

se sienten despersonalizadas, esto quiere decir que se sienten más desanimados, con baja auto estima y desvalorización de ellos mismos.

GRÁFICO N° 2
CANSANCIO EMOCIONAL – DESPERSONALIZACIÓN



Fuente: Elaboración Propia.

Relación Cansancio Emocional y Realización Personal

La relación entre el cansancio emocional con la realización personal de los funcionarios es significativa, en el sentido de que los funcionarios que presentan un bajo cansancio emocional, presentan una alta realización personal y los funcionarios que presentan un alto cansancio emocional muestran tener una baja realización personal. (Ver gráfico N°2.1)

Esto se debe principalmente a que ambos factores se encuentran muy relacionados entre sí, es decir, el hecho de tener cansancio emocional y sensación de vacío con falta de motivación hace que las personas sientan también que no son capaces de realizar las tareas encomendadas y no tengan confianza en sí mismas ni en sus habilidades, por lo que no se sienten realizados en forma personal ni profesional, junto con esto ambas variables se potencian en el sentido de que al sentir que nos son capaces de rendir como se les exige pierden aún más motivación y confianza en sí mismos.

GRÁFICO N° 2.1
CANSANCIO EMOCIONAL – REALIZACION PERSONAL



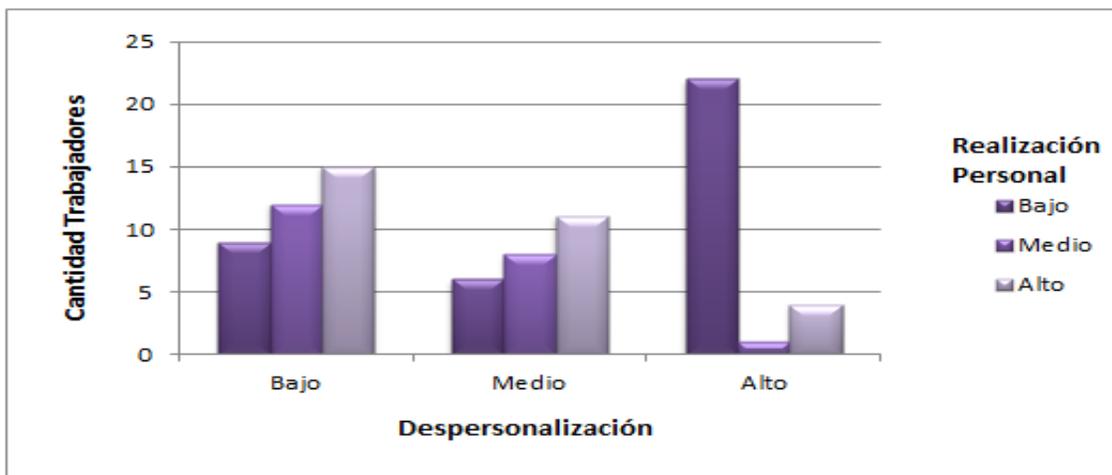
Fuente: Elaboración Propia

Relación Despersonalización y Realización personal

Entre la despersonalización y la realización personal de los funcionarios de la municipalidad se encontró una relación significativa, de esta forma se puede observar que los funcionarios que presentan una baja despersonalización, manifiestan tener una media y alta realización personal, mientras que los funcionarios que tienen un alta despersonalización presentan un baja realización personal. (Ver gráfico N° 2.2)

Esta relación se debe principalmente a que ambos factores se encuentran altamente relacionados, en el sentido de que los trabajadores que se sienten despersonalizados, sin energía y sin confianza en sí mismos ni en su trabajo no responderán de manera efectiva a este, lo que los lleva a fallar y no sentirse realizados como persona ni como profesional.

GRÁFICO N° 2.2
DESPERSONALIZACIÓN - REALIZACIÓN PERSONAL

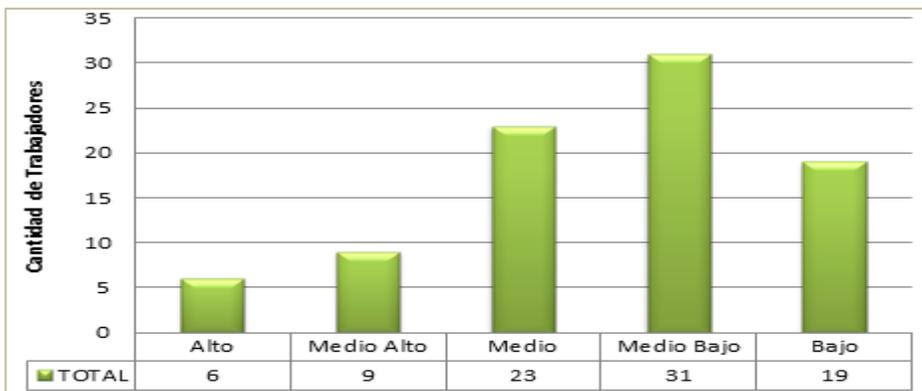


Fuente: Elaboración Propia

**ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL GENERAL DE LOS
FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS**

De acuerdo a los factores generales de insatisfacción laboral se puede observar que la gran mayoría de los funcionarios de la municipalidad de San Carlos presenta un nivel de insatisfacción media baja, esto quiere decir que las condiciones laborales tanto externas como internas que percibe y siente cada uno de los funcionarios no son del todo insatisfactorias. (Ver Gráfico N° 3)

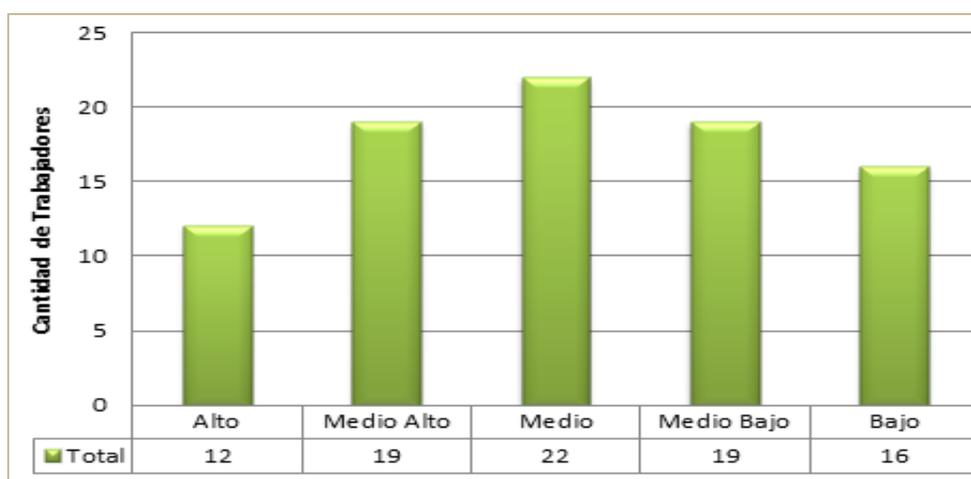
GRÁFICO N°3
INSATISFACCIÓN LABORAL



Fuente:Elaboracion Propia

En cuanto a lo que respecta a la insatisfacción laboral intrínseca el 60% de los funcionarios presentan un nivel de insatisfacción mayor que el 39% de las personas que trabajan en la municipalidad, las cuales representan un nivel de insatisfacción media baja y baja referente a lo que sienten de manera subjetiva hacia los factores determinados por ellos mismos tales como el salario, el reconocimiento, oportunidades entre otros factores. (Ver gráfico N°3.1)

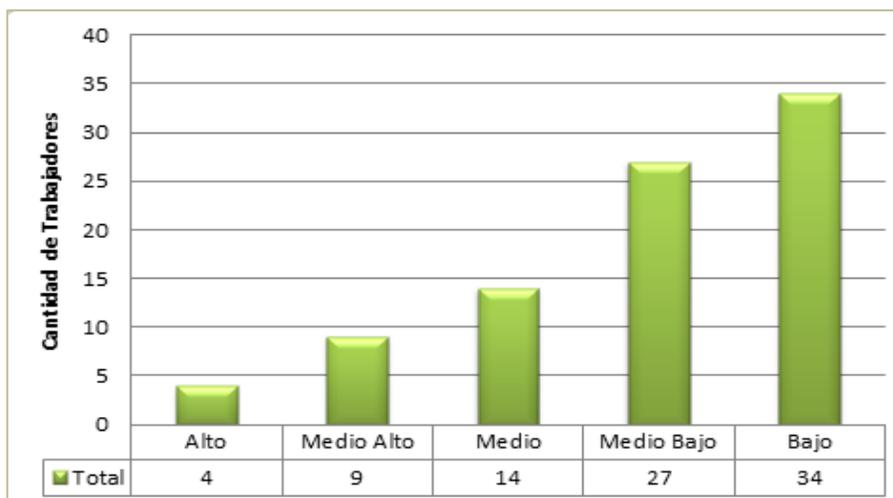
GRÁFICO N° 3.1
SATISFACCIÓN LABORAL INTRINSECA



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la insatisfacción laboral sobre los factores extrínsecos, es decir, las condiciones físicas que perciben los trabajadores sobre su entorno laboral, la mayoría de los funcionarios tienen un nivel de insatisfacción media baja y baja por lo que se da a conocer que la relación entre empresa y trabajadores posee una relación favorable a diferencia de la insatisfacción laboral sobre los factores intrínsecos descritos anteriormente. (Ver Gráfico N° 3.2)

GRÁFICO Nº 3.2
SATISFACCIÓN LABORAL EXTRINSECA



Fuente: *Elaboración Propia*

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS FACTORES DE INSATISFACCIÓN LABORAL

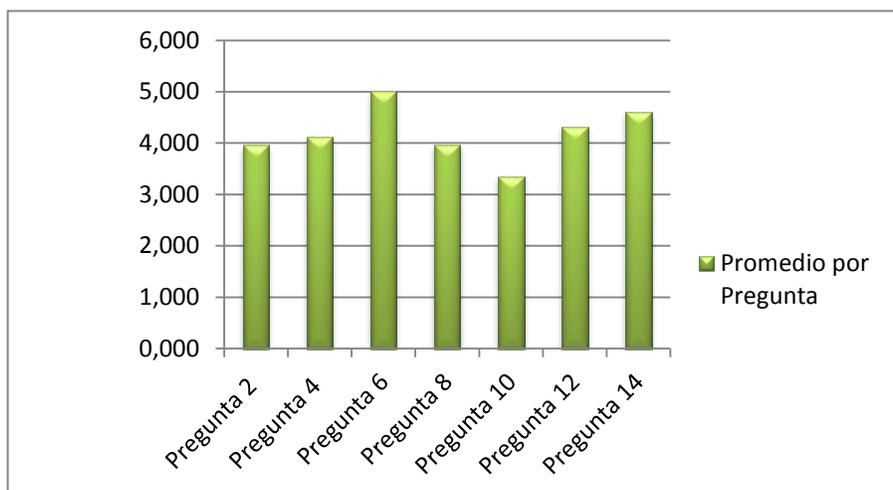
Tal como se mencionó con anterioridad, los funcionarios de la municipalidad presentan en su mayoría un nivel de insatisfacción medio, esto se produce por diferentes factores con los que no se sienten conformes o satisfechos en su lugar de trabajo.

Factores Intrínsecos

Los factores intrínsecos considerados por los funcionarios de la municipalidad, se observa que muestran una mayor insatisfacción laboral en lo relacionado a las oportunidades de promoción que tienen en su lugar de trabajo, seguido por la poca libertad que se les otorga para elegir su propio método de trabajo, y las oportunidades para demostrar sus habilidades, estos son factores que están muy relacionados entre sí, y deja entre ver que los funcionarios sienten que no son considerados, ni se les reconocen sus ideas o trabajo realizado. (Ver gráfico Nº 4).

Por otro lado se debe señalar que ninguno de estos factores poseen un nivel de insatisfacción bajo, por lo que se puede deducir que los funcionarios no se sienten muy satisfechos en los aspectos relacionados al trabajo.

GRÁFICO N° 4
FACTORES INSTRINSECOS DE INSATISFACCION



Fuente: Elaboración Propia

Descripción de variables analizadas

Pregunta 2: La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo

Pregunta 4: El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo

Pregunta 6: La cantidad de responsabilidad que se le confía

Pregunta 8: Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades

Pregunta 10: Las oportunidades de promoción con las que cuenta

Pregunta 12: La atención que se presta a sus sugerencias

Pregunta 14: La variedad del trabajo

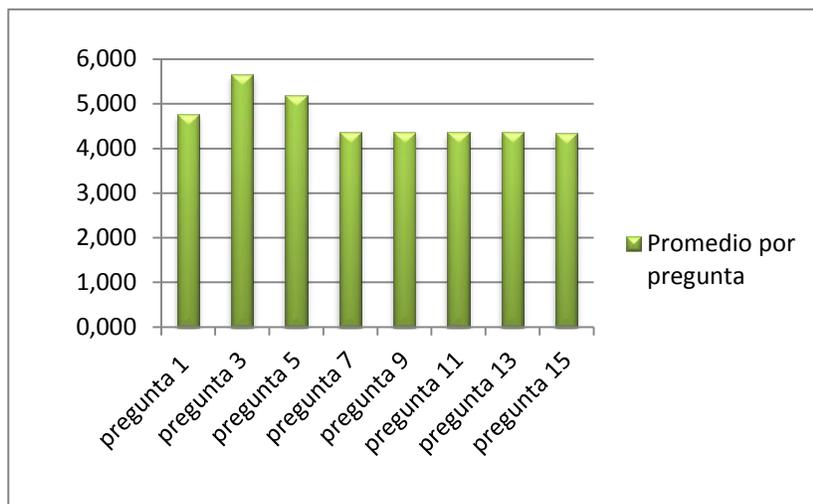
Factores extrínsecos

Con respecto a los factores extrínsecos considerados por los trabajadores de la municipalidad, se puede observar que los funcionarios en general se sienten menos insatisfechos por factores relacionados con el entorno externo que por factores internos. En el gráfico se muestra que sienten una menor insatisfacción en la seguridad que le da su trabajo, la forma en la que son dirigidos y el monto de su sueldo.

Aun así todos los factores relacionados al entorno del trabajo tienen un nivel de insatisfacción medio, lo que significa que a pesar de que no están insatisfechos en su trabajo, tampoco se sienten muy cómodos en las condiciones que realizan sus actividades. Por otro lado se debe señalar que comparando los factores intrínsecos y extrínsecos los trabajadores se sienten más insatisfechos con los factores relacionados al trabajo en sí,

que por el ambiente en que se desempeñan, puesto que le dan prioridad al lado más emocional de su trabajo que a las condiciones físicas de este. (Ver Gráfico N°4.2)

GRÁFICO N° 4.2
FACTORES EXTRÍNSECOS DE INSATISFACCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

Descripción de variables analizadas

Pregunta 1: Las condiciones físicas del trabajo

Pregunta 3: Los compañeros y compañeras de trabajo

Pregunta 5: El jefe inmediato

Pregunta 7: El monto de su sueldo

Pregunta 9: Las relaciones laborales que existen entre los jefes y los trabajadores y trabajadoras de su empresa

Pregunta 11: La forma en que es usted dirigido

Pregunta 13: La jornada de trabajo

Pregunta 15: La seguridad en el trabajo

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL CON VARIABLES GENERALES

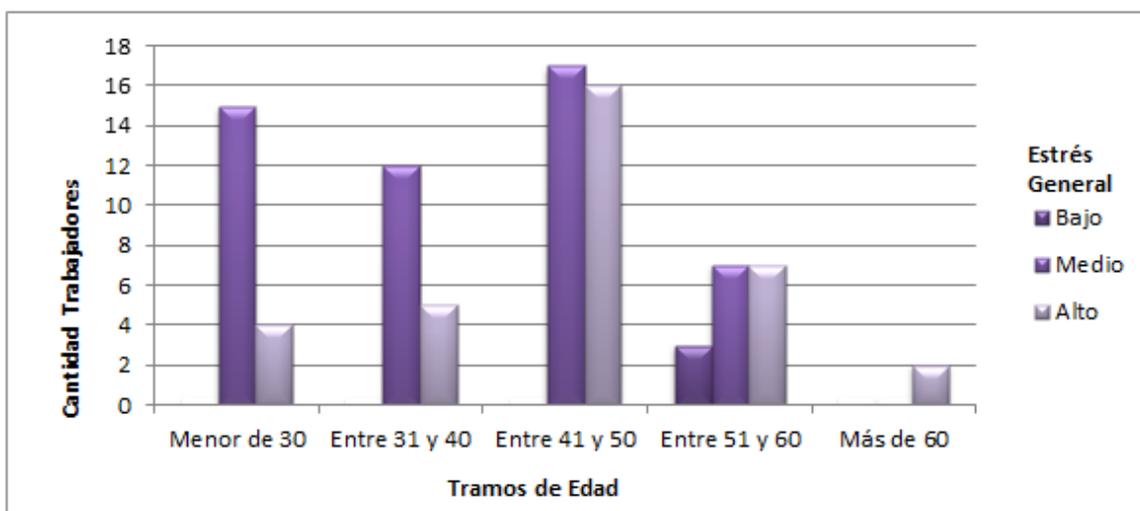
Relación entre edad y Estrés Laboral

Según la investigación realizada se puede observar que entre todos los trabajadores de la municipalidad el 96,5% se encuentra en un nivel de estrés medio y alto, mientras que solo

un 3,5% se encuentra en un nivel bajo. Estos niveles de estrés se muestran en forma general, puesto que no hay una marcada distinción entre los diferentes tramos de edad.

Sin embargo se puede ver que a medida que aumenta la edad de los funcionarios el nivel de estrés también comienza a aumentar sobre todo en los trabajadores mayores a 41 años, esto se debe en parte a que los trabajadores entre 41 a 50 años realizan principalmente cargos de responsabilidad, lo que genera mayor presión en su trabajo. (Ver gráfico N° 5)

**GRÁFICO N°5
RELACIÓN EDAD – ESTRÉS GENERAL**



Fuente: Elaboración Propia

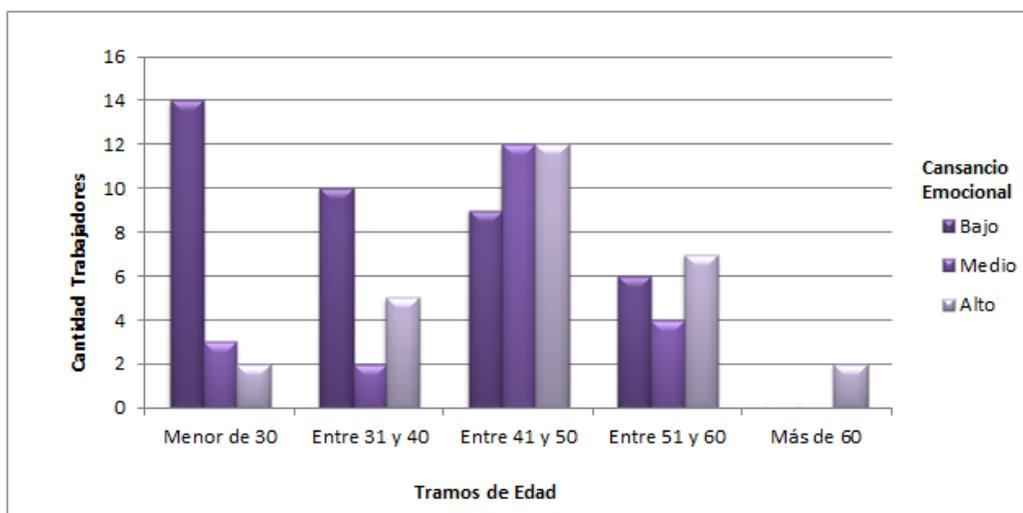
Tal como se explicó en el capítulo anterior la encuesta de estrés abarca 3 variables, están son agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional.

Con respecto a la relación que existe entre la edad y agotamiento emocional, se puede observar que existe una marcada diferencia en el agotamiento emocional de los trabajadores menores de 41 años con los trabajadores de mayores de esa edad. Los

trabajadores menores de 30 presentan un bajo nivel de agotamiento emocional, mientras que los que se encuentran entre los 41 a 50 años su agotamiento aumenta a medio y alto.

Esto quiere decir que mientras la edad de las personas va en aumento su nivel de agotamiento también, hasta la edad de 40 años aun presentan un agotamiento bajo, sin embargo a mayor edad su nivel de agotamiento aumenta a medio y alto. (Ver gráfico N° 5.1)

**GRÁFICO N° 5.1
RELACIÓN EDAD – CANSANCIO EMOCIONAL**



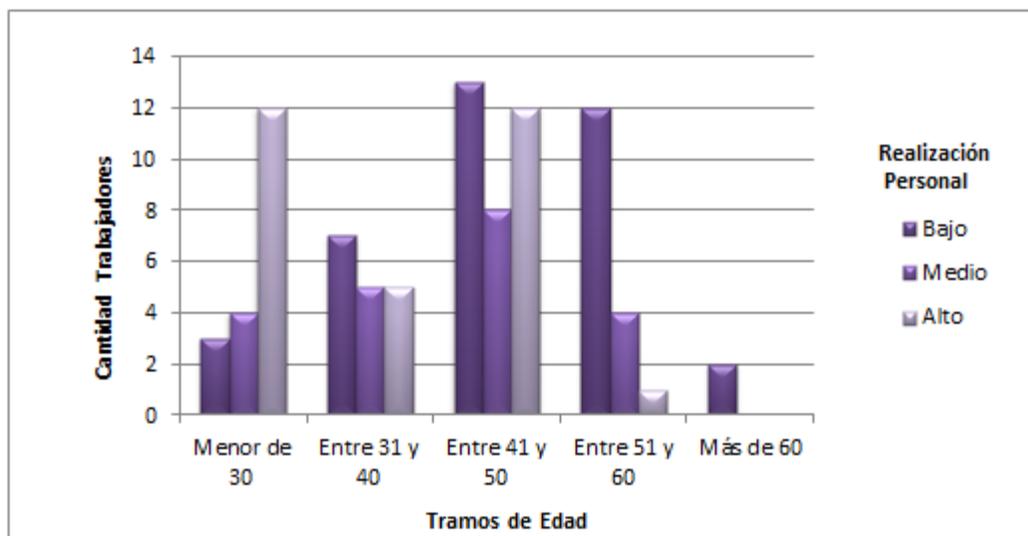
Fuente: Elaboración Propia

En relación a la despersonalización, esta variable no es significativa, sin embargo se logra observar que los trabajadores menores de 30 presentan una despersonalización de nivel bajo y medio, mientras que para los trabajadores de 41 a 50 años su despersonalización aumenta a medio en mayor cantidad y alto.

Con respecto a la realización personal, se puede observar claramente que los trabajadores menores a 30 años poseen una alta realización personal dentro de la municipalidad, sin embargo esta va disminuyendo en los trabajadores de mayor edad, lo que se observa más claro en los trabajadores de entre 51 a 60 años con un realización personal baja. Esto se debe en parte a que los funcionarios menores cuando empiezan un trabajo tienen mayores expectativas de crecimiento, sin embargo a medida que pasan los años, para los

funcionarios mayores esas expectativas disminuyen, pues se toma en cuenta lo difícil que son las oportunidades de promoción en el trabajo municipal. (Ver gráfico N° 5.2)

**GRÁFICO N° 5.2
RELACIÓN EDAD – REALIZACIÓN PERSONAL**



Fuente: Elaboración Propia

Relación entre Género y Estrés laboral

La relación que existe entre el nivel de estrés con el género no es significativa, sin embargo se puede observar que los hombres en su mayoría presentan un nivel de estrés medio (64,58% del total de hombres), en tanto las mujeres presentan un nivel de estrés equilibrado entre el nivel medio y alto.

Con respecto al agotamiento emocional, esta variable tampoco es significativa, sin embargo se puede observar que los hombres y mujeres presentan en su mayoría un bajo agotamiento emocional.

En el caso de la despersonalización se puede observar que los hombres presentan una baja despersonalización en comparación a las mujeres que poseen en su mayoría una despersonalización media.

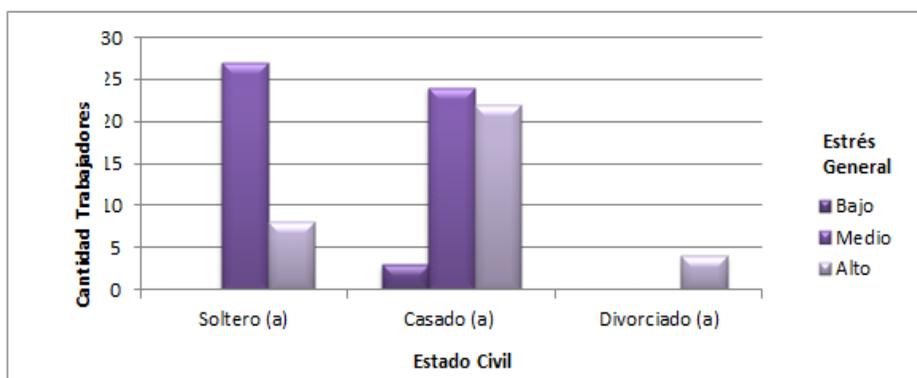
En relación a la realización personal, se puede observar que los hombres presentan una realización personal baja, en tanto a las mujeres se muestra equilibrada entre una baja realización personal y una alta realización.

Relación entre Estado Civil y Estrés Laboral

La relación que existe entre estas dos variables es significativa, principalmente porque se puede observar que los funcionarios solteros poseen en su mayoría un nivel medio de estrés, un 77,14% del total de los solteros, por otro lado también se puede señalar que los funcionarios casados tienen un nivel de estrés más equilibrado entre el nivel medio y alto (48,98% y 44.89% respectivamente), mientras que los divorciados se concentran en un 100% en el nivel alto.

Esta relación se puede explicar en el sentido de que los profesionales casados tienen mayores responsabilidades que los profesionales solteros, puesto que los funcionarios solteros son principalmente los más jóvenes y los que ocupan cargos sin responsabilidad, mientras que los profesionales casados, se concentran en las edades de 41 a 50 años y estos funcionarios si tienen cargos de responsabilidad y llevan mayores años de servicio en la municipalidad. (Ver Gráfico 6)

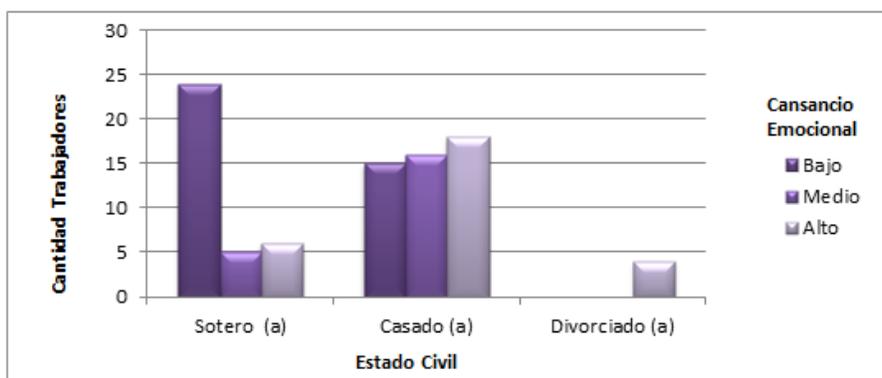
GRÁFICO N°6
RELACIÓN ESTADO CIVIL – ESTRÉS GENERAL



Fuente: *Elaboración Propia*

Con respecto al agotamiento emocional, se puede observar que los funcionarios solteros presentan un nivel bajo de agotamiento 68,57% del total de solteros, en comparación con los funcionarios casados donde el nivel de agotamiento es similar en el nivel bajo, medio y alto (30,61%, 32,65% y 36,73% respectivamente), es importante destacar que los trabajadores divorciados presentan un alto nivel de agotamiento equivalente a un 100%. El agotamiento emocional se refiere a los sentimientos que tienen los funcionarios con respecto a su trabajo, los trabajadores solteros que son principalmente los menores de 30 tienen un cansancio emocional bajo, debido principalmente a que llevan poco tiempo de servicio en la municipalidad. (Ver gráfico N° 6.1)

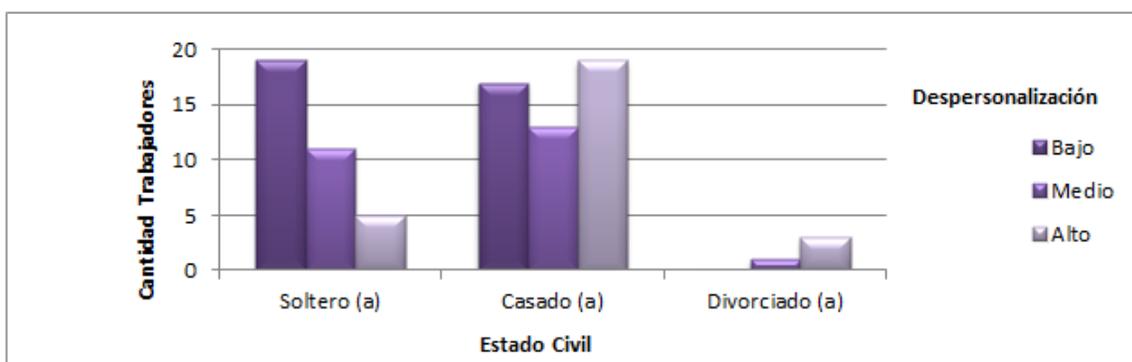
GRÁFICO N° 6.1
RELACIÓN ESTADO CIVIL – CANSANCIO EMOCIONAL



Fuente: Elaboración Propia

En relación a la despersonalización, se puede observar que los funcionarios solteros también presentan mayoritariamente un nivel bajo (54,28% del total de trabajadores), sin embargo en esta variable el nivel medio registro un aumento, llegando a ser 31,43% del total. Por otro lado en los funcionarios casados el nivel de despersonalización se mantiene similar en los tres niveles. (Ver Gráfico 6.2)

GRÁFICO N°6.2
RELACIÓN ESTADO CIVIL – DESPERSONALIZACIÓN

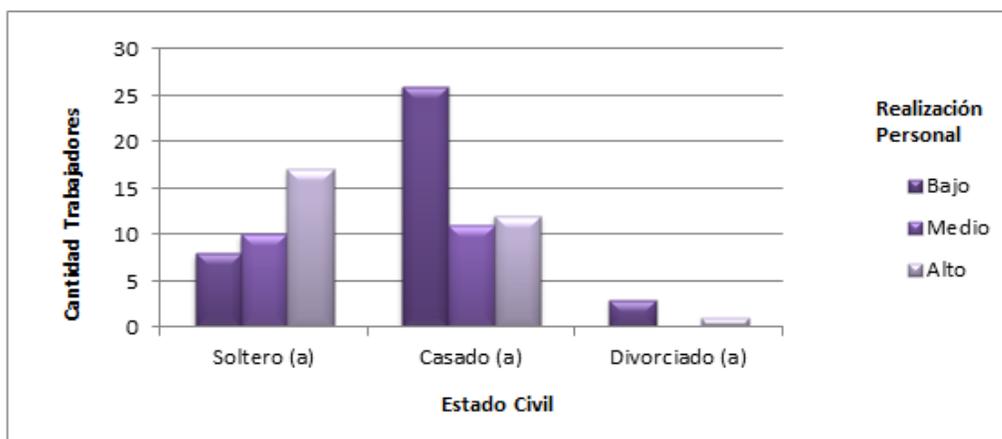


Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la realización personal se puede decir que los trabajadores solteros tienen una realización personal más alta que los trabajadores casados, que al contrario a las dos variables anteriores que estaban equilibradas esta se encuentra en un nivel bajo con un 53,06%. Los trabajadores divorciados al igual que los casados presentan un bajo nivel de realización personal.

La realización personal de los funcionarios solteros se entiende en parte porque estos son en su mayoría trabajadores menores de 30 que llevan poco tiempo de servicio y estos tienen mayores expectativas de crecimiento. (Ver gráfico N° 6.3)

GRÁFICO N° 6.3
RELACIÓN ESTADO CIVIL – REALIZACIÓN PERSONAL



Fuente: Elaboración Propia.

Relación entre la profesión de los funcionarios y Estrés Laboral

Con respecto a la profesión o nivel académico de los funcionarios de la Municipalidad no se estableció una relación significativa para ninguna de las variables de estrés, aun así se muestra que todos los funcionarios presentan niveles medios y bajos de estrés, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, independiente de la profesión o grado académico que tengan.

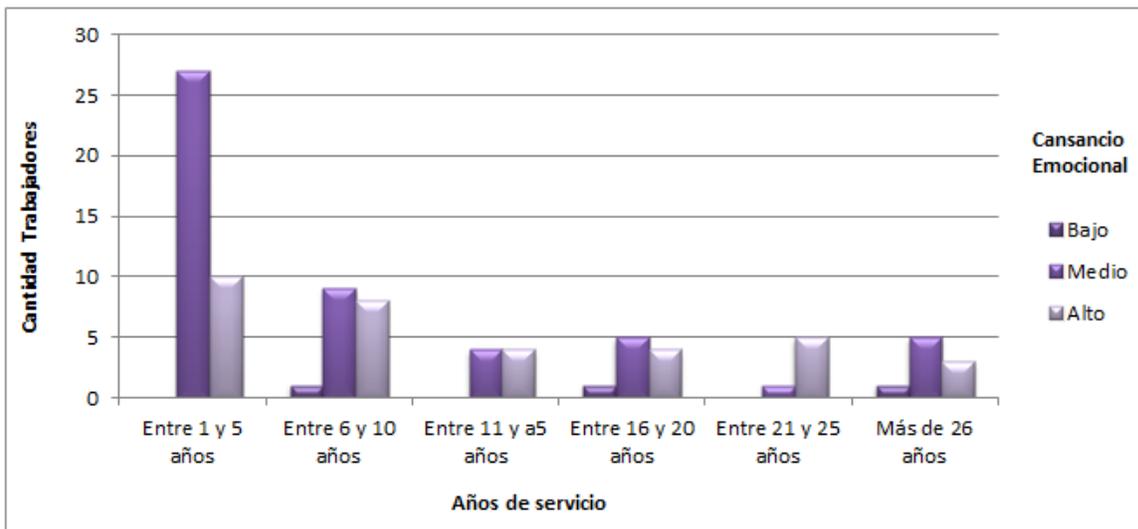
Relación entre los años de trabajo en la municipalidad y el nivel de estrés

La relación que existe entre estas dos variables no es significativa en el sentido de que el nivel de estrés no es explicado por los años de servicios en la municipalidad, a pesar de que estas variables no son significativas se puede decir que los funcionarios que llevan en la municipalidad entre 1 a 5 años manifiestan principalmente un nivel de estrés medio, a diferencia de los demás funcionarios que llevan sobre 6 años, estos muestran tener niveles de estrés similares concentrados en los niveles medio y alto.

Relacionando los años trabajados en la municipalidad con el cansancio emocional este si se muestran significativos, los funcionarios que llevan trabajando entre 1 a 5 años presentan un bajo agotamiento emocional representando un 27,27% del total de trabajadores, los demás funcionarios que llevan sobre los 6 años de trabajo muestran niveles de agotamiento medio y alto pero de forma más equilibrada.

Para esta variable, mientras más años de servicio tienen los funcionarios el agotamiento emocional va en aumento. (Ver gráfico N°7)

GRÁFICO N° 7
RELACIÓN AÑOS DE SERVICIO MUNICIPALIDAD – CANSANCIO EMOCIONAL



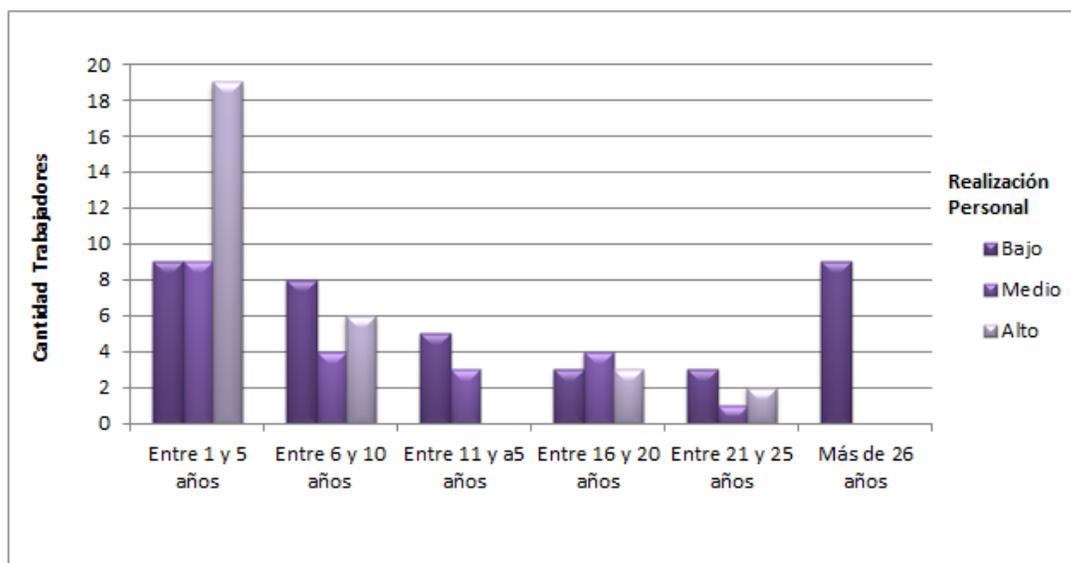
Fuente: *Elaboración Propia*

Con respecto a la despersonalización, esta no es una variable significativa, sin embargo se puede observar que los funcionarios que llevan menos tiempo de servicio (entre 1 a 5 años) presentan niveles de despersonalización bajo y medio en forma similar, a diferencia del agotamiento emocional que se concentraban mayoritariamente solo en un nivel bajo. Los demás funcionarios que llevan en servicio más de seis años presentan niveles de despersonalización similares en los tres niveles (bajo, medio, alto) sin concentrarse ninguno en especial.

La realización personal se relaciona con los años de servicio de forma significativa, los funcionarios que llevan entre 1 a 5 años manifiestan tener un alto nivel de realización personal, en tanto los funcionarios que llevan más de seis años de trabajo presentan una realización personal más equilibrada en los tres niveles (bajo, medio, alto). Esto muestra que a medida que van pasando los años de trabajo la realización personal de los funcionarios va en disminución. (Ver gráfico 7.1)

Relacionado a lo anterior los funcionarios solteros que son los más jóvenes presentan una alta realización personal, mientras que los funcionarios casados que son los de 41 años y más tienen una realización personal menor.

GRÁFICO N° 7.1
AÑOS DE SERVICIO MUNICIPALIDAD – REALIZACIÓN PERSONAL



Fuente: Elaboración Propia

Relación entre el Cargo de Responsabilidad y Estrés Laboral

Con respecto al cargo de responsabilidad que tienen los funcionarios no se estableció una relación significativa para ninguna de las variables de estrés, aun así se muestra que todos los funcionarios presentan niveles medios y altos de estrés sin importar el cargo o actividad que desempeñan dentro de la municipalidad.

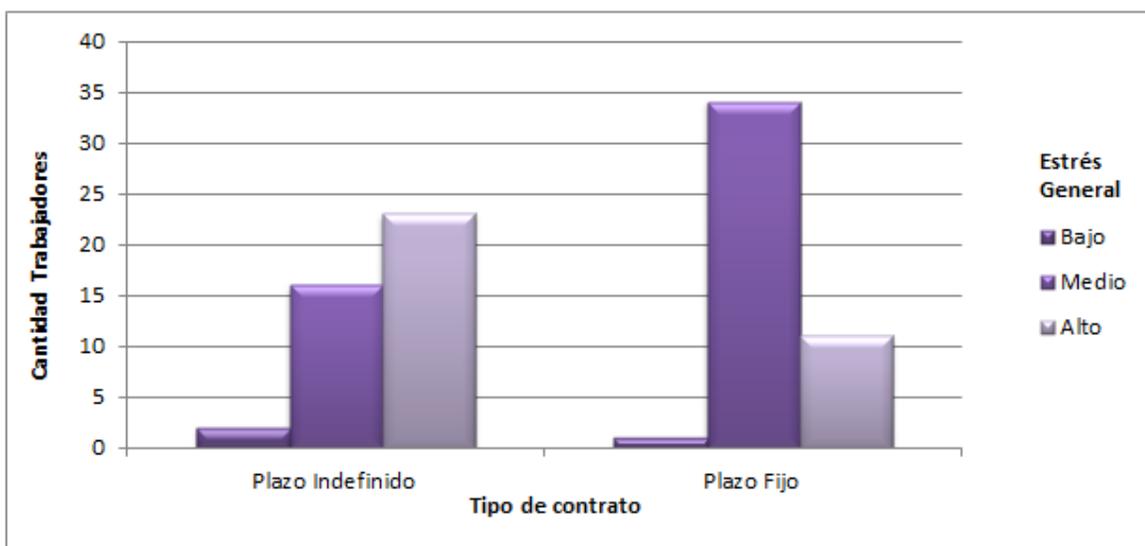
Relación entre Tipo de Contrato y Estrés Laboral

Para el estrés general se observa una relación significativa con el tipo de contrato del funcionario, debido a que se observa que los niveles de estrés de trabajadores con contrato indefinido (planta) se concentran en medio y alto, sin embargo para los

funcionarios con contrato a plazo fijo (contrata) se concentran mayoritariamente en el nivel medio de estrés. (Ver gráfico 8)

Esto se explica en que los funcionarios con contrato indefinido tienen un nivel alto de estrés porque en su mayoría son trabajadores mayores de 41 años con cargos de responsabilidad, por lo que sienten una presión mayor a la hora de realizar su trabajo, al contrario de lo que ocurre con los trabajadores a contrata que son los funcionarios menores de 30 y en su mayoría sin cargos de responsabilidad, estos presentan un nivel de estrés medio puesto por las condiciones de su trabajo sienten menos presión en el desarrollo de sus actividades .

GRÁFICO N°8
RELACIÓN TIPO DE CONTRATO – ESTRÉS GENERAL

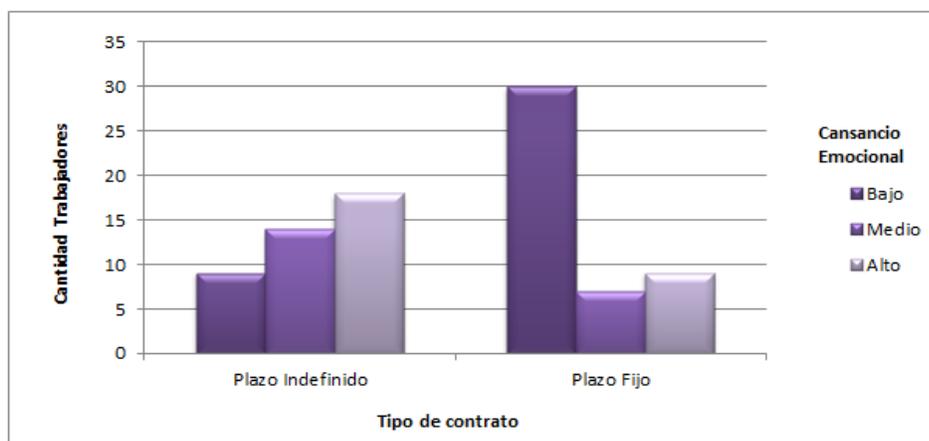


Fuente: *Elaboración Propia*

En relación al cansancio emocional se logra observar que los funcionarios con contrato indefinido tienen un nivel de agotamiento medio y alto, a diferencia de los funcionarios con contrato fijo que presentan mayoritariamente un agotamiento emocional bajo. (Ver gráfico 8.1)

Esto se debe a que los funcionarios a contrata sienten menos presión en sus actividades, porque son más jóvenes y pueden optar a otros trabajos sin problemas a diferencia de los adultos mayores de 41 que están casados, estos se concentran en un bajo cansancio emocional.

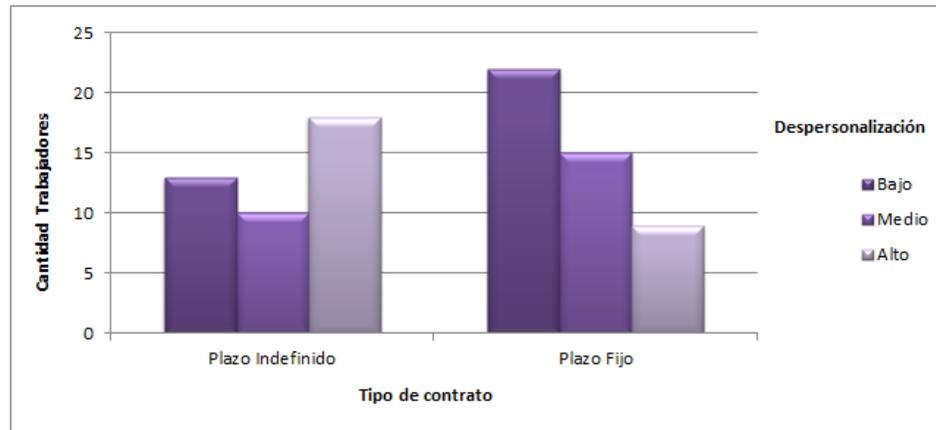
GRÁFICO N° 8.1
RELACIÓN TIPO DE CONTRATO – CANSANCIO EMOCIONAL



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la variable de despersonalización, ocurre algo similar, en el sentido de que los funcionarios de planta de la municipalidad presentan niveles de despersonalización similares en todos los niveles concentrándose más en el nivel alto (nivel bajo 31,70%, nivel medio 24,39%, nivel alto 43,90%), contrario a lo que ocurre con los funcionarios a contrata que sus niveles de despersonalización se concentran en mayoritariamente en un nivel bajo (47,82% del total de contrata) seguido por un nivel medio de despersonalización con un 32,61%. (Ver gráfico 8.2)

GRÁFICO N° 8.2
RELACIÓN TIPO DE CONTRATO – DESPERSONALIZACIÓN



Fuente: Elaboración Propia

La realización personal no se muestra como una variable significativa en relación al tipo de contrato, sin embargo se puede observar que los funcionarios a planta muestran una baja realización personal, mientras que los funcionarios a contrata presentan una realización personal similar en todos los niveles, concentrándose más en el nivel alto.

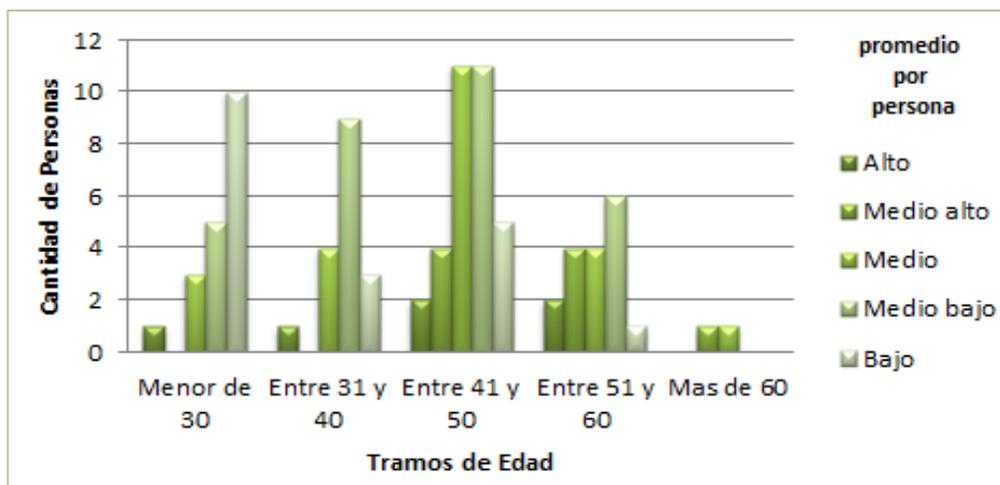
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE INSATISFACCIÓN LABORAL CON VARIABLES GENERALES

Relación entre edad de funcionarios e Insatisfacción Laboral

La insatisfacción laboral por tramos de edad muestra una relación significativa. Se da a conocer que el 52,63% de los funcionarios menores de 30 años se concentran en un nivel de insatisfacción bajo, mientras que el 53% de las personas entre 31 a 40 años se encuentran con un nivel de insatisfacción medio baja. Para las personas entre los 41 y 50 años el nivel de insatisfacción presenta un nivel medio y medio bajo, mientras que para las personas de 51 y 60 años su nivel de insatisfacción está en un nivel medio bajo; finalmente las personas con más de 60 años su nivel de insatisfacción aumenta a un nivel medio y medio alto. Por lo tanto, se da a conocer que los funcionarios que sobrepasan los

30 años su nivel de insatisfacción va en aumento considerando todos los factores de insatisfacción en forma global. (Ver grafico Nº 9)

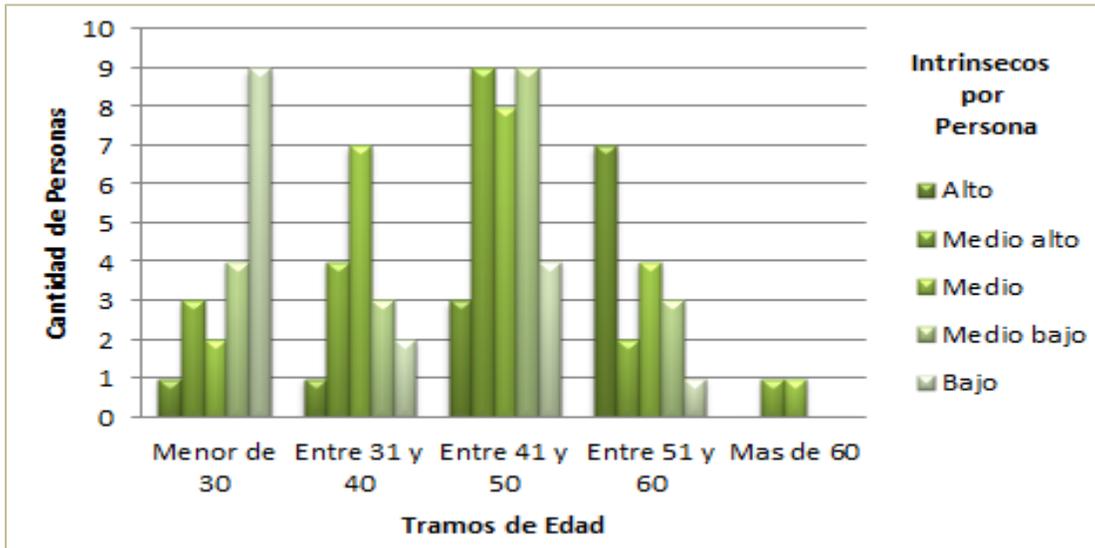
**GRÁFICO 9
RELACIÓN EDAD - INSATISFACCIÓN LABORAL**



Fuente: Elaboración Propia.

Respecto a los factores intrínsecos muestran una relación significativa. Se observa que el 47,37% de las personas menores a 30 años presentan un nivel de insatisfacción baja a comparación con las personas de 31 a 40 años, en la que predomina un nivel de insatisfacción media. Las personas que están entre los 41 y 50 años, el 27% de ellas tienen un nivel de insatisfacción media baja, mientras que el resto de los funcionarios, entre el mismo rango de edad, tienden a aumentar su nivel de insatisfacción a un nivel medio y medio alto; para las personas entre los 51 y 60 años y más, su nivel de insatisfacción resultar aumentar posicionándose en un nivel medio alto y alto en relación a los factores intrínsecos identificados por ellos mismos. (Ver gráfico 9.1)

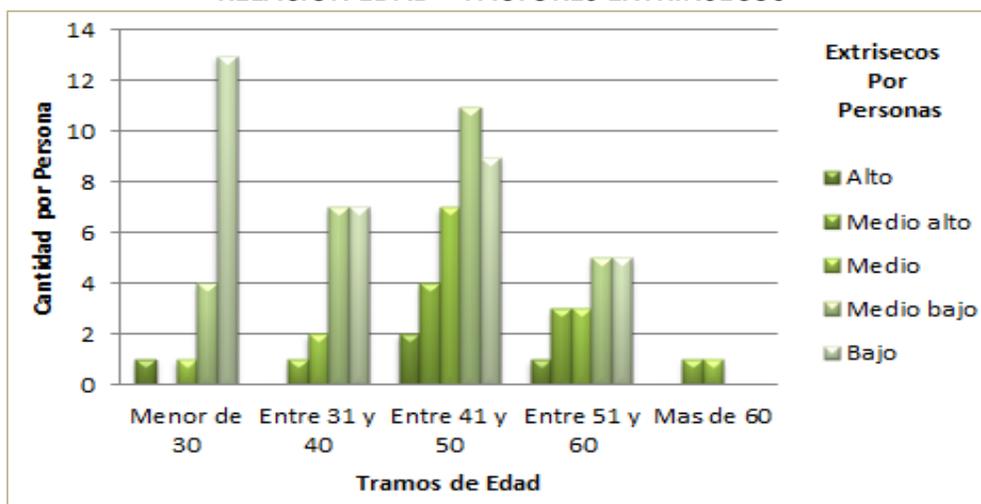
GRÁFICO 9.1
RELACIÓN EDAD – FACTORES INTRÍNSECOS



Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto a los factores extrínsecos estos no son significativos, sin embargo se observa que los funcionarios menores a 30 años tienen un nivel de insatisfacción bajo en comparación a las personas mayores a 31 años las cuales comienzan aumentar su nivel de insatisfacción a un nivel media baja. (Ver gráfico 9.2)

GRÁFICO 9.2
RELACIÓN EDAD – FACTORES EXTRÍNSECOS



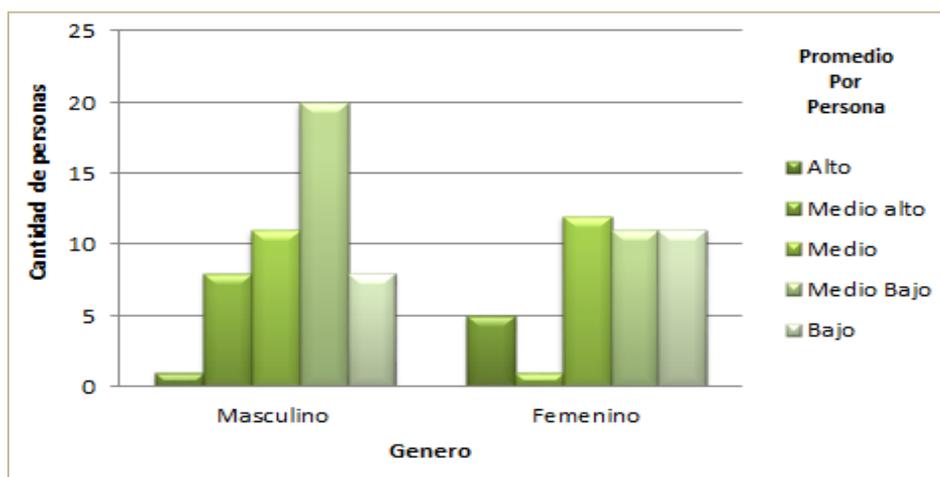
Fuente: Elaboracion Propia.

Podemos concluir que los funcionarios del municipio menores a 30 años poseen un nivel de insatisfacción baja a comparación con las personas mayores a 31 años ya que se observa un aumento en su nivel de insatisfacción ya sea por factores intrínsecos, extrínsecos o ambos en conjunto.

Relación entre Género e Insatisfacción Laboral

El nivel de insatisfacción relacionado por género es estadísticamente significativo. Se observa que un 42% del género masculino está en un nivel de insatisfacción media baja mientras que un 30% correspondiente al género femenino se encuentra en un nivel de insatisfacción medio, por lo que se da a conocer que el nivel de insatisfacción para las mujeres es más significativa que para los hombres relacionados a los factores generales ya que la relación entre género con factores intrínsecos y extrínsecos no son significativas. (Ver gráfico Nº 10)

GRÁFICO 10.
RELACIÓN GENERO – INSATISFACCIÓN LABORAL

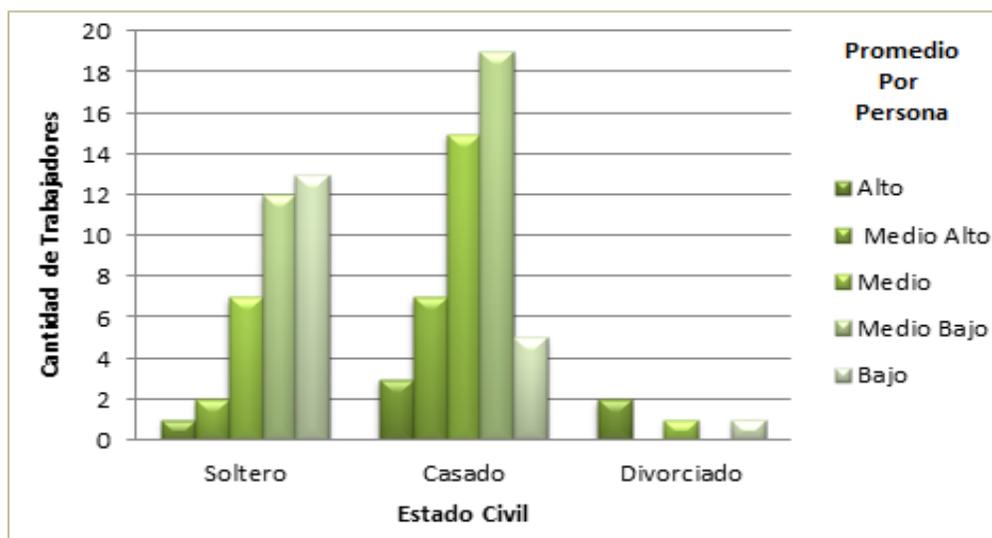


Fuente: Elaboración Propia

Relación entre el Estado Civil e Insatisfacción Laboral

La insatisfacción laboral relacionada con el estado civil en el que se encuentran cada uno de los funcionarios de la municipalidad es significativa. Se observa que los solteros poseen un nivel de insatisfacción media baja y baja a diferencia de las personas que están casadas ya que se observa un aumento en su nivel de insatisfacción inclinándose mayoritariamente a un nivel medio alto. Las personas que se encuentran divorciadas tienden a encontrarse más insatisfechos tanto con los factores internos como externos comparados con las personas solteras pero menos insatisfechas comparados con los resultados de las personas que se encuentran casadas. (Ver gráfico N° 11).

GRÁFICO 11
RELACIÓN ESTADO CIVIL – INSATISFACCIÓN LABORAL

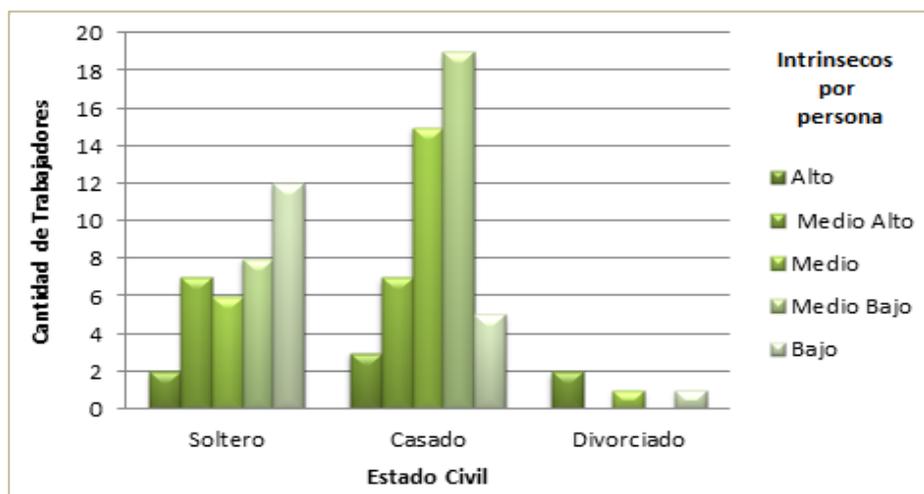


Fuente: Elaboración Propia

Con respecto al estado civil relacionado a los factores intrínsecos resulta ser significativa pero no ocurre lo mismo en relación a los factores extrínsecos. En cuanto a los factores intrínsecos se da a conocer que los solteros tienden a sentirse más satisfechos en comparación a las personas que se encuentran casadas y más aun con respecto a las personas que están divorciadas, ya que éstas últimas se encuentran en un nivel de insatisfacción media alta y alta. El mayor nivel de insatisfacción se encuentra en las

personas con un estado civil casado posicionándose en un nivel de insatisfacción medio bajo y media, es decir, que la identificación de los factores propios relacionado con su estado civil no han cubierto sus necesidades del todo por ende su nivel de insatisfacción aumenta. (Ver gráfico N° 11.1).

GRÁFICO 11.1
RELACIÓN ESTADO CIVIL – FACTORES INTRÍNSECOS



Fuente: Elaboración Propia

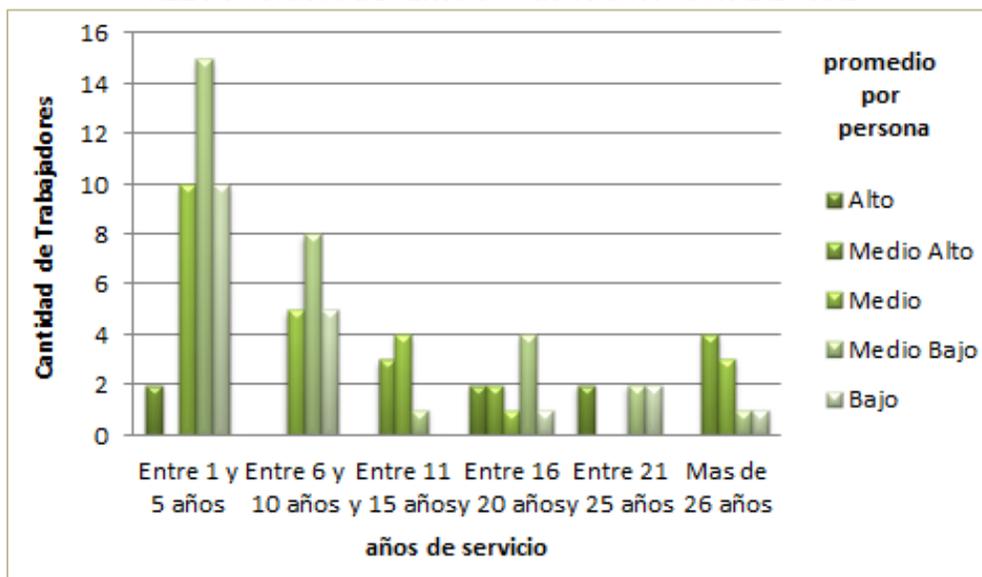
Relación entre profesiones e Insatisfacción Laboral

La relación entre la insatisfacción laboral con las profesiones o grados académicos de los funcionarios del municipio no es significativa en ningún aspecto ya sea a nivel general, intrínsecos y extrínsecos, pero se puede destacar que entre esta relación los funcionarios del municipio tienden a estar en un nivel de insatisfacción media y media baja.

Relación entre años de servicio en la municipalidad e Insatisfacción Laboral

La insatisfacción laboral relacionada con los años trabajando en la Municipalidad es significativa. Se observa que los funcionarios que llevan trabajando entre 1 y 5 años en el municipio presentan una menor insatisfacción que los funcionarios que llevan mayor tiempo de servicio, ya que estos últimos tienden a aumentar su nivel de insatisfacción. (Ver gráfico N° 12).

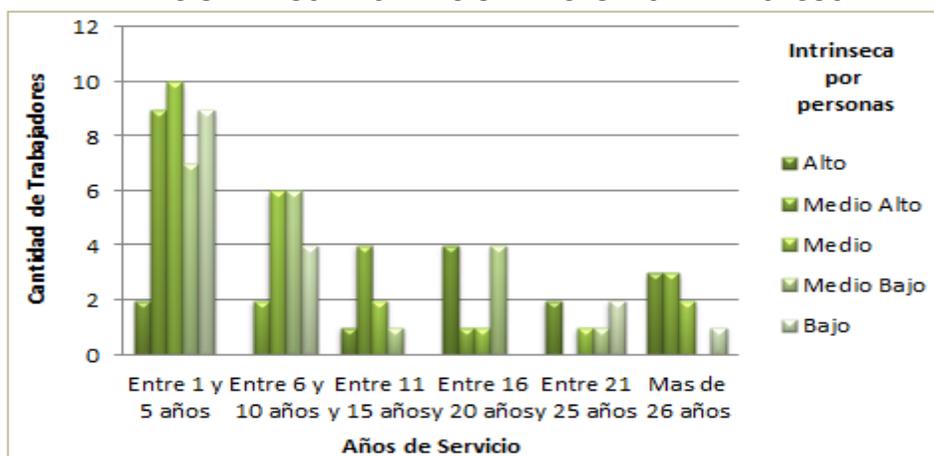
GRÁFICO 12
RELACIÓN AÑOS DE SERVICIO – INSATISFACCIÓN LABORAL



Fuente: Elaboración Propia

Referente a los años trabajando en el municipio relacionado con los factores intrínsecos es significativa. Se observa que las personas con menos años trabajando en la municipalidad tienen un menor nivel de insatisfacción y esto se debe a que los factores propios que ellos mismos han identificados responden a sus necesidades como trabajador. Pero a diferencia de las personas que llevan más de 10 años trabajando en la municipalidad la tendencia de sentirse insatisfechos aumenta debido a que con que con el paso de los años sus necesidades intrínsecas no están cumpliendo sus expectativas. (Ver gráfico N° 12.1)

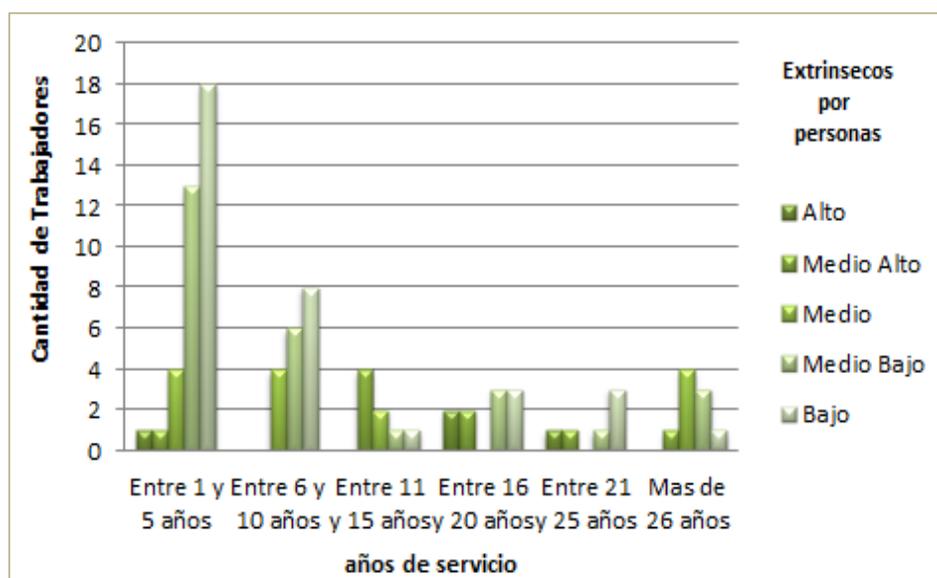
GRÁFICO 12.1
RELACIÓN AÑOS DE SERVICIO – FACTORES INTRÍNSECOS



Fuente: Elaboración Propia

La relación años trabajados con los factores extrínsecos resultan ser significativa. Se observa que las personas con menos años trabajando en la municipalidad se sienten altamente satisfechas con los factores que tienen relación entre empresa y trabajador a diferencia de las personas de los funcionarios que llevan más de 6 años trabajando en el municipio por lo que su nivel de insatisfacción tiende a aumentar a media y media baja. (Ver gráfico Nº 12.2)

GRÁFICO 12.2
AÑOS DE SERVICIO – FACTORES EXTRÍNSECOS



Fuente: Elaboración Propia

Relacion entre cargos de responsabilidad e Insatisfaccion Laboral

La relación entre cargo de responsabilidad de los funcionarios con el nivel de insatisfacción no es significativa, pero de todas manera se da a conocer que el 47% de las personas con cargo de responsabilidad tienen un nivel de insatisfacción medio bajo, mientras que el otro 47% de las personas que no tienen cargo de responsabilidad está con un nivel de insatisfacción solo medio. En cuanto a la relación que poseen con los factores intrínsecos el 41% de las personas que poseen cargo con responsabilidad poseen un nivel de insatisfacción medio mientras que las personas que no tienen cargo de responsabilidad el 41% están en un nivel de insatisfacción media alta. En relación a los factores extrínsecos

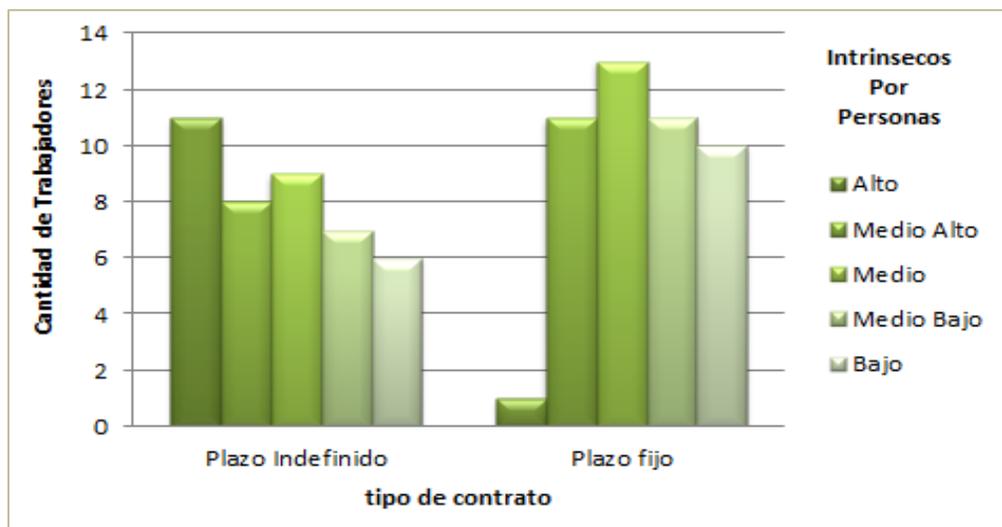
se da a conocer que el 42% de las personas sin cargo de responsabilidad tienden a tener una baja insatisfacción, mientras que las personas que si tienen cargo de responsabilidad aumentan su nivel de insatisfacción extrínseca.

Relación entre tipo de contrato e insatisfacción Laboral

La relación entre el tipo de contrato e insatisfacción laboral tanto a nivel general no es significativa. Se destaca que los funcionarios de la municipalidad que tienen contrato indefinido tienen un nivel de insatisfacción más alto que las personas que tienen contrato fijo. El 30% de las personas con contrato fijo presentan un nivel de insatisfacción media baja con respecto a las personas que están con contrato indefinido.

En relación a los factores intrínsecos se puede observar que si posee una relación significativa con el tipo de contrato, los trabajadores que tienen contrato indefinido poseen un nivel de insatisfacción más alto (27% del total de los trabajadores de planta), en tanto los trabajadores que tienen contrato a plazo fijo se concentran más en un nivel de insatisfacción medio (28%). (Ver gráfico Nº 13).

GRÁFICO 13
RELACIÓN TIPO DE CONTRATO – FACTORES INTRÍNSECOS



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a los factores extrínsecos este no es significativo, pero aun así se da a conocer que el 44% de las personas con contrato fijo se sienten menos insatisfechas que las personas que tienen contrato indefinido y las cuales presenten un mayor nivel de insatisfacción.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO ENTRE ESTRÉS LABORAL E INSATISFACCIÓN LABORAL

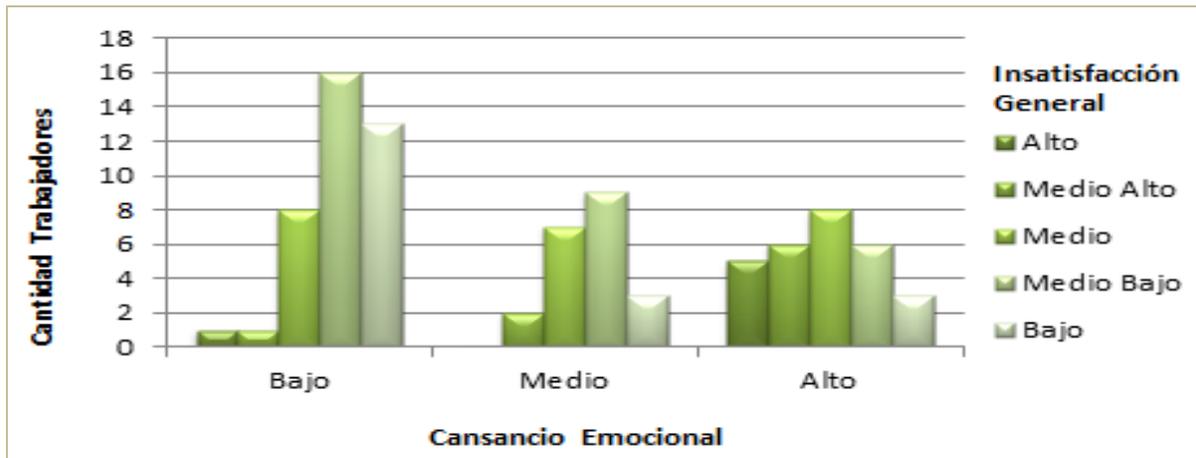
Relación Estrés laboral e insatisfacción laboral

El estrés en su forma general no muestra una relación significativa con el nivel de insatisfacción laboral presente en la municipalidad, sin embargo en sus diferentes variables de cansancio emocional, despersonalización y realización personal si se pueden ver importantes relaciones.

Agotamiento Emocional e Insatisfacción Laboral

La relación entre cansancio emocional con la insatisfacción laboral en forma general tienen una relación significativa. Se observa en esta relación que los funcionarios que presentan un bajo cansancio emocional poseen un nivel de insatisfacción media baja y baja a comparación con las personas que poseen un estado de agotamiento emocional medio ya que su nivel de insatisfacción comienza a aumentar inclinándose mayoritariamente a un nivel medio bajo y medio. En cuanto a las personas que poseen un alto cansancio emocional su nivel de insatisfacción también aumenta a un nivel medio, medio alto y alto, por lo que se observa, que los funcionarios a medida que se van sintiendo más agotados emocionalmente incrementan también su nivel de insatisfacción. (Ver Gráfico N° 14)

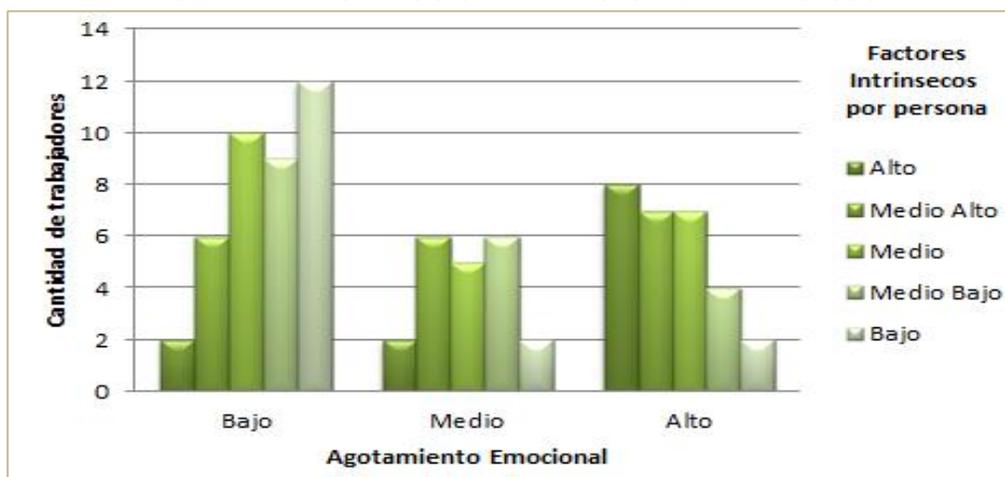
GRÁFICO N° 14
AGOTAMIENTO EMOCIONAL – INSATISFACCIÓN GENERAL



Fuente: *Elaboración Propia*

Con respecto a la relación entre cansancio emocional con los factores intrínsecos de la insatisfacción laboral resulta ser significativa. Las personas que se encuentran con un estado de agotamiento emocional bajo presenta también un bajo nivel de insatisfacción mientras que las personas con agotamiento emocional media y alta su nivel de insatisfacción aumenta significativamente posicionándose de un nivel medio bajo a un nivel medio alto y alto. Por lo que se da a conocer que a medida que las personas sienten un mayor agotamiento emocional aumenta su nivel de insatisfacción hacia los factores detectados por ellos mismos. (Ver Gráfico N° 14.1)

GRÁFICO 14.1
AGOTAMIENTO EMOCIONAL – FACTORES INTRÍNSECOS



Fuente: *Elaboración propia*

En relación al agotamiento emocional respecto a los factores extrínsecos resulta ser significativa.

Los funcionarios que poseen un agotamiento emocional bajo también presentan un nivel de insatisfacción bajo. En cuanto a las personas que presentan un agotamiento emocional nivel medio su insatisfacción resulta ser baja a comparación de las personas que se encuentran con un nivel de agotamiento emocional alto ya que su insatisfacción tiende a aumentar llegando a un nivel de insatisfacción media y media alta; por ende, al igual que los análisis descriptivos anteriores, también se puede apreciar que los funcionarios del municipio a medida que su agotamiento emocional aumenta su nivel de insatisfacción también lo hacen cuanto a factores extrínsecos. (Ver gráfico N° 14.2).

GRÁFICO N° 14.2
AGOTAMIENTO EMOCIONAL – FACTORES EXTRÍNSECOS



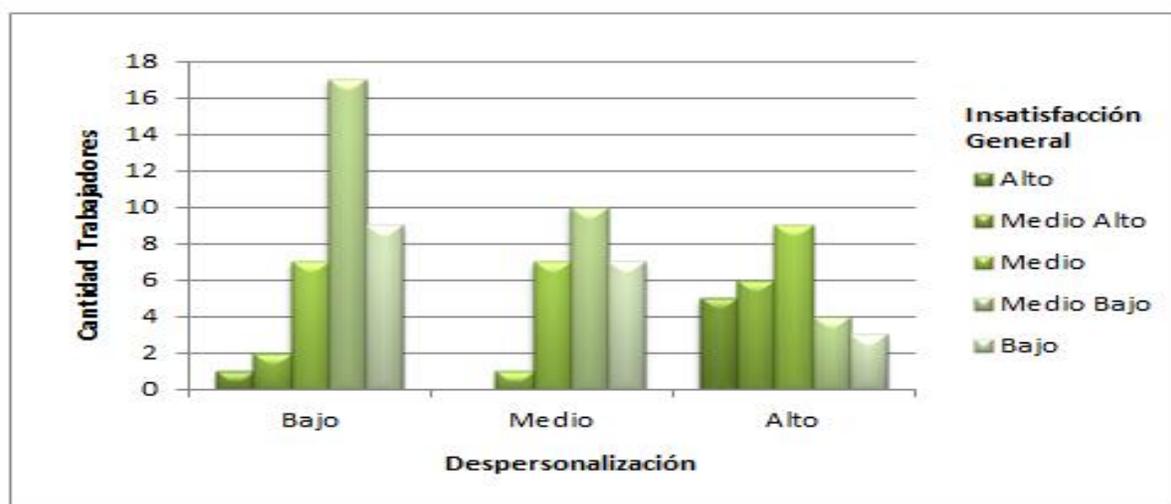
Fuente: Elaboración propia

Despersonalización e Insatisfacción Laboral

La relación existente entre la despersonalización laboral e insatisfacción laboral en general es significativa. Se puede observar que los trabajadores de la municipalidad que presentan una despersonalización baja, es decir, una desconexión subjetiva entre el funcionario y su

ambiente laboral, tienden a manifestar en su mayoría un nivel de insatisfacción medianamente baja, lo mismo ocurre para las personas que tienen una despersonalización media. En cuanto a las personas que se sienten altamente desconectadas con su entorno laboral su nivel de insatisfacción aumenta significativamente a un nivel medio. (Ver gráfico N° 15).

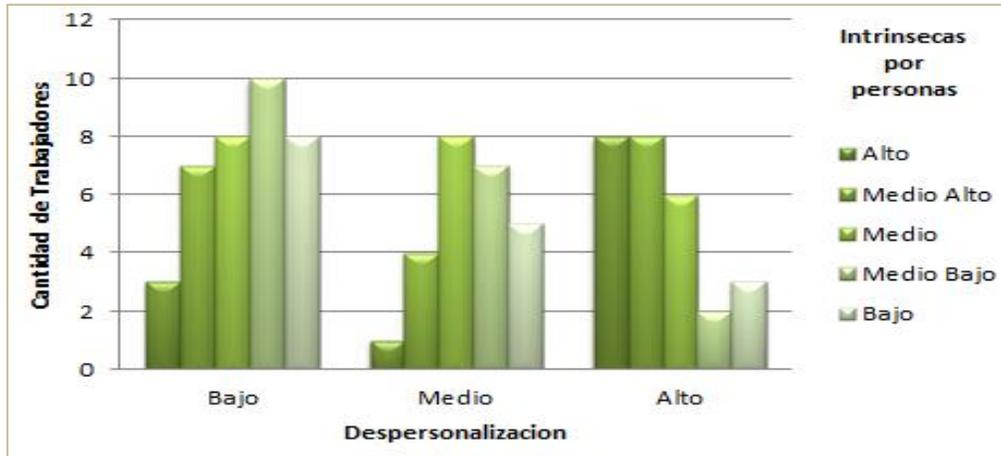
**GRÁFICO N° 15
DESPERSONALIZACIÓN – INSATISFACCIÓN GENERAL**



Fuente: *Elaboracion Propia*

Respecto a la despersonalización con los factores intrínsecos de la insatisfacción laboral que se refiere a los factores propios identificados por los funcionarios en cuanto al trabajo, reconocimiento y los métodos que se utilizan en el municipio, ocurre algo similar a lo descrito anteriormente, ya que los funcionarios que poseen una baja despersonalización presentan un nivel de insatisfacción media baja en su mayoría lo mismo sucede para las personas con un nivel de despersonalización media. Para las personas que tienen una despersonalización alta su insatisfacción tiende a ser proporsional ya que también comienza a aumentar sobre pasando el nivel medio alto. (ver gráfico N° 15.1)

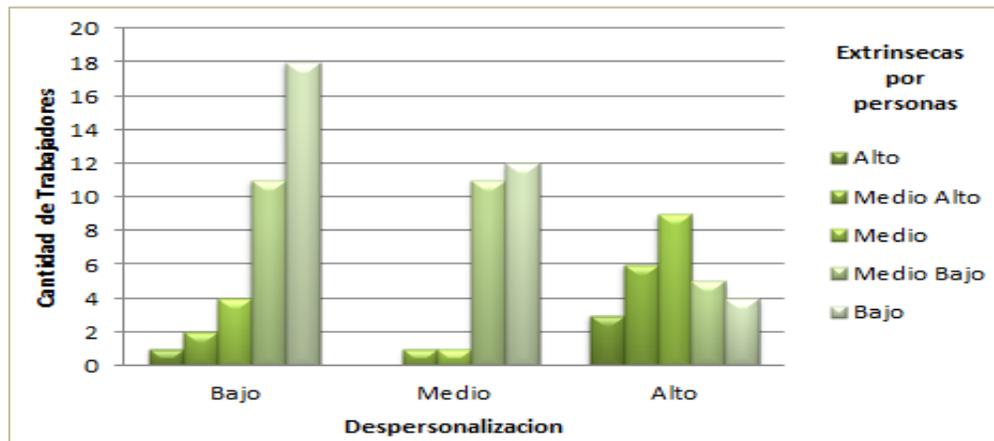
GRÁFICO N° 15.1
DESPERSONALIZACION – FACTORES INTRINSECOS



Fuente: Elaboración propia

La despersonalización con los factores extrínsecos muestran una relación significativa. Se observa que las personas que tienen una baja despersonalización tienden a sentir menor insatisfacción en cuanto a estos factores. Mientras que las personas que tienen una despersonalización media su nivel de insatisfacción se mantiene baja pero no así para las personas que tienen una despersonalización alta ya que su nivel de insatisfacción es proporcional llegando a un nivel medio. (Ver Grafico N° 15.2)

GRÁFICO N° 15.2
DESPERSONALIZACION – FACTORES EXTRINSECOS



Fuente: elaboración propia

Realización Personal e Insatisfacción Laboral

La realización personal e insatisfacción laboral tienen una relación significativa. Se observa que los funcionarios que poseen una baja realización personal tienden a tener un nivel de insatisfacción general en su mayoría media y media baja. En cuanto a los funcionarios que tienen un nivel de realización personal medio su nivel de insatisfacción va disminuyendo proporcionalmente al igual que las personas que sienten una realización personal alta disminuyendo su nivel de insatisfacción significativamente por lo que se da a conocer que a mayor realización personal de los funcionarios menos es su insatisfacción hacia los factores generales. (Ver Gráfico 16)

GRÁFICO N° 16
REALIZACIÓN PERSONAL – INSATISFACCIÓN GENERAL



Fuente: *Elaboración Propia*

En relación a los factores intrínsecos con la realización personal resultan ser significativos. Se puede observar que los funcionarios que presentan un nivel de realización personal baja su nivel de insatisfacción resulta ser proporcional llegando a un nivel de insatisfacción relativamente alta, pero no así sucede con los funcionarios que sienten un nivel de realización personal alta, es decir, que las personas del municipio que están conformes con los factores propios que ellos mismos han determinado ya sea por la forma en que son dirigidos, el grado de responsabilidad entregada o por el reconocimiento que

han recibido por su trabajo, su nivel de insatisfacción disminuye considerablemente a un nivel bajo. (Ver Gráfico 16.1)

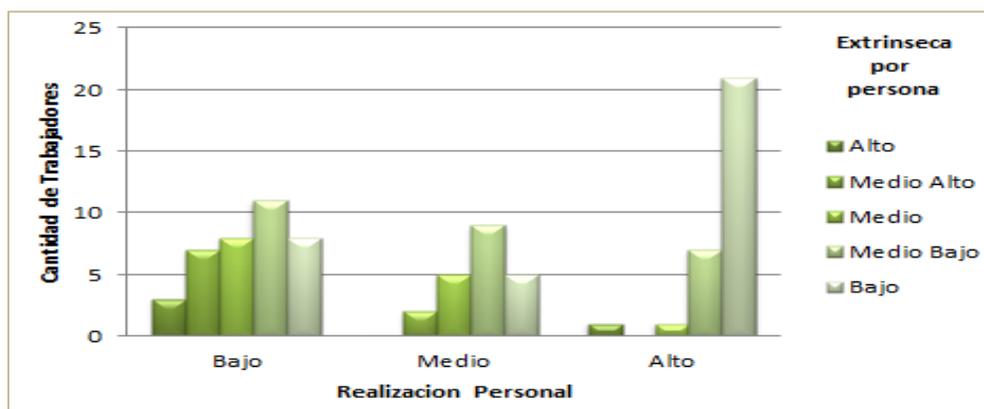
GRÁFICO N° 16.1
REALIZACIÓN PERSONAL – FACTORES INTRÍNSECOS



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a los factores extrínsecos (condiciones físicas del trabajo) resulta ser significativa. Se observa que los funcionarios que sienten una realización personal baja su insatisfacción hacia las condiciones físicas del ambiente laboral es relativamente media baja mientras que para la mayoría de estas personas sienten un nivel insatisfacción mayor a comparación de las personas que si poseen un nivel de realización personal media y alta ya que la insatisfacción que presentan es media baja y baja. (Ver Gráfico N° 16.2)

GRÁFICO N° 16.2
REALIZACIÓN PERSONAL – FACTORES EXTRÍNSECOS



Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Tras la investigación realizada por medio de encuestas se puede concluir que en la Municipalidad de San Carlos existen altos niveles de estrés laboral, consecuencia de distintas situaciones que generan presión en los trabajadores, a lo largo de la investigación se logró determinar por ejemplo que no existen diferencias claras en el nivel de estrés entre hombres y mujeres, puesto que ambos presentan un estrés similar.

La mayoría de los trabajadores de la municipalidad tienen entre 41 y 60 años de edad, seguido por los trabajadores más jóvenes como segunda mayoría, se debe destacar además que se observa una alta rotación de personal, puesto que la mayoría de los funcionarios llevan entre 1 a 5 años, lo que significa que los trabajadores cambian rápido de empleo y se están integrando nuevos funcionarios constantemente.

En relación a los niveles de estrés y la información obtenida, sabemos que el nivel de estrés comienza a aumentar a medida que aumenta la edad de los trabajadores, esto debido a que los funcionarios más adultos tienen también mayores responsabilidades dentro y fuera de la organización, puesto que ocupan cargos de responsabilidad o jefatura de departamentos, mayoritariamente los funcionarios con estas responsabilidades son los que llevan sobre 10 años de trabajo y conocen bien el manejo de las funciones en los distintos departamentos.

El nivel de estrés analizado en la municipalidad considera tres variables muy relacionadas entre sí, estas son el cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con relación al cansancio emocional los funcionarios adultos sienten un cansancio emocional mayor, debido a las responsabilidades que tienen y la presión que estas conllevan, lo mismo ocurre con la despersonalización aunque no de una manera significativa, donde sí se puede observar una diferencia es en la realización personal de los funcionarios mayores, puesto que esta es menor, es decir, a medida que aumenta la edad de los funcionarios su realización personal disminuye debido a que sienten que no tienen

mayores proyecciones en sus puestos de trabajo ni oportunidades de desarrollo y aunque ocupen cargos de responsabilidad se sienten estancados en sus funciones.

Por otro lado los niveles de estrés más bajos se concentran en los funcionarios más jóvenes de la organización, debido principalmente a que estos no tienen mayores responsabilidades, puesto que son trabajadores jóvenes, solteros, sin cargos de responsabilidad y la mayoría de ellos están contratados a contrata, además los funcionarios jóvenes tienen mayores posibilidades de cambiarse de empleo y buscar nuevas oportunidades. Lo que puede relacionarse a que tengan un bajo cansancio emocional porque no sienten una gran presión en el desarrollo de su trabajo, seguido también por una baja despersonalización y una alta realización personal. La realización personal de los trabajadores jóvenes es más alta porque cuando empiezan un trabajo están con más entusiasmo y confiados de sus habilidades, y por ende se crean mayores expectativas de lo que pueden conseguir dentro y fuera de la organización.

En la investigación también se pudo determinar que existe una relación significativa entre el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal, puesto que los trabajadores que manifestaron tener un bajo cansancio emocional, también tienen una baja despersonalización y una alta realización personal.

Los funcionarios que tienen un bajo cansancio emocional son personas más tranquilas, que disfrutan del trabajo que realizan y se sienten conformes con él, esto conlleva a que realicen sus actividades con mayor motivación y expectativas de este, el cansancio emocional no solo afecta a las personas en su trabajo sino también en su vida personal. En el trabajo los funcionarios con cansancio emocional también presentan una baja despersonalización lo que significa que son personas más empáticas con sus compañeros de trabajo y los usuarios que atienden, teniendo buenas relaciones laborales con sus pares, el hecho de que se sienten con mayor motivación y ganas de hacer las cosas conlleva a que tengan una alta realización personal, puesto que al sentirse motivados tienen mayores expectativas de desarrollo personal y profesional.

Algo diferente ocurre con los funcionarios que sienten que tienen un alto cansancio emocional, estas son personas apáticas, que lo invade la tristeza y la falta de motivación, por lo que también tienen un alto grado de despersonalización, lo que quiere decir que se sienten desanimados y con baja autoestima, todos estos factores hacen que sienten una baja realización personal y profesional porque sienten que no son capaces de cumplir con sus funciones y obligaciones.

Ahora bien, con respecto a los resultados obtenidos sobre el nivel de insatisfacción laboral se puede concluir que los funcionarios presentan un nivel de insatisfacción medio bajo a comparación de los resultados obtenidos por medio de los factores intrínsecos en la cual la mayoría de los funcionarios presenta un nivel de insatisfacción media alta, esto quiere decir, que de acuerdo a los factores determinados por ellos mismos no son satisfactorias en su totalidad mientras que el nivel de insatisfacción hacia los factores extrínsecos, relación entre la organización y el trabajador, poseen una relación favorable.

En cuanto a la relación entre insatisfacción laboral y variables como edad de los funcionarios, género, estado civil, años de servicio en el municipio, tipos de contrato resultan ser significativas mientras que el cargo de responsabilidad y las profesiones a nivel general no lo son. Se puede concluir con respecto a las edades de los funcionarios, que a mayor edad aumenta medianamente su nivel de insatisfacción. En cuanto a la relación por género se concluye que el género femenino se encuentra con un mayor nivel de insatisfacción que el género masculino. Respecto al estado civil se puede concluir que los solteros son los que se encuentran menos insatisfechos con los factores determinantes de su ambiente laboral ya que las personas casadas como divorciadas aumentan su nivel de insatisfacción de manera significativa. En cuanto a los años de servicio se da a conocer que los funcionarios que llevan entre 1 a 5 años trabajando están menos insatisfechos que los funcionarios que sobrepasan los 6 años en adelante. El tipo de contrato relacionado con los factores intrínsecos en particular resulta que los que poseen un tipo de contrato indefinido se sienten mucho más insatisfechos que las personas que están a contrata de plazo fijo esto se debe a que sus expectativas no han cubierto satisfactoriamente sus necesidades.

En cuanto a la relación entre estrés e insatisfacción laboral resultan no ser significativa, sin embargo, se concluye que los funcionarios que a medida sientan un mayor nivel de cansancio emocional, despersonalización y realización personal aumentan también su nivel de insatisfacción laboral.

SUGERENCIAS

Analizados el nivel de Estrés e Insatisfacción laboral presente en la municipalidad, se debe tener en cuenta ciertas recomendaciones tales como:

1. Los supervisores directos deben identificar y reconocer las capacidades intelectuales de los funcionarios que tienen a su cargo con la finalidad de potenciar sus capacidades individuales lo que generaría un mejor rendimiento.
2. Los jefes de departamento deben prestar atención a las ideas y sugerencias de los funcionarios a su cargo adoptando un estilo de mando democrático y participativo, con la finalidad de que los funcionarios se sientan partícipes en las actividades y decisiones en el área en que se desempeñan.
3. Cuidar que las relaciones entre iguales, superiores y subordinados sean fluidas y respetuosas de manera que mejore el clima laboral.
4. La satisfacción laboral se puede mejorar y desarrollar plenamente si las personas con cargo de responsabilidad y demás funcionarios reconocieran que ésta es necesaria para mantener la productividad del municipio.
5. Aprovechar el compañerismo existente entre los funcionarios del municipio potenciando el trabajo en equipo, como se vislumbró en la pregunta número tres de los factores intrínsecos.
6. Que los trabajadores tengan la oportunidad de elegir su propio método de trabajo.

Estas sugerencias han sido con la finalidad de que el municipio solucione este problema en forma consiente para evitar que en un futuro, como se mencionó al principio de la investigación, enfrente mayores dificultades tales como: Bajo rendimiento por parte de los trabajadores, conflictos laborales, desmotivación, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica entre otros

problemas. Por lo que también se evitarían las consecuencias en la salud tanto físicas como psicológicas derivados del estrés que internaliza cada funcionario del municipio.

REFERENCIAS

Adrformacion.com. los estresores laborales. Tomado el 15.05.2014 de <http://www.Adrformacion.com/cursos/prlpsico/leccion2/tutorial9.html>

Amaya M. (2010) La insatisfacción laboral y sus consecuencias en la productividad de las empresas Veracruzanas. Monografía de Licenciado en Administración. Universidad de Veracruz, Veracruz. Tomado el 15.04.2014 de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28259/1/Amaya%20Carmona.pdf>

BBVA (2012). Seis causas básicas de la insatisfacción laboral. Tomado el 15.04.2014 de <http://www.bbvacontuempresa.es/recursos-humanos/seis-causas-basicas-insatisfaccion-laboral>

Caballano.com. gestión empresarial. Estrés laboral. Tomado el 12.05.2014 de http://www.caballano.com/estres_laboral.htm

Coeducación. Las 8 claves para combatir el estrés laboral. Tomado el 12.07.2014 de <http://blog.Occeducacion.com/blog/bid/224355/Las-8-claves-para-combatir-el-estr-s-laboral#.U8MCmpSSx1E>

Coparmex. Estrés y rendimiento laboral. Tomado el 25.04.2014 de <http://www.coparmex.org.mx/contenidos/publicaciones/Entorno/2002/jul02/hhtm>.

Diario Femenino, Estrés laboral: El síndrome de burn-Out. Tomado el 12.05.2014 de <http://www.diariofemenino.com/trabajo/autoayuda/articulos/estres-laboralsindrome-burn-out/>

Ecu red, Estrés laboral. Tomado el 10.05.2014 de http://www.ecured.cu/index.Php/Estr%C%A9s_laboral

Estrés laboral.info. Tipos de estrés laboral. Tomado el 13. 05.2014 de <http://www.estreslaboral.Info/tipos-de-estres-laboral.html>

Estreslaboral.blogspot.com. El estrés laboral. Tomado el 15.05.2014 de <http://stresslabora.blogspot.com/2008/04/estresores.html>

Granda E. (2006) La insatisfacción laboral como factor de bajo rendimiento del trabajador. Tomado el 25.04.2014 de <http://sisbib.unmsn.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamay-orc/2006/segundo/a10.pdf>

Ingasoil, Pausas Activas, PDF. Tomado el 12.07.2014 de [http://www.ingasoil.com/media/PAUSAS% 20 ACTIVAS .pdf](http://www.ingasoil.com/media/PAUSAS%20ACTIVAS.pdf).

Inversión Finanzas. Seis motivos de insatisfacción en el trabajo. Tomado el 15.04.2014 de <http://www.finanzas.com/noticias/empleo/20131028/empleo-seis.motivos-insatisfaccion-2529767.html>.

Malhotra, Naresh (2004). Investigación de mercados. Cuarta edición. Editorial Pearson. México.

Martínez J. (2005) Estrés Laboral. Editorial Pearson Educación

Monografías, Investigación cualitativa. Tomado el 30.06.2014 de <http://www.monografias.com/trabajos95/nvestigacioncualitativa/nvestigacioncualitativa.shtml>.

Municipalidad de San Carlos. Tomado el 10.05.2014 de <http://www.sancarlos.cl/>

Paseando por la historia. Origen del estrés. Tomado el 13.05.2014 de <http://paseandohistoria.blogspot.com/2012/11/el-origen-del-estres.html>

Peiro J. (2005) Desencadenantes del estrés Laboral. Editorial Pirámide

Pausa Activa, cuando trabajar hace bien para la salud. Nota médica. Tomado el 12.07.2014 de http://www.swissmedical.com.ar/subsitio/bcbsu/archivos/nota_pausaActiva.pdf

Psicólogos en línea 2014, Motivación Intrínseca: Definición completa, clases y factores de la motivación intrínseca. Tomado el 27.06.2014 de <http://psicologosenlinea.net/11-motivacion-intrinseca-definicion-completa-clases-y-factores-de-la-motivacion-intrinseca.html>.

Puleva Salud. La insatisfacción laboral. Tomado el 15.04.2014 de http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769.

Revista Vías, El estrés positivo devuelta de nuestras vacaciones. Tomado el 12.05.2014 de http://www.viasespeciales.cl/calidad_de_vida.html

Robbin P. (2004) Comportamiento Organizacional. Décima edición. Editorial Pearson Educación

Scribd, Discriminación de factores de estrés laboral. Tomado el 10.05.014 de [hpp://es.scribd.com/doc/182536005/discriinacion-de-factores-de-estrés-laboral](http://es.scribd.com/doc/182536005/discriinacion-de-factores-de-estrés-laboral)

Uma.es, El estrés y el riesgo para la salud. Tomado el 12.05.2014 de <http://www.uma.es/publicadores/preveccion/wwwuma/estres.pdf>

Universidad Nacional de Córdoba, Manejo del estrés para directivos. Talleres de seminario. Tomado el 10.05.2014 de <http://www.unc.edu.ar/gestion/spgi/rrhh/programas/capacitacion/modalidad-presencial-1/cursos-talleres-seminarios/manejo-del-estres-para-directivos/bibliografia/manual-manejo-del-estres.-para-directivos-rrhh.pdf>

Weiss B. (2010) Eliminar el estrés. Editorial Vergara