

# **UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL**



**“RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL ESTRÉS Y LOS FACTORES DE  
INSATISFACCIÓN LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE LA  
UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO, CHILLÁN”**

**“RELATIONSHIP THAT EXISTS BETWEEN STRESS AND FACTORS OF  
FUNCTIONARIES JOB DISSATISFACTION IN BIO BIO UNIVERSITY, CHILLAN”**

**MEMORIA PARA OPTAR AL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**ALUMNA:  
VANESSA A. YOHN CORONADO  
INGENIERIA COMERCIAL  
vyohn@alumnos.ubiobio.cl**

**PROFESOR GUÍA:  
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 "RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL ESTRÉS Y LOS FACTORES DE INSATISFACCIÓN LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO, CHILLÁN" de la alumna Vanessa Alejandra Yohn Coronado.

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 6,4 puntos (escala de 1 a 7).

Atentamente,

*Alex Medina G.*  
Profesor Guía

*Carolina Leyton*  
Profesor Informante



*Gmar Acuña M.*  
Director de Escuela

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

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I: Planteamiento del estudio.</b>	<b>8</b>
1.1 Formulación del problema.	8
1.2 Formulación de los Objetivos.	10
1.2.1 Objetivos General.	10
1.2.2 Objetivos Específicos.	10
1.3 Importancia y Justificación del estudio.	10
1.4 Limitación del Estudio.	11
<b>CAPÍTULO II: Marco Teórico.</b>	<b>12</b>
2.1 Estrés.	12
2.2 Estrés Laboral.	14
2.2.1 Conceptos.	14
2.2.2 Teorías explicativas.	15
2.2.3 Causas del Estrés Laboral.	18
2.2.4 Consecuencias del Estrés Laboral.	21
2.3 Insatisfacción Laboral.	25
2.3.1 Definición.	25
2.3.2 Consecuencias de la Insatisfacción Laboral.	27

<b>CAPÍTULO III: Metodología.</b>	<b>28</b>
3.1 Tipo y Nivel de Investigación.	28
3.2 Diseño de Investigación.	28
3.3 Población y muestra.	28
3.4 Variables de estudio.	29
3.5 Aplicación del instrumento de recolección de datos.	30
3.6 Análisis y tabulación de datos.	31
<b>CAPÍTULO IV: Resultados de la Investigación.</b>	<b>34</b>
4.1 Resultados de la composición de la muestra.	34
4.2 Resultados y análisis de estrés e insatisfacción laboral por género.	37
4.3 Comparación y análisis de estrés e insatisfacción laboral por género, edad y años de experiencia.	39
4.4 Comparación y análisis de estrés e insatisfacción laboral en las diferentes facultades.	46
4.5 Resultados y análisis de estrés e insatisfacción laboral de académicos versus funcionarios administrativos.	48
4.6 Resultados y análisis de estrés e insatisfacción laboral según condiciones Laborales y estamento.	50

<b>CAPÍTULO V: Conclusiones.</b>	<b>52</b>
5.1 Conclusiones.	52
5.2 Recomendaciones.	54
<b>Referencias</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS</b>	

## INTRODUCCIÓN

El personaje principal que contribuye a la transformación de una sociedad más justa y honesta es el profesor, su misión tiene trascendencia en la formación de futuros ciudadanos profesionales que harán posible el desarrollo y progreso del país, de allí que el trabajo del académico debe tener condiciones básicas para que su labor sea eficiente, el clima que rodea a éste determina los procesos y resultados.

Pero junto a ellos, no se puede dejar de destacar la importante labor que ejercen los funcionarios administrativos de cada unidad académica, para la completa realización de muchas necesidades tanto de los alumnos como académicos y tantos otros entes presenten en la Universidad.

Se ha podido comprobar que los profesionales que mantienen contacto sistémico con las personas, son susceptibles de algún grado de malestar en la salud de éstos, como lo señalan Freudenberger y Richelson, (1980), Maslach y Jackson, (1981), Cooper, (1993), Grosch y Olsen, (1994) y Kubassek (1999) (citados por Molina y Real, 2002), tal es el caso de los docentes cuyo trabajo está expuesto a la mayor cantidad e intensidad de relaciones interpersonales que desarrollan a la vez síntomas de insatisfacción laboral.

En la presente investigación se da a conocer los resultados obtenidos en la evaluación del nivel de estrés e insatisfacción laboral en los académicos y funcionarios administrativos de la Universidad del Bío Bío, Chillán.

El desarrollo de esta investigación está ordenado en cinco capítulos. En el primer capítulo se presenta el planteamiento del estudio, en el cual se considera la formulación del problema, el planteamiento de los objetivos, la importancia y justificación del estudio.

En el segundo capítulo, se refiere al marco teórico, en el que se ven los antecedentes del estudio, las bases teóricas – científicas y todos los aspectos relacionados con el estrés e insatisfacción laboral.

En los aspectos metodológicos del tercer capítulo, se presentan el tipo y nivel de investigación, el diseño, la población y muestra, las variables estudiadas, las técnicas e instrumentos utilizados, el procedimiento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados descriptivos, y los resultados de la composición de la muestra, junto con el cruce de variables de ésta.

Por último, en el último capítulo se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.**

### **1.1 Formulación del problema.**

Los centros educativos son sistemas humanos donde todos los elementos que lo componen se relacionan entre sí, maestro y alumno son dos elementos centrales del proceso enseñanza y aprendizaje donde ambos establecerán una relación personal que influirá en la motivación para el aprendizaje del alumno, su rendimiento académico y en la disciplina escolar de éste. Watzlawick (1983, citado por Selvini, 1987) refiere que un sistema es un conjunto de elementos con propiedades o atributos que interactúan entre sí y que todo cambio a alguna una parte del sistema afecta a todas las demás.

Así mismo, todos los fenómenos que ocurren en el entorno laboral del académico, en cuanto a cómo los percibe y cómo se siente frente a éstos, influirá en su bienestar psicológico y conllevará a influir en la relación que tenga con el alumno y a la vez con los funcionarios administrativos que contribuyen a su realización como profesional.

Una de las razones del malestar docente es la falta de su realización personal que se traduce en un conflicto entre las necesidades personales del maestro y su función profesional (Esteve, José M., 1994).

En cuanto a la organización de los centros educativos, cabe señalar que la planificación es básicamente importante para obtener resultados dentro un plazo convenido y de esto se obtendrán resultados y logros del trabajador que favorecerán a una mejor percepción de su desempeño laboral desarrollando de una u otra manera sus sentimientos de competencia y éxito en su profesión. Boada, Diego y Agulló (2004) afirman que la falta de consecución de metas disminuye los sentimientos de realización personal.

La falta de planificación no permite tener claro qué tareas se van a llevar a cabo en el centro laboral, quien lo va hacer , donde, cómo, cuándo porqué y para qué; todo esto permite establecer el curso de acción de la institución y el control respectivo de los resultados, de lo contrario aumentará la incertidumbre en cuanto al trabajo, entonces se improvisará y como resultado los maestros se verán obligados a realizar un sin fin de tareas no planificadas que



le generarán reacciones de estrés en la que podría aparecer el burnout. Estudios de Pierce y Molloy (1990) señalan que la variedad de tareas de un trabajador tiene relación con el trato impersonal y distante con los usuarios, es decir, con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout, y según Gil - Monte (2006) esta misma variable afecta también los sentimientos de realización personal.

Como se puede observar los factores organizacionales como la autonomía, la organización y la presión son factores que ayudan al maestro para su realización como persona y en consecuencia con su bienestar psicológico. Todo trabajo debe ofrecer grandes satisfacciones esto impactará directamente en la efectividad organizacional (Katz y Kahn, 1995).

Según Leiter (1998) las relaciones de mayor confianza y apoyo entre compañeros y jefes aumentan la realización personal y disminuyen la despersonalización.

Frente a estas condiciones laborales y demandas a las que son sometidos los académicos y funcionarios administrativos, las diferencias referidas entre los departamentos y facultades educativas, surgen las siguientes preguntas:

¿Qué relación existe entre el estrés, los factores de insatisfacción laboral y el síndrome de burnout en los docentes y funcionarios administrativos de la Universidad del Bío Bío en Chillán?.

¿Existen niveles diferenciados en el estrés y los factores de insatisfacción laboral en docentes y funcionarios administrativos de educación secundaria, en relación al tipo de departamento en el que se desempeñan?.

## **1.2 Formulación de Objetivos.**

### **1.2.1 Objetivos Generales.**

Determinar si existe relación entre el estrés y los factores que pueden generar insatisfacción laboral en los funcionarios de la Universidad del Bío Bío, Chillán.

### **1.2.2 Objetivos Específicos.**

- Determinar el nivel de estrés que presentan los funcionarios.
- Determinar el nivel de insatisfacción laboral que se presenta en los funcionarios.
- Analizar si existen diferencias significativas en lo por género, facultad, tipo de contrato, edad, años de experiencia, respecto al nivel de estrés e insatisfacción laboral en los funcionarios de la Universidad del Bío Bío, Chillán.
- Comparar el nivel de estrés e insatisfacción laboral que se presenta en los diferentes estamentos de trabajo.

## **1.3 Importancia y Justificación del estudio.**

A lo largo de muchos años la efectividad laboral del académico y funcionario administrativo ha sido vinculada con la falta de competencia personal y profesional de éste, sin embargo es importante señalar que el ambiente laboral donde éstos se han desenvuelto no ha contribuido a que tengan mayor libertad e independencia de su desempeño, convirtiéndolos en profesionales dependientes y controlados en base a normas y directivas verticales; tampoco los directivos se han preocupado por la organización de los centros educativos es decir en planificar las tareas en plazos establecidos y llevar un control de éstos y es que la toma de decisiones se ha realizado generalmente dentro de un marco normativo centralizado.

Y es que las instituciones educativas se abocan sólo a educar a los alumnos, estas deben tomar en cuenta las necesidades personales de sus trabajadores como lo es el profesor. Atender esto, significa darle libertad y ofrecer espacios para el desarrollo de sus habilidades profesionales y a través de la planificación y eficacia de tareas los docentes tienen la

oportunidad de experimentar sentimientos de logro personal y elevar el sentido de éxito de su desempeño que contribuirá en su bienestar psicológico y bienestar laboral y a la vez es importante señalar que esto influirá en la relación que establezca con el alumno en el proceso enseñanza - aprendizaje. En toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones, es decir ser reflejo de una vida agradable (Phegan, 1988).

Los directivos de los centros educativos deben tener en cuenta entonces, de los factores organizacionales que necesita el docente para su autorrealización y en qué medida influye en su estado emocional, ya que estudios anteriores señalan que los profesionales más dispuestos al estrés son aquellos que prestan servicios a personas como el caso del profesor, es más, el estado emocional de ellos va más allá del estrés, está relacionado con el síndrome de burnout o síndrome del quemado por el estrés (García- Izquierdo, 1991).

Por lo que es importante señalar que las vivencias del estrés están determinadas por la forma como se perciben o evalúan las características de las situaciones laborales. Cuando las demandas del medio son excesivas por la demanda de variedad de tareas no planificadas generan la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás y se manifiesta en un descenso de cantidad y calidad en rendimiento laboral.

El motivo de elección de esta unidad de estudio es por la particularidad de su actividad, la que es muy dependiente de dar una pronta respuesta a los problemas del usuario, fidelizarlo hacia la organización y atender los lineamientos de objetivos personales, como a los propios requerimientos emanados por la Universidad del Bío Bío, todo lo cual genera una carga de trabajo y realización del mismos en condiciones muy diversas, antecedentes que se enmarcan en las situaciones que podrían gatillar problemas de estrés laboral y de insatisfacción laboral en los funcionarios de los diferentes estamentos.

#### **1.4 Limitación del Estudio.**

Para la presente investigación los resultados obtenidos sólo pueden ser generalizados en los centros educativos y administrativos de la Universidad del Bío Bío en Chillán, por lo que no abarcara una visión global de la Universidad del Bío Bío, sino que sólo de una de las ciudades en las que se encuentra.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.**

### **2.1 Estrés**

Hoy en día, muchas personas parecen estar estresadas y en un sentido amplio del término, efectivamente es así. Todos estamos bajo presiones, ya sean familiares, sociales, laborales, profesionales, económicas, entre otras. Y ante estas presiones, respondemos con una reacción de defensa, un reflejo que predispone al cuerpo para la acción en procura de lograr una adaptación a situaciones nuevas.

Solo en años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. Pero a partir de esa toma de conciencia, se han realizado estudios y propuesto estrategias para mitigar la importancia que representa y las pérdidas económicas que conlleva; eso que muchas veces se confundía con desgano, pereza o simplemente falta de voluntad.

El estrés es un proceso normal constituido por un conjunto de reacciones biológicas y psicológicas de nuestro organismo a las demandas y exigencias internas (psicológicas) y externas (sociales) a las cuales nos vemos sometidos constantemente. Por lo que podemos decir que el estrés es un proceso psicofísico “normal”.

Por otro lado, la biología y medicina han incorporado el término “estrés” (que en lenguaje técnico como vocablo inglés significa “una fuerza que deforma los cuerpos o provoca tensión”), desde esta perspectiva definen el estrés como “el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla”. Este proceso o mecanismo general o sistema psiconeuroendocrinológico, es el que denominamos con el termino español de estrés.

También lo definen como una excitación emocional que nos obliga a realizar esfuerzos biológicos intrapsíquicos muy diversos, que en caso de continuar por demasiado tiempo, pueden agotar nuestros recursos. En otras palabras, es el programa corporal de acomodación de la persona en situaciones nuevas, su respuesta no especificada y estereotipada a todos los estímulos que trastornará su equilibrio personal.

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

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

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

El estrés puede ser clasificado en varias clases. Algunos de ellos son:

- **Estrés Laboral:** Es causado por la presión diaria del trabajo (objeto de este estudio).
- **Estrés de Tráfico:** Es causado por el ruido, la presión y la ansiedad de avanzar.
- **Estrés Óptico:** Es causado por el esfuerzo que se le provoca a la vista por efectos de anuncios luminosos, televisión, etc.
- **Estrés de la Densidad:** Es causado por el esfuerzo de tener que convivir en espacios intensamente poblados.
- **Estrés de la Escuela:** Es causado por la presión que ejercen los estudios.

## 2.2 Estrés Laboral.

### 2.2.1 Conceptos.

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

Se produce estrés laboral cuando existe una discrepancia importante entre las capacidades del individuo y las demandas o exigencias del medio ambiente. Es producto de la interacción entre el individuo y su ambiente, estilo de vida, relaciones interpersonales, disposiciones de temperamento, vulnerabilidades biográficas y biológicas; y se asocia a diferentes situaciones en el escenario laboral generándose ciertos riesgos que pueden manifestarse como síntomas de estrés. (TRUCCO, M., 1998; 2002; 2004)

La amenaza generada por el estrés, puede ser objetiva o subjetiva; aguda o crónica. Pero según Lazarus, R. (1991) y Trucco, lo crucial es el componente cognoscitivo de la apreciación que el sujeto hace de la situación. "A menor sensación de control sobre el entorno, el estrés aumenta", afirma Daniel López Rosetti, (2006) médico cardiólogo y presidente de la Sociedad Argentina de Medicina del Estrés.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), se refiere al Estrés Laboral en los siguientes términos: **"Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores"**. Según Kalimo, "múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de la salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación".

Así, la OIT sostiene que "las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al Estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas", tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

### **2.2.2 Teorías Explicativas.**

Las distintas aproximaciones al concepto de estrés, han definido a este como una respuesta general inespecífica, como acontecimientos o estímulos o como transacción cognitiva persona-ambiente.

#### **a) Teorías basadas en la respuesta**

La primera definición basada en el tipo de respuesta la otorga Selye (1936), quien investigó y llegó a definir el estrés como la respuesta fisiológica, no específica de un organismo ante toda exigencia que se le haga. Este autor consideró que cualquier estímulo podría derivar en un estresor siempre que provocase en el organismo su correspondiente respuesta biológica de reajuste, no obstante no incluía los estímulos psicológicos como agentes causales.

Según Selye (1936), cuando uno se enfrenta a una nueva situación, el cerebro recibe información que se transmite y analiza a través de los sentidos, relacionando ésta con recuerdos que se han almacenado de experiencias anteriores. Si la evaluación es negativa, envía una señal que libera las hormonas de adrenalina, poniendo al organismo en un estado de alerta o de resistencia dando lugar a la aparición de síntomas de cansancio y fatiga. En la mayor parte de los casos, una vez que se deja de sentir la amenaza, el cuerpo se recupera, pero si la situación se prolonga se puede llegar a un “estado de extenuación”. Se encontraría entonces con que el nivel de resistencia bajaría, apareciendo nuevas señales de alarma y comenzando un sufrimiento físico y mental y si este estado continúa, la persona empezará a tener problemas llegando incluso a enfermarse.

Es necesario y positivo tener cierta dosis de estrés para permanecer alerta ante cualquier cambio y lograr un ajustado equilibrio en la adaptación; pero cuando la influencia del ambiente supera o no alcanza las cuotas en las que el organismo responde con máxima eficiencia, éste percibe la situación como amenazante, peligrosa o desagradable desencadenando una reacción de lucha o huida y/o una reacción de estrés, incluso una estimulación insuficiente también puede ser fuente nociva de estrés, hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicosomática por “distrés”.

La adaptación se define como un proceso complejo, cambiante y continuo, que requiere muchas reacciones, según Davidoff (1984), es el proceso de conformarse a las exigencias del yo y del entorno frente a las decepciones, frustraciones, conflictos, presiones y otro tipo de angustias. Para que el sujeto haga frente a los problemas que se hacen presentes en la vida, va a depender de su capacidad para manejar las situaciones; de sus esfuerzos por controlar; y en definitiva de su capacidad de adaptación y hará entonces que su estrés se convierta en eutrés o distrés.

Así, desde este primer enfoque teórico, la relevancia le pertenece a los conceptos de estresor y respuesta; y la posibilidad de considerar al estrés como motivador (eutrés) o como fuente nociva (distrés).

#### **b) Teorías basadas en el estímulo**

El estrés se explica en base a estímulos ambientales o estresores estos perturban o alteran el funcionamiento del organismo. Everly (1978, citado por Guerrero, 1996) distingue dos tipos principales de estresores:

**Psicosociales:** Son situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores a través de la interpretación cognitiva o del significado que la persona le asigna para que se conviertan en estrés.

**Biológicos:** Son aquéllos que producen cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo. Se pueden considerar como tales a una cantidad de estimulantes de consumo sociocultural como el café, el tabaco así como elementos ambientales como el ruido y otros tipos de contaminación o condiciones de un medio físico.

En este modelo centrado en el estímulo, el estrés se localiza fuera del individuo y se le llama "strain" al efecto que éste produce. Sandín (1995). Una de las debilidades de esta concepción es lo subjetivo de las asignaciones de significados que las personas le puedan dar a un estímulo; lo que algo puede resultar amenazante para algunos no lo será para otros.



### c) Teorías transaccionales

Un tercer grupo de teorías más complejas son las interaccionales o transaccionales, representadas por Lazarus y Folkman (1986). Esta teoría considera el estrés de una manera más amplia, englobando frustración, conflicto y otros estados de estrés, relacionados con los estados de ánimo como la ansiedad y la ira. Asumiendo la siguiente definición: “Una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkman, 1986). Se conceptualizan los estresores como demandas que surgen del medio ambiente sea interno o externo que afectan el bienestar físico o psicológico del sujeto y que requieren una acción para restablecerlo.

Lazarus sostiene dos formas para hacer frente a los problemas la evaluación y el afrontamiento:

**La evaluación:** Los sujetos valoran constantemente las interacciones que ocurren en cada momento en relación con el entorno. Los sucesos que aparecen como retos o amenazas (nocivos en potencia) se analizan con mayor detenimiento y se plantean interrogantes para averiguar qué tipo de acción va provocando este caso, a la vez que evalúan los recursos con los que hacer frente al problema.

El grado en que los sujetos se sientan o no alarmados depende de su capacidad para manejar desafíos, al respecto influyen la situación, las experiencias pasadas y las características personales. Una vez que se valora un suceso, hay que decidir qué se va a hacer, sin embargo cuando la circunstancia es repetitiva y sin éxito; cuando el sujeto haga lo que haga y la situación inicial se mantiene, llega a un estado de indefensión, de pasividad, en donde permanecerá inerte, sin valorar la situación y sin afrontar la amenaza. Seligman (1975) refiere a este tipo de reacción como indefensión aprendida.

**El afrontamiento:** Lazarus establece un modelo de afrontamiento del estrés basado en dos elementos dinámicos y estructurales estas son: La demanda del medio en cuanto compromiso y los procesos de evaluación de la situación estresante.

Aplicado en el ámbito laboral la definición de estrés podría ser el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. El mecanismo de respuesta previa valoración es la lucha y huida. En situaciones de competencia, inseguridad, búsqueda de eficacia laboral no es factible luchar con el gasto energético correspondiente, ni tampoco teóricamente responder con la huida es decir escapar del distrés. Sin embargo una de las formas de esta es el absentismo.

La imposibilidad de modificar el estresor, estando sometido al mismo tiempo a importantes presiones psicológicas conlleva a salidas como por ejemplo, el cigarrillo, el alcohol, los psicofármacos, las drogas en general e incluso obesidad que termina agravando el distrés y sumando factores de riesgo.

Uno de los síndromes más característicos dentro de las fases avanzadas del estrés laboral, es el síndrome de burnout, también conocido por “síndrome del profesional quemado” o de “desgaste profesional” que se dan en trabajadores que enfrentan una carga afectiva importante y acaban perdiendo el interés.

### **2.2.3 Causas del Estrés Laboral.**

Las causas comunes de estrés en el lugar de trabajo son (1) *cambios en el lugar de trabajo*: sucesos precipitados que impulsan un ciclo de estrés negativo; (2) *un entorno de trabajo poco saludable*: problemas continuos, subyacentes y sistémicos en la oficina; o (3) *respuestas individuales*: reacciones ansiosas a situaciones normales o anormales en el lugar de trabajo. Por lo general, el estrés negativo y la preocupación tóxica que una persona experimenta pueden estar relacionado a más de una causa de estrés. Analicemos más detenidamente cada una de las causas del estrés en el lugar de trabajo.

Los cambios estresantes en el lugar de trabajo incluyen:

**2.2.3.1 Cambio en la carga de trabajo.** Si una empresa reduce el tamaño de su fuerza laboral pero no así sus niveles de producción, es probable que a los empleados se les pida que asuman tareas adicionales y que aumenten la productividad para compensar la pérdida de personal. También le podrían pedir que sumen responsabilidades adicionales a sus tareas regulares durante los periodos de

expansión de la empresa. En cualquiera de los dos casos, el trabajo adicional podría generar resentimiento, además de ansiedad.

**2.2.3.2 Cambio en la remuneración.** Si a un empleado le reducen el sueldo (posiblemente mediante un recorte en sus beneficios), es altamente probable que le genere preocupaciones respecto de su presupuesto. Pero incluso un aumento en el sueldo puede generar preocupación si es que coloca al empleado en una categoría impositiva más alta o si siente que debe desempeñarse en un nivel más alto para ser “merecedor” de aumento.

**2.2.3.3 Cambio de trabajo, tarea o equipo.** Una situación de empleo nuevo siempre genera estrés. El empleado no solo debe aprender nuevas destrezas y procesos, sino que también debe desarrollar nuevas relaciones dentro de la oficina o el equipo. Todo esto requiere de energía y atención adicionales, lo cual podría generar estrés tóxico e impedir que los empleados hagan el mejor trabajo posible.

**2.2.3.4 Cambio en la seguridad del trabajo.** En esta era de la revolución de la alta tecnología, de recortes en las grandes empresas (los cuales a menudo golpean más fuerte a los mandos medios), de una rotación rápida esperada y un crecimiento veloz de los mercados globales, la amenaza de perder el empleo pareciera estar más presente.

Los entornos laborales pueden alcanzar niveles especialmente altos de estrés si los empleados deben lidiar con:

**2.2.3.5 Una sobrecarga de trabajo.** Cuando las empresas hacen recortes o experimentan problemas para encontrar empleados calificados, los supervisores a menudo esperan que sus actuales empleados aporten y satisfagan las necesidades de tiempo y trabajo. El resultado suele ser la sobrecarga de trabajo, lo que aumenta el estrés y la tensión en un equipo que ya está siendo sobreexigido.

**2.2.3.6 Una cultura trabajólica en la oficina.** En algunas organizaciones donde existe un ambiente de mucha presión, la cultura exige que los empleados y trabajen largas jornadas y fines de semana, exista o no una necesidad real. Esta cultura está marcada por una competencia intensa y empleados agotados.

**2.2.3.7 Supervisores difíciles.** Existen jefes cuyo estilo de liderazgo simplemente no calza con las necesidades profesionales de sus subordinados directos. Por ejemplo, algunos supervisores creen que el hecho de presionar a su equipo aumentará la productividad cuando la realidad a menudo es justamente lo contrario: se crea una sensación general de temor y preocupación que socava la productividad. Los conflictos con un supervisor difícil constituyen una de las principales causas de la rotación de empleos.

**2.2.3.8 Colegas negativos.** Si una oficina está impregnada de un ambiente de desconfianza y desunión, el nivel de estrés sube para todos. Las causas podrían ser muchas – un choque de personalidades, sobrecargas de trabajo desproporcionadas, conductas inapropiadas o descorteses-, pero el efecto negativo es el mismo.

Algunos lugares de trabajo pueden fomentar la ansiedad y otras respuestas individuales negativas. Por ejemplo:

**2.2.3.9 Temor al fracaso.** Si un entorno de trabajo fomenta la competencia y las críticas en lugar de la construcción y el reforzamiento de equipos, el resultado puede ser el pensamiento negativo, transformando los mensajes críticos externos en una inseguridad interna y un creciente temor a fracasar.

**2.2.3.10 Baja autoestima.** Estrechamente relacionada con el temor al fracaso, la baja autoestima, ocurre cuando el pensamiento negativo toma el control y frena o distorsiona cualquier mensaje positivo. Como resultado, surge una actitud derrotista.

**2.2.3.11 Falta de confianza.** Una sensación de cinismo puede dominar un ambiente de trabajo si la dirección exige una serie de valores positivos, tales como lealtad y

dedicación, pero luego actúa de una manera en que contradice esos valores, como una reestructuración o despidos.

**2.2.3.12 Pérdida de una comunidad colaborativa.** Muchas personas se sienten desconectadas en el trabajo, marginadas y olvidadas en sus cubículos. Esta sensación de aislamiento es un problema real para los trabajadores independientes, pero también es una preocupación cada vez mayor para las empresas que están conectadas por redes computacionales en lugar de espacios comunitarios de reunión.

**2.2.3.13 Agotamiento laboral.** Es un tipo de estrés único. Es una consecuencia grave de la combinación entre la cultura trabajajólica y el estrés tóxico. Es sentirse agotado cuando se siente atrapado en su trabajo, incapaz de ver un futuro en él. No puede manejar tareas rutinarias; está cansado, tenso e irritable, y francamente ya no le importa.

## **2.2.4 Consecuencias del Estrés Laboral.**

Las consecuencias del estrés laboral, afectan tanto al trabajador como a la empresa. Dentro de las consecuencias para el trabajador, se debe distinguir entre aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico.

Algunas de estas consecuencias pueden manifestarse a corto, mediano o largo plazo dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como de la prolongación en el tiempo de dicha situación sin tomar las medidas adecuadas.

Por otra parte, es importante señalar que el estrés laboral rompe el delicado equilibrio cuerpo-mente de nuestro organismo, por lo que una consecuencia psíquica puede provocar una alteración física y viceversa, de éste modo, no es extraño por ejemplo, que un trabajador que comienza a manifestar signos de ansiedad en sus primeras etapas (nivel psíquico) acabe desarrollando más tarde problemas cardiovasculares e incluso enfermedades coronarias (nivel físico).

A continuación se mostrará un listado que muestra algunas de las consecuencias del estrés laboral tanto para el trabajador como para la empresa.

### **2.2.4.1 Consecuencias del estrés laboral para el trabajador:**

#### **2.2.4.1.1 Consecuencias psíquicas:**

- Deterioro cognitivo.
- Dificultad para concentrarse.
- Ansiedad y/o depresión.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para conciliar el sueño (insomnio).
- Trastornos sexuales.
- Trastornos de tipo afectivo.
- Desórdenes mentales como esquizofrenia o trastornos obsesivo-compulsivos.

Además, se ha demostrado que entre los individuos que sufren estrés laboral, aumenta considerablemente el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el tabaquismo, el alcoholismo o el consumo de drogas. Cuando dicha conducta existía de modo previo a la situación estresante, la consecuencia suele ser un incremento del consumo. También parece haber un aumento significativo de desórdenes alimenticios como la obesidad, la anorexia o la bulimia.

Otra de las consecuencias del estrés laboral para el trabajador es el progresivo deterioro de sus relaciones personales, tanto familiares como de amistades o pareja.

#### **2.2.4.1.2 Consecuencias físicas:**

Entre las consecuencias físicas del estrés laboral en el trabajador, que suelen manifestarse en el mediano y largo plazo, encontramos las siguientes patologías:

##### **2.2.4.2.1 Alteraciones cardiovasculares:**

- Hipertensión.
- Enfermedades coronarias.

- Arritmias.

#### **2.2.4.2.2 Alteraciones dermatológicas:**

- Caída del cabello (alopecia).
- Dermatitis.
- Urticaria.

#### **2.2.4.2.3 Alteraciones sexuales:**

- Disfunción eréctil.
- Eyaculación precoz.
- Disminución o aumento del apetito sexual.
- Vaginismo.

#### **2.2.4.2.4 Alteraciones musculoesqueléticas:**

- Contracturas musculares.
- Incremento del riesgo de lesiones músculo – tendinosas.
- Dolores crónicos.
- Empeoramiento de determinadas patologías como la artritis.
- Mayor tendencia a sufrir calambres.
- Tics nerviosos.

#### **2.2.4.2.5 Alteraciones digestivas:**

- Diarrea.
- Estreñimiento.
- úlceras pépticas.

#### **2.2.4.2.6 Alteraciones del sistema inmune:**

-Disminución de la resistencia del organismo frente a agentes patógenos y por tanto mayor propensión a enfermedades infecciosas.

#### **2.2.4.2.7 Alteraciones del sistema endocrino:**

- Hipertiroidismo.
- Hipotiroidismo.

Otra de las consecuencias que frecuente presentan los trabajadores sometidos a estrés laboral es la aparición de dolores de cabeza o cefaleas, cuya intensidad hace que en ocasiones el empleado se vea incapacitado temporalmente para realizar cualquier actividad.

#### **2.2.4.2 Consecuencias del estrés laboral para la empresa.**

Las consecuencias del estrés laboral se extienden más allá del propio individuo y afectan a su entorno más inmediato. Es por ello fundamental para las empresas ser capaces de mantener controlados los niveles de estrés de sus empleados, ya que afectan directamente al rendimiento, productividad y competitividad de las mismas.



Éstas son algunas de las consecuencias que el estrés laboral implica para la empresa:

- Se generan sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales, falta de colaboración).
- Aumento del absentismo.
- Incremento de accidentes laborales.
- Mayor número de bajas por enfermedad.
- Bajo rendimiento por empleado.
- Menor productividad.
- Aumento de quejas por parte de los clientes y por tanto menor nivel de satisfacción.

Como podemos observar, los efectos del estrés laboral son más amplios de lo que pudiera parecer en un primer momento y afectan al trabajador, a la gente que le rodea y a la propia empresa donde se desempeña.

## **2.3 Insatisfacción Laboral.**

### **2.3.1 Definición.**

La satisfacción laboral es importante en el estudio del comportamiento organizacional porque para la mayoría de los trabajadores constituye un fin en sí misma o un medio hacia el objetivo de la satisfacción personal. Así mismo la satisfacción y la insatisfacción laboral están asociadas con un gran número de indicadores organizacionales como la calidad del desempeño, bajas, rotación, rendimiento, etc.

En lo que respecta a la satisfacción laboral, es interesante lo planteado por Adams (1997), quien considera que a los trabajadores además de interesarles la obtención de recompensas por su desempeño, también desean que estas sean equitativas, lo que transforma en más compleja la motivación, es decir, existe una tendencia a comparar los aportes (esfuerzo) y

resultados (recompensas), pero además a realizar comparaciones con otras personas ya sea de la organización o no. También se destaca el aporte de Herzberg (1959) quien propone una teoría en donde la satisfacción laboral dependerá del grado de satisfacción de dos factores.

Siguiendo a Herzberg, el primero de estos factores agrupa variables que se relacionan o localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como estas variables son administradas y decididas por la empresa, se encuentran fuera del control de los trabajadores. Las principales variables aisladas serían: salario, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, el clima de las relaciones entre los directivos y las personas que trabajan en la empresa, los segmentos internos, estatus, prestigio etc.

Históricamente o tradicionalmente solo estas variables (higiénicas) fueron tomadas en cuenta en la motivación de los empleados. En este sentido para lograr que las personas trabajen más se apelaba a premios, mejoras salariales, incentivos de distinta índole, liderazgo democrático, políticas empresariales más abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos a cambio de un mayor trabajo.

Según las investigaciones de Herzberg (1959) cuando los factores higiénicos son óptimos, solo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando lo hacen no es por un tiempo prolongado. No obstante, cuando estos factores son precarios o pésimos provocan directa insatisfacción.

A causa de esa influencia más orientada a evitar la insatisfacción, denominados factores higiénicos por Herzberg (1959), tenemos que estos factores son esencialmente profilácticos y preventivos, lo que hace que no necesariamente provoquen satisfacción.

Existiría un segundo grupo de variables y factores que se encontrarían relacionados más directamente con la satisfacción de la persona y que tienen relación con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. A estos factores Herzberg (1959) los llama motivacionales o intrínsecos. Estos factores están bajo el control del individuo, pues se relacionan con lo que él hace y en lo que se desempeña. Estos factores involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y el desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de

autorrealización, la responsabilidad y dependen de las tareas que la persona realiza en su trabajo.

Dentro de este marco, los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional, para Herzberg (1959) el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional, así mismo el opuesto de la insatisfacción laboral o profesional sería ninguna insatisfacción laboral, y no la satisfacción como es de suponer.

### **2.3.2 Consecuencias de la Insatisfacción Laboral.**

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren faltos de insatisfacción.

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente a su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.**

### **3.1 Tipo y Nivel de Investigación.**

El estudio corresponde al tipo de investigación sustantiva, es decir, responde a un problema teórico de las variaciones de un modelo y se orienta a describir y explicar la realidad (Sánchez y Reyes, 2006).

El nivel de investigación es descriptivo, que permite especificar las propiedades de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis. La descripción puede ser más o menos del fenómenos descrito (Dnakhe, 1989).

En el presente estudio, se identifica y describe los niveles de estrés e insatisfacción laboral en los funcionarios administrativos y académicos de la Universidad del Bío Bío, en la ciudad de Chillán.

### **3.2 Diseño de Investigación.**

El diseño de investigación corresponde al no experimental – transversal, correlacional, cuyo propósito y utilidad según Hernández, Fernández y Baptista (1999) es conocer cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada, es decir intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

### **3.3 Población y Muestra.**

La población de estudio, está constituida por el personal administrativo y académico, tanto profesional como no profesional, contratados por jornada completa de la Universidad del Bío Bío, específicamente en la ciudad de Chillán, siendo indiferente del tipo de contrato que tengan, sea este planta, honorarios o a contrata. La población suma 328 personas en total.

Se excluyó de la entrega de la batería de encuestas a las personas que se encontraban con licencia médica, permisos o vacaciones. Los participantes del estudio fueron informados en forma verbal y escrita de los objetivos de la investigación y de la confidencialidad de los datos.

El tamaño de la muestra se determinó mediante la siguiente ecuación:

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

N= Tamaño del universo

P= probabilidad de ocurrencia

$\alpha$ = Nivel de Confianza

d= Error máximo de estimación

Considerando el porcentaje de error al 6% y con un nivel de confianza al 99%, se determinó que el número de participantes sería de 192 como mínimo para que los resultados sean representativos.

Sin embargo, el número total de encuestados y con el que se trabajó los resultados fue de 202 personas. Lo anterior, no altera el porcentaje de error y nivel de confianza ya impuestos.

### 3.4 Variables de Estudio.

1. Sexo
2. Edad
3. Años de experiencia en Universidad del Bío Bío, Chillán
4. Campus
5. Facultad
6. Departamento u Oficina
7. Cargo

8. Tipo de contrato
9. Causas de tensión en el trabajo (estresores)
10. Causas de insatisfacción laboral

La operacionalización de las variables aparece en Anexo N°1.

### **3.5 Aplicación del Instrumento de recolección de datos.**

Los instrumentos seleccionados fueron:

- Cuestionario Maslach (1986), que es el instrumento más utilizado en todo el mundo. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. Este cuestionario mide cansancio emocional, despersonalización, realización personal.
- Cuestionario elaborado por Warr, Cook y Wall (1979) que presenta una serie de afirmaciones en relación a su trabajo. Donde debe manifestar su grado de satisfacción con cada una de las respuestas, utilizando una escala de 1 a (muy insatisfecho) 7 (falta de insatisfacción) puntos, de cuyas respuestas se establece insatisfacción laboral o falta de insatisfacción laboral.

El conjunto de instrumentos recién mencionados están validados internacionalmente.

La encuesta en conjunto, fue autoaplicada y de forma anónima.

A diferencia de otros test, en el cuestionario Maslach se exploran las 3 áreas referidas anteriormente, de la siguiente forma:

- Las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 hacen referencia a los síntomas de un Cansancio emocional. Así, habrá un alto nivel de cansancio emocional en aquellas personas que obtengan 27 o más puntos; un cansancio intermedio en aquellas que obtengan entre 19 y 26; y un nivel bajo de cansancio en aquellas que obtengan menos de 19 puntos.

- Las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22 hacen referencia a la denominada Despersonalización. En este sentido, habrá un de alto nivel de despersonalización cuando la persona obtiene 10 o más puntos; un nivel intermedio de despersonalización en aquellos que obtengan entre 6 y 9 puntos; y un nivel bajo de despersonalización en aquellos que obtengan menos de 6 puntos.

- Las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 exploran la Falta de realización personal. Así, se supondrá baja realización en aquellas personas con una puntuación entre 0 y 33; intermedia entre 34 y 39; y alta sensación de logro en aquellos con más de 40 puntos.

### 3.6 Análisis y tabulación de datos.

Para el análisis y tabulación de los datos se utilizó la dicotomización de las respuestas, obteniendo mayor puntaje aquel par de respuestas que reflejen lo más negativo, así los mayores puntajes corresponden a los mayores problemas o malestar. Para el análisis y procesamiento de los datos se utilizó el programa PASW Statistics 18 y Microsoft Excel 2010, usando estadígrafos descriptivos de distribución de frecuencias y asociación de variables.

Con los siguientes criterios:

**Tabla 1**

#### PRESENCIA DE ESTRÉS

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

Fuente: Maslach 1986. (MBI)

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

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

En cuanto al enfoque de Insatisfacción laboral, presentó una serie de afirmaciones en relación al trabajo del encuestado. Señalando la opción de respuesta que más representa su grado de insatisfacción.

La escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- No insatisfacción general.
- No insatisfacción extrínseca.
- No insatisfacción intrínseca.

### **Valoración de los factores en general**

Valoración de la no insatisfacción laboral general es:  $\text{Suma total} / 15$

Es una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos del encuestado en cada uno de los quince ítems. La puntuación total oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor reducción de la insatisfacción general.

### **Valoración de los factores Intrínsecos**

Son aquellos relativos al trabajo: Método de trabajo, reconocimiento, responsabilidad, etc.  
Son los siete ítems pares de la escala: 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14.

Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49.

Valoración de la no insatisfacción intrínseca =  $\text{suma ítems pares} / 7$



### **Valoración de los factores Extrínsecos**

Son los valores factores relativos a las condiciones físicas, el horario, la organización, etc.

Son los ocho ítems impares de la escala: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13,15

Valoración de la no insatisfacción intrínseca = suma ítems impares/8

Su corrección también es idéntica a la escala general, sus valores oscilan entre 8 y 56 (no insatisfacción extrínseca).

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

### 4.1 Resultados de la composición de la muestra

En las tablas 2 a la 7 se presenten los resultados que describen la composición de la muestra. En cuanto a la categoría de sexo, se puede observar en la tabla 2, que destaca el sexo femenino con una diferencia de 37,6% a favor respecto del sexo masculino.

Ver gráfico Anexo nº 2.

**Tabla 2**  
**Composición de la muestra por sexo**

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válidos Femenino	139	68,8	68,8
Masculino	63	31,2	100,0
Total	202	100,0	

Fuente: Elaboración propia, Junio 2014.

En cuanto a los años de experiencia, los resultados de la tabla 3, indican que los participantes en su mayoría (57,9%) llevan menos de 15 años de antigüedad en la Universidad del Bío Bío. Sin embargo, es más alta la cantidad de personas que ha conservado su trabajo durante más de 15 años.

Ver gráfico Anexo nº 3.

**Tabla 3**

**Composición de la muestra por Años de experiencia**

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Validos 0 – 3 años	40	19,8	19,8
4 – 7 años	42	20,8	40,6
8 – 15 años	35	17,3	57,9
Mayor a 15	85	42,1	100,0
Total	202	100,0	

Fuente: Elaboración propia, Junio 2014.

Si se toma en cuenta la edad de cada participante de esta encuesta (tabla 4), se puede observar que el 44,6% tiene entre 31 y 45 años de edad.

Ver gráfico Anexo nº 4.

**Tabla 4**  
**Composición de la muestra por Edad**

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Validos 18 – 30 años	27	13,4	13,4
31 – 45 años	90	44,6	57,9
46 – 60 años	73	36,1	94,1
Mayor de 60 años	12	5,9	100,0
Total	202	100,0	

Fuente: Elaboración propia, Junio 2014.

En la tabla 5, podemos ver que en la categoría de cargo, destaca entre la totalidad de encuestados el funcionario administrativo con una diferencia de 11,8% a favor con respecto a los académicos. Ambos pertenecientes a la Universidad del Bío Bío, Chillán.

Ver gráfico Anexo nº 5.

**Tabla 5**  
**Composición de la muestra por estamento**

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos Académico	89	44,1	44,1
Funcionario Administrativo	113	55,9	100,0
	202	100,0	

Fuente: Elaboración propia, Junio 2014.

En cuanto al número de participantes encuestados por facultad (tabla 6) se puede observar que un 37,1% no pertenece a ninguna facultad educativa por ser prestadores de servicios administrativos para la universidad.

Ver gráfico Anexo nº 6.

**Tabla 6**  
**Muestra compuesta por facultad**

Variable		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Arquitectura, Construcción y Diseño	6	3,0	3,0
	Educación y Humanidades	42	20,8	23,8
	FACE	45	22,3	46,0
	FACSA	34	16,8	62,9
	Sin Facultad	75	37,1	100,0
	Total	202	100,0	

Fuente: Elaboración propia, Junio 2014.

Si se toma en cuenta la variable de condición laboral, en la tabla 7 se puede observar que el 59,4% tiene contrato y un 5% está en la condición de boleta de honorarios.

Ver gráfico Anexo nº 7.

**Tabla 7**  
**Muestra compuesta por tipo de contrato**

Variables		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Contrato	120	59,4	59,4
	Boleta de Honorarios	10	5,0	64,4
	Planta	72	35,6	100,0
	Total	202	100,0	

Fuente: Elaboración propia, Junio 2014.

## 4.2 Resultados y análisis de estrés e insatisfacción laboral por género.

Ver gráfico Anexo nº 8.

**Tabla 8**

<u>Estrés</u>	PUNTUACIÓN		
	UBB	Mujeres	Hombres
<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Medio</b> ( 24,4)	<b>Medio</b> (24,3)	<b>Medio</b> (24,5)
<b>Despersonalización</b>	<b>Medio</b> (9,2)	<b>Medio</b> (9,1)	<b>Medio</b> (9,5)
<b>Realización personal</b>	<b>Bajo</b> (28,4)	<b>Bajo</b> (29,2)	<b>Bajo</b> (26,7)

Fuente: Elaboración propia, Julio 2014.

En la tabla 8, podemos observar que el nivel de Agotamiento emocional en la Universidad del Bío Bío sede Chillán, es de carácter Medio con una puntuación promedio de 24,4; incrementándose en un 0,81% más en los hombres con respecto a las mujeres. En cuanto a despersonalización se repite el mismo efecto que en la variable analizada anteriormente, con una Despersonalización de carácter Medio, con un 4,21% más de presencia en los varones que en las damas. Sin embargo, en el criterio de Realización Personal distinguimos un nivel de estrés Bajo con una puntuación de 28,4 dentro de la organización, siendo mayor la puntuación de las mujeres en un 8,56% con respecto a la de los hombres.

Podemos inferir que el estrés de los funcionarios dentro de la Universidad se encuentra sobre la media, considerándose aspectos relevantes de evaluación donde han puntuado niveles medios de síntomas de estrés.

**Tabla 9**

**Insatisfacción Laboral**

<b>Criterios</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>		
	<b>UBB</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>No insatisfacción general</b>	5,60	5,62	5,57
<b>No insatisfacción extrínseca</b>	5,67	5,68	5,67
<b>No insatisfacción intrínseca</b>	5,52	5,55	5,46

Fuente: Elaboración Propia, Julio 2014.

Ver gráfico Anexo nº 9.

La organización cuenta con una puntuación general de no insatisfacción de 5,6 de 1 a 7, con una pequeña diferencia de 0,88% entre hombres y mujeres.

La Insatisfacción laboral en esta organización no es alta, más bien se concentra de una manera positiva dentro de la Universidad, por lo que no se presentan factores fuertes de insatisfacción laboral.

### 4.3 Comparación y análisis de estrés e insatisfacción laboral por género, edad y años de experiencia.

Ver gráfico Anexo nº 10.

**Tabla 10**

#### Estrés

MUJERES (AÑOS DE EXPERIENCIA V/S EDAD)

Criterios / Años de Experiencia →	PUNTUACIÓN				TOTAL
	0 – 3 años	4 – 7 años	8 – 15 años	Mayor a 15 años	
<b>Agotamiento emocional / Edad ↓</b>					
<b>18 – 30 años</b>	Medio (25,1)	Medio (25,5)	Bajo (12)	No presenta	MEDIO (20,9)
<b>31 – 45 años</b>	Alto (31,2)	Medio (25,9)	Alto (28,4)	Alto (32,1)	ALTO (29,4)
<b>46 – 60 años</b>	Alto (38)	Alto (28,5)	Alto (29,4)	Alto (29,4)	ALTO (31,3)
<b>Mayor de 60 años</b>	No presenta	No presenta	No presenta	Alto (33,5)	ALTO (33,5)
<b>TOTAL</b>	ALTO (31,4)	MEDIO (26,6)	MEDIO (23,3)	ALTO (31,7)	
<b>Despersonalización / Edad ↓</b>					
<b>18 – 30 años</b>	Medio (9,5)	Medio (8,4)	Bajo (5)	No presenta	MEDIO (7,6)
<b>31 – 45 años</b>	Alto (12)	Medio (9,9)	Alto (13)	Alto (12)	ALTO (11,7)
<b>46 – 60 años</b>	Alto (16)	Medio (9,5)	Bajo (4,9)	Alto (11)	MEDIO (10,4)
<b>Mayor de 60 años</b>	No presenta	No presenta	No presenta	Medio (7)	MEDIO (7)
<b>TOTAL</b>	ALTO (12,5)	MEDIO (9,3)	MEDIO (7,6)	MEDIO (10)	
<b>Realización personal / Edad ↓</b>					
<b>18 – 30 años</b>	Alto (41,3)	Alto (39,8)	Alto (42)	No presenta	ALTO (41)
<b>31 – 45 años</b>	Medio (38)	Alto (44,1)	Medio (37,9)	Medio (38)	MEDIO (39,5)
<b>46 – 60 años</b>	Alto (41)	Alto (44)	Alto (41,8)	Alto (41,5)	ALTO (42,1)
<b>Mayor de 60 años</b>	No presenta	No presenta	No presenta	Bajo (28,5)	BAJO (28,5)
<b>TOTAL</b>	ALTO (40,1)	ALTO (42,6)	MEDIO (37,5)	MEDIO (36)	

Fuente: Elaboración propia, Junio 2014.

De acuerdo al análisis de variables que presentan las funcionarias de la Universidad del Bío Bío, se puede apreciar que desde los 31 años de edad comienzan a presentarse altos rasgo de Agotamiento emocional, generándose una diferencia de 37,6% entre las funcionarias mayores de 60 años con respecto a las de 18 – 30 años de edad. Esto se acentúa aún más

en las mujeres con más de 15 años de trayectoria laboral dentro de la organización presentando un 26,5% más de Agotamiento emocional en comparación con la mínima puntuación que alcanzo el grupo de mujeres de entre 8 – 15 años de experiencia dentro de la Universidad.

Sin embargo, dentro del análisis el grupo por si solo que arrojó la mayor puntuación con 38 puntos fueron las mujeres de 46 – 60 años entre 0 – 3 años de experiencia laboral dentro de nuestra Universidad.

Con respecto a la despersonalización, está calificada como Alto en su mayoría. Sin embargo podemos observar que las mujeres de entre 31 – 45 años alcanzan la puntuación más alta en su totalidad dentro del grupo con 11,7 siendo un 40,17% superior al mínimo dentro de la variable de despersonalización correspondiente a las mujeres mayores de 60 años de edad, con 7 puntos promedio.

En cuanto a los signos más altos de despersonalización dentro de los años de experiencia, se atribuyen en un grado Alto a las mujeres entre el rango 0 – 3 con 12,5 puntos, lo que significa un 25,6% superior al puntaje mínimo encontrado en la totalidad del grupo de 4 – 7 años.

Si bien, pudimos apreciar qué grupos en su totalidad presentan los niveles más altos de Despersonalización, el puntaje más alto por si solo en cruce de variables fue en las mujeres de 46 – 60 años de edad con 0 – 3 años de experiencia laboral en la Universidad, con una puntuación de 16.

La Realización personal se encuentra en el tramo de medianamente alto, las féminas entre 46 – 60 años de edad obtuvieron 42,1 puntos, lo que es equivalente a un 32,30% superior al mínimo encontrado dentro de las totalidades de edad correspondiente al grupo de mayores de 60 años de edad con 28,5 puntos en promedio.

En cuanto a la experiencia laboral dentro de la Universidad, existe un 15,5% de diferencia entre la variable Alto de 42 ,6 puntos equivalente a las mujeres de entre 4 – 7 años con respecto a las damas mayores a 15 años con un puntaje Medio de 36 puntos. Junto con



esto, observemos que la puntuación más alta dentro del cruce de variables se encuentra en las mujeres de 46 – 60 años de edad y 4 – 7 años de experiencia laboral, con 44 puntos.

En conclusión, el nivel de estrés globalmente en cuanto a las variables analizadas, es Medio – Alto dentro de las mujeres, lo que no es beneficioso para salud personal y clima laboral dentro de la organización.

**Tabla 11**

**Insatisfacción Laboral**

MUJERES (AÑOS DE EXPERIENCIA V/S EDAD)

Criterios / Años de Experiencia →	PUNTUACIÓN				TOTAL
	0 – 3 años	4 – 7 años	8 – 15 años	Mayor a 15 años	
<b>No insatisfacción general / Edad ↓</b>					
18 – 30 años	5,6	5,1	7	No presenta	5,9
31 – 45 años	5,9	5,9	5,7	5,8	5,8
46 – 60 años	5,8	4,9	5,5	5,6	5,5
Mayor de 60 años	No presenta	No presenta	No presenta	3,9	3,9
<b>TOTAL</b>	<b>5,8</b>	<b>5,3</b>	<b>6,1</b>	<b>5,1</b>	
<b>No insatisfacción extrínseca / Edad ↓</b>					
18 – 30 años	5,7	5	7	No presenta	5,9
31 – 45 años	6	6	5,7	5,9	5,9
46 – 60 años	5,8	5	5,6	5,7	5,5
Mayor de 60 años	No presenta	No presenta	No presenta	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>5,8</b>	<b>5,3</b>	<b>6,1</b>	<b>5,2</b>	
<b>No insatisfacción intrínseca / Edad ↓</b>					
18 – 30 años	5,5	5,1	7	No presenta	5,9
31 – 45 años	5,8	5	5,6	5,5	5,5
46 – 60 años	5,7	5	5,5	5,5	5,4
Mayor de 60 años	No presenta	No presenta	No presenta	3,7	3,7
<b>TOTAL</b>	<b>5,7</b>	<b>5</b>	<b>6,0</b>	<b>4,9</b>	

Fuente: Elaboración propia, Julio 2014.

Ver gráfico Anexo nº 11.

Con respecto a la insatisfacción laboral en las mujeres encuestadas, se presencia una disminución en la satisfacción desde las menores edades a las mayores, sin embargo aún con la puntuación mínima sobre pasan la media dentro del rango de calificación de 1 a 7.

Si me refiero a los años de experiencia, se puede apreciar que las mujeres entre los 8 y 15 años alcanzar un mayor umbral de satisfacción laboral, con una puntuación de 6,1; lo que es un 14,75% superior con respecto al mínimo alcanzando por el grupo de mujeres mayor a 15 años con un puntaje equivalente a 5,1.

Analizando específicamente la totalidad en los rangos de edades, observaremos que la puntuación más alta alcanzada fue de 5,9 entre los años 18 y 30, lo que es un significativo 33,9% superior a la no insatisfacción de las mujeres mayores de 60 años con 3,9 puntos.

Una distinción que se presentó en esta escala, fue que las mujeres de 18 – 30 años de edad y con 8 – 15 años de experiencia laboral en la Universidad calificaron con el puntaje máximo su no insatisfacción laboral.

**Tabla 12**

**Estrés**

**HOMBRES (AÑOS DE EXPERIENCIA V/S EDAD)**

Criterios / Años de Experiencia →	PUNTUACIÓN				TOTAL
	0 – 3 años	4 – 7 años	8 – 15 años	Mayor a 15 años	
<b>Agotamiento emocional / Edad ↓</b>					
<b>18 – 30 años</b>	<b>Alto</b> (28,3)	<b>Medio</b> (23,5)	No presenta	No presenta	<b>MEDIO</b> (25,9)
<b>31 – 45 años</b>	<b>Medio</b> (25,1)	<b>Alto</b> (34,2)	<b>Medio</b> (24,3)	<b>Alto</b> (34,9)	<b>ALTO</b> (29,6)
<b>46 – 60 años</b>	No presenta	<b>Alto</b> (29,7)	<b>Alto</b> (32)	<b>Alto</b> (44,3)	<b>ALTO</b> (35,3)
<b>Mayor de 60 años</b>	No presenta	No presenta	No presenta	<b>Medio</b> (27,5)	<b>MEDIO</b> (27,5)
<b>TOTAL</b>	<b>MEDIO</b> (26,7)	<b>ALTO</b> (29,1)	<b>ALTO</b> (28,2)	<b>ALTO</b> (35,6)	
<b>Despersonalización / Edad ↓</b>					
<b>18 – 30 años</b>	<b>Alto</b> (12)	<b>Alto</b> (12)	No presenta	No presenta	<b>ALTO</b> (12)
<b>31 – 45 años</b>	<b>Medio</b> (8,6)	<b>Alto</b> (15)	<b>Alto</b> (12)	<b>Alto</b> (11)	<b>ALTO</b> (11,7)
<b>46 – 60 años</b>	No presenta	<b>Alto</b> (14)	<b>Alto</b> (15)	<b>Alto</b> (14)	<b>ALTO</b> (14,3)
<b>Mayor de 60 años</b>	No presenta	No presenta	No presenta	<b>Medio</b> (9)	<b>MEDIO</b> (9,0)
<b>TOTAL</b>	<b>MEDIO</b> (10,3)	<b>ALTO</b> (13,7)	<b>ALTO</b> (13,5)	<b>ALTO</b> (11,3)	
<b>Realización personal / Edad ↓</b>					
<b>18 – 30 años</b>	<b>Alto</b> (42,3)	<b>Medio</b> (37,5)	No presenta	No presenta	<b>MEDIO</b> (39,9)
<b>31 – 45 años</b>	<b>Bajo</b> (29,8)	<b>Medio</b> (37,9)	<b>Alto</b> (41,1)	<b>Medio</b> (36)	<b>MEDIO</b> (36,2)
<b>46 – 60 años</b>	No presenta	<b>Medio</b> (37,7)	<b>Medio</b> (38)	<b>Bajo</b> (33,7)	<b>MEDIO</b> (36,5)
<b>Mayor de 60 años</b>	No presenta	No presenta	No presenta	<b>Alto</b> (41,1)	<b>ALTO</b> (41,1)
<b>TOTAL</b>	<b>MEDIO</b> (36,1)	<b>MEDIO</b> (37,7)	<b>MEDIO</b> (39,6)	<b>MEDIO</b> (36,9)	

Fuente: Elaboración propia, Julio 2014.

Ver gráfico Anexo nº 12.

Podemos observar que las variables más altas de agotamiento emocional presento resultados altamente importantes en las categorías de entre 46 – 60 años de edad y mayor a 15 años de experiencia en la Universidad del Bío Bío. Si analizamos cada cruce de categoría, nos daremos cuenta que la gran mayoría se encuentra en un nivel Alto de agotamiento emocional. En la variable edad se alcanzó un total de 35,3 en puntuación equivalente a Alto, en el rango de edad 46 – 60 años con un 26,63% superior a la mínima alcanzada con 25,9 puntos para los 18 – 30 años de edad. En cuanto a los años de experiencia la totalidad más alta dentro de los grupos fue en los mayores a 15 años con 35,6

puntos, lo que es un 25% superior a la puntuación más baja alcanzada, que fue de 26,7 categorizada como Medio en el rango de 0 – 3 años. Sin embargo, la puntuación más alta alcanzada fue de 44,3 puntos para los hombres mayores de 15 años de experiencia laboral entre los 46 – 60 años de edad.

Con respecto a la Despersonalización se aprecia un 37,1% de diferencia entre la puntuación más alta y más baja obtenida en sus totalidades dentro de los grupos, las que pertenecen a 14,3 puntos para el tramo 46 – 60 años de edad versus 9,0 puntos para mayores de 60 años. Además de esto, la experiencia tiene las mismas calificaciones, Alto con 13,7 puntos y Medio con 10,3 para mayores de 15 años y 0- 3 años respectivamente, con una diferencia de 24,8% entre las variables totales. Junto con lo anterior, detalladamente se observó dos puntuaciones de 15, igualmente de categoría Alto, equivalente a los rangos de 4 – 7 años de experiencia laboral dentro de la Universidad con 31 – 45 años de edad y 8 – 15 años de experiencia con 46 – 60 años de edad.

Si seguimos con el criterio de Realización personal, se encuentra un máximo total de 41,1 puntos para los hombres mayores de 60 años de edad con un 11,9% superior con respecto al total mínimo alcanzado de puntuación Medio con 36,2 puntos equivalente al rango de edad 31 – 45 años. Con respecto a la experiencia laboral dentro de nuestra organización se califican todos en su totalidad como Medio, siendo el promedio de este 37,5 puntos. Y en cuanto al más alto dentro del cruce de variables, son los hombres de entre 18 – 30 años con una experiencia de 0 – 3 años con 42,3 puntos.

Se concluyó que los hombres se encuentran en un rango promedio de Alto, en comparación con las mujeres, lo que significa que están más estresados que ellas.

**Tabla 13**

**Insatisfacción Laboral.**

HOMBRES

Criterios / Años de Experiencia →	PUNTUACIÓN				TOTAL
	0 – 3 años	4 – 7 años	8 – 15 años	Mayor a 15 años	
<b>no insatisfacción general / Edad ↓</b>					
<b>18 – 30 años</b>	6,4	4,3	No presenta	No presenta	<b>5,4</b>
<b>31 – 45 años</b>	5,9	5,4	6,2	5,2	<b>5,7</b>
<b>46 – 60 años</b>	No presenta	5,2	5,1	5,3	<b>5,2</b>
<b>Mayor de 60 años</b>	No presenta	No presenta	No presenta	5,7	<b>5,7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,2</b>	<b>5</b>	<b>5,7</b>	<b>5,4</b>	
<b>No insatisfacción extrínseca / Edad ↓</b>					
<b>18 – 30 años</b>	6,6	4,9	No presenta	No presenta	<b>5,8</b>
<b>31 – 45 años</b>	5,9	5,9	6,3	5,3	<b>5,9</b>
<b>46 – 60 años</b>	No presenta	5,2	4,4	5,5	<b>5,0</b>
<b>Mayor de 60 años</b>	No presenta	No presenta	No presenta	5,5	<b>5,5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,3</b>	<b>5,3</b>	<b>5,4</b>	<b>5,4</b>	
<b>No insatisfacción intrínseca / Edad ↓</b>					
<b>18 – 30 años</b>	6,2	3,7	No presenta	No presenta	<b>5</b>
<b>31 – 45 años</b>	5,9	4,9	6,1	5,1	<b>5,5</b>
<b>46 – 60 años</b>	No presenta	5,1	5,9	5,2	<b>5,4</b>
<b>Mayor de 60 años</b>	No presenta	No presenta	No presenta	6	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,1</b>	<b>4,6</b>	<b>6</b>	<b>5,4</b>	

Fuente: Elaboración propia, Julio 2014.

Ver gráfico Anexo nº 13.

Dentro de los hombres, la insatisfacción es media - baja en general, alcanzando un mínimo de 5,2 puntos para los 46 – 60 años de edad, lo que es un 8,8% de diferencia con el puntaje mayor obtenido para la totalidad de edad de 5,7 puntos.

En cuanto a los años de experiencia dentro de la Universidad se obtuvo 6,2 puntos para los hombres de 0 – 3 años de esta categoría y un mínimo de 5 puntos en 4 – 7 años de experiencia, lo que crea una diferencia porcentual de 19,4 entre ellos respectivamente.

Pero, dentro del cruce de variables en particular se encontró una puntuación de 6,4 considerándose como la más alta, correspondiente a los hombres de 18 – 30 años de edad que tienen menos de 3 años de experiencia laboral.

#### 4.4 Comparación y análisis de estrés e insatisfacción laboral en las diferentes facultades.

Tabla 14

##### Estrés

Criterio	FACULTADES				
	Arquitectura, Construcción y Diseño	Educación y Humanidades	FACE	FACSA	Sin Facultad
Agotamiento emocional	Alto (35,7)	Alto (28,6)	Alto (28,8)	Alto (31,9)	Medio (27,5)
Despersonalización	Alto (14)	Alto (11)	Medio (10)	Alto (12)	Alto (11)
Realización personal	Alto (44,7)	Medio (39,8)	Alto (40,4)	Medio (39,6)	Medio (38)

Fuente: Elaboración propia, Julio 2014.

Fuente: Elaboración Propia, Julio 2014.

Ver gráfico Anexo nº 14.

Dentro de las facultades se encuentran en promedio con un alto Agotamiento emocional, pero, dentro de los departamentos que no pertenecen a ninguna facultad es más bajo este criterio. En detalle se puede observar que la facultad de Arquitectura, Construcción y Diseño presenta un alto agotamiento emocional con una puntuación de 35,7 lo que es un 23% superior a los departamentos que no pertenecen a ninguna facultad que ponderaron 27,5 puntos en categoría Medio.

Si vemos el criterio de Despersonalización podemos observar que Facultad de Ciencias Empresariales (FACE) se encuentra con un nivel más bajo que el de otras facultades dentro de la Universidad, con una puntuación de 10 , lo que genera una diferencia porcentual de 28,6 con respecto a la facultad de Arquitectura, Construcción y Diseño que alcanzó los 14 puntos.

Por último, los miembros encuestados de la facultad de Arquitectura, Construcción y Diseño se sienten con una alta realización personal dentro de su trabajo con 44,7 puntos, lo que es

un 15% superior con respecto a los departamentos Sin facultad, que arroja una puntuación de categoría Media de 38 puntos.

**Tabla 15**

**Insatisfacción Laboral**

Criterio	FACULTADES				
	Arquitectura, Construcción y Diseño	Educación y Humanidades	FACE	FACSA	Sin Facultad
<b>No insatisfacción general</b>	5,5	5,5	5,7	5,8	5,6
<b>No insatisfacción extrínseca</b>	5,1	5,6	5,8	5,9	5,6
<b>No insatisfacción Intrínseca</b>	6	5,4	5,5	5,7	5,5

Fuente: Elaboración propia, Julio 2014.

Ver gráfico Anexo nº 15.

Se puede reflejar en la tabla 15, la falta de insatisfacción laboral que existe dentro de las facultades encuestadas, ya que todas se encuentran sobre el rango de 5, desde 1 a 7 , lo que es muy bueno para la Universidad al saber que gran parte de sus miembros se encuentran satisfechos con su trabajo y lo que los rodea. Dentro de las facultades observaremos que la Facultad de Ciencias de la Salud y de los Alimentos (FACSA) tiene un alto puntaje (5,8) de no insatisfacción , lo que la lleva a obtener un 5,2% de diferencia superior con respecto a la Facultad de Arquitectura, Construcción y Diseño y la facultad de Educación Humanidades; ambas con una puntuación de 5,5.

#### 4.5 Resultados y análisis de estrés e insatisfacción laboral de académicos versus funcionarios administrativos.

Tabla 16

**Estrés**

Criterio	PUNTUACIÓN	
	Académico	Funcionario Administrativo
Agotamiento emocional	Alto (30,8)	Medio (27,7)
Despersonalización	Alto (11)	Alto (11)
Realización personal	Medio (39,4)	Medio (39,3)

Fuente: Elaboración propia, Julio 2014.

Ver gráfico Anexo nº 16.

Si se compara a los académicos con los funcionarios administrativos, podemos ver que no es mucho lo que se diferencian, de hecho ambos presentan altos signos de estrés en cuanto a despersonalización y agotamiento emocional. Si me refiero al Agotamiento emocional podemos ver una diferencia de 10,1% entre la puntuación de los académicos con respecto a los funcionarios administrativos. No así con el criterio de Realización personal en donde ambos cargos se encuentran en una calificación media, lo que es positivo al ver que la puntuación se acerca mucho al rango Alto.



**Tabla 17**

**Insatisfacción Laboral**

<b>Criterio</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>	
	<b>Académico</b>	<b>Funcionario Administrativo</b>
<b>No insatisfacción general</b>	5,6	5,6
<b>No insatisfacción extrínseca</b>	5,7	5,7
<b>No insatisfacción intrínseca</b>	5,5	5,6

Fuente: Elaboración propia, Julio 2014.

Ver gráfico Anexo nº 17.

Entre los académicos y funcionarios de la Universidad del Bío Bío no se presenta ninguna diferencia en cuanto a la no insatisfacción laboral, los cuales obtienen una puntuación de 5,6; lo que se considera bueno dentro de la escala de 1 a 7, por estar muy sobre la media.

#### 4.6 Resultado y análisis de estrés e insatisfacción laboral según condiciones laborales y estamento.

Tabla 18

##### Estrés

ESTAMENTO V/S TIPO DE CONTRATO

Criterio	ACADÉMICO			FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO		
	Boleta Honorarios	Contrato	Planta	Boleta Honorarios	Contrato	Planta
Agotamiento emocional	Alto (28,5)	Alto (30,6)	Alto (31,1)	Medio (23)	Medio (27,7)	Alto (28,7)
Despersonalización	Alto (12)	Alto (12)	Alto (11)	Medio (9,9)	Alto (11)	Alto (11)
Realización personal	Bajo (28,5)	Bajo (30,6)	Alto (40,6)	Medio (37,8)	Medio (38,4)	Alto (41,7)

Fuente: Elaboración propia, Julio 2014.

Ver gráfico Anexo nº 18.

Si se observa a los académicos versus los funcionarios administrativos, podemos ver que los académicos sin importar el tipo de contratación que tengan están calificados con una puntuación Alta en el criterio de agotamiento emocional con un 12% de diferencia con los funcionarios administrativos, quienes en su mayoría se encuentran en categoría Media, significando que los académicos se encuentran más agotados emocionalmente que los funcionarios administrativos.

Lo mismo se repite en la despersonalización pero asimilándose con la puntuación de los funcionarios administrativos con contrato y de planta, pero sigue siendo mayor la despersonalización que sientes los académicos con respecto los funcionarios administrativos, donde los primeros superan a los segundo en un 9,4% despectivamente.

Con respecto a la realización personal los académicos a boleta de honorarios y contrato presentan una baja puntuación con respecto a los que están de planta que la califican como alta, con una diferencia porcentual entre ellos de 29,8%. Sin embargo, los funcionarios

administrativos se muestran un poco más optimistas con este criterio, al calificarlo como medio y los funcionarios de planta como alto.

Concluyendo, en cuanto a la diferencia de estrés presente, podemos decir que los funcionarios administrativos se sienten menos estresados con un 15,5% superior con respecto a los académicos de la Universidad del Bío Bío sede Chillán.

**Tabla 19**

**Insatisfacción Laboral**

ESTAMENTO V/S TIPO DE CONTRATO

Criterio	ACADÉMICO			FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO		
	Boleta Honorarios	Contrato	Planta	Boleta Honorarios	Contrato	Planta
<b>No insatisfacción general</b>	5,1	5,5	5,7	5,8	5,6	5,7
<b>No insatisfacción extrínseca</b>	5,1	5,7	5,7	5,8	5,7	5,7
<b>No insatisfacción intrínseca</b>	5,1	5,3	5,7	5,8	5,5	5,7

Fuente: Elaboración propia, Julio 2014.

Ver gráfico Anexo nº 19.

Podemos apreciar que los académicos de planta tienen una mayor satisfacción laboral que los contratados mediante contrato y boleta de honorarios con una diferencia porcentual del 10,5% con respecto al último. No así, los funcionarios administrativos, los cuales presentan una mayor satisfacción en los funcionarios que están por boleta de honorarios, seguidos por los de planta y al último los que están por contrato con una puntuación de 5,6, la que tampoco es menor.

Podemos decir que los funcionarios administrativos con 5,7 puntos promedio se encuentran en un 5,3% más satisfechos laboralmente que los académicos quienes promedian una puntuación de 5,4.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.**

### **5.1 Conclusiones.**

En esta muestra del personal de la Universidad del Bío Bío, sede Chillán, Chile, se encontró un alto nivel de sintomatología asociada a estrés laboral. Sin embargo, en cuanto a la variable insatisfacción laboral se encontraron rasgos positivos con puntuación promedio sobre 5 de 1 a 7, lo que indica que los encuestados en gran medida, positivamente satisfechos laboralmente.

Las características socio-biodemográficas de la población de estudio, se correlacionan con los hallazgos y permiten la clasificación y comparación entre diferentes grupos, según género, estamento, facultades, tipo de contrato, entre otras.

La característica: años de experiencia laboral, permite inferir un desgaste laboral importante, pues gran parte del género femenino de quienes resultan sintomáticos coinciden con la población con más de 15 años de servicio.

La sintomatología asociada a estrés laboral, en las diferentes áreas, se da con mayor énfasis en el personal femenino mayor de 15 años de experiencia y mayor de 60 años, no así, en el género masculino, quienes en la edad mayor de 15 años de experiencia y mayores a 60 años son los que presentan más baja puntuación frente al resto de variables, ya que los que presentan un estrés más alto dentro de ellos, son los varones de entre 46 – 60 años de edad y coincide al igual que en las mujeres en tener más de 15 años de experiencia laboral.

Las fuentes de insatisfacción laboral presentes en la población de estudio dicen relación directa con los sentimientos de control sobre el trabajo, autonomía y de autoestima. No habría diferencia entre estamento ocupacional, en género supera el femenino al masculino en un 0,88% de mayor satisfacción laboral. Las fuentes de tensión detectadas en este estudio fueron identificadas principalmente en el área de la organización del trabajo, del ambiente físico de trabajo y en las relaciones interpersonales; se presentan diferencias significativas respecto a fuentes de tensión, dependientes de otras variables (como estamento y tipo de contrato).

La mayoría de la población encuestada identifica una fuente de mayor molestia o tensión específica en el trabajo.

Otras condicionantes sociales y económicas que tienen impacto en la vida laboral (mercado, laboral, transporte, vivienda, etcétera) y que no han sido incluidas en la valoración utilizada, podrían ser de utilidad en futuras investigaciones logrando complementariedad con los antecedentes ya reconocidos en el presente estudio y en la evidencia científica revisada.

## 5.2 Recomendaciones.

Considerando que la Universidad del Bío Bío es un establecimiento docente – asistencial, los hallazgos permitirían que estos profesionales conozcan, o bien, tomen conciencia de ciertos aspectos y dimensiones del trabajo, el bienestar laboral y la persona, que pueden incidir en la accidentabilidad, conducta riesgosa en general y de las metodologías para medirlas. El abordaje del área representa utilidad en cuanto a educación profesional, como en capacitación en el personal de salud, permitiendo optimizar los ambientes laborales, al conocer las dimensiones para ello.

Al no contar con un protocolo de identificación de estrés laboral en el personal de salud, este estudio representa una mirada inicial y muestra una herramienta útil para recoger datos que permitan delinear estrategias para la prevención y reconocimiento temprano del estrés laboral, entregando datos importantes para las jefaturas y unidades de educación ocupacional.

El estudio pone de manifiesto una realidad importante en salud laboral, que debe ser considerada en prevención y promoción, en áreas administrativas, para la gestión de recurso humano, así como para la optimización de los entornos laborales; rol fundamental de quienes son responsables de estas instancias; además demuestra la ventaja de la utilización de los cuestionarios autoaplicados en el área educacional, por su bajo costo y aceptación por parte de los sujetos de estudio.

Además, se recomienda considerar como parte de la formación docente aspectos relacionados con el desarrollo personal en forma obligatoria, ofreciéndoles programas de autoestima, manejo de emociones y del estrés, programas para el entrenamiento de habilidades sociales, asertividad, solución de problemas y programas orientados al desarrollo del liderazgo.

Junto con lo anterior, se podría realizar estudios del clima laboral desde el enfoque estructural, que permitan hacer apreciaciones más objetivas de factores de este. También, se podría realizar estudios más amplios respecto a la autonomía, presión laboral y estilos de vida académica del maestro.

## Referencias

- 1.- Aparicio P., T. (2005). *La insatisfacción laboral*. Puleva salud [en línea].  
Recepcionado desde:  
[http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID\\_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769](http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769)
- 2.- Burgos (2004). *Calidad de vida y estrés de los estudiantes de la Escuela de Enfermería, Universidad Austral de Chile*.
- 3.- Chiang Vega, María M. (2010). *Relación entre clima laboral y satisfacción laboral*.  
(56): 23 – 79.
- 4.- Dejours, Christophe (2009). *Desgaste mental en el trabajo*. (18): 12 – 30.
- 5.- Esteve, José M. (1994). *Malestar docente*. (75) : 15 – 90.
- 6.- FRITSCH, R. 2005. *Cómo tratar la depresión laboral*. Diario Financiero, Santiago de Chile. [en línea]. Recepcionado desde:  
[http://www.derecho.uchile.cl/profesores/mengod/pdf\\_actualidad/Actualidad\\_laboral\\_enero\\_febrero\\_2005.pdf](http://www.derecho.uchile.cl/profesores/mengod/pdf_actualidad/Actualidad_laboral_enero_febrero_2005.pdf)
- 7.- García (2006). *Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Clínico Regional, Valdivia*.
- 8.- GIL MONTE, P.; J.M. PEIRÓ. 1999. *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Anales de Psicología. [en línea]. Recepcionado desde:  
[http://www.um.es/facpsi/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](http://www.um.es/facpsi/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- 9.- Gil – Monte, Pedro R. (2006). *Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*.

10.- Granda C.E. (2006). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. [en línea]. Recepcionado desde:

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/segundo/a10.pdf>

11.- Harvard Business School (EEUU.) (2009). *Manejar el estrés: soluciones prácticas para los desafíos del día a día*. (25): 19 – 44.

12.- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

13.- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

14.- *La Carga de trabajo, La Fatiga y La Insatisfacción Laboral*. Prevención de Riesgos Laborales. Nivel Superior. *Unidad 3*. [en línea]. Recepcionado desde:

<http://www.geoasbuilt.es/tutoriales/prl/b0203.pdf>

15.- Labrador, Francisco J. (1993). *Estrés: Trastornos psicofisiológicos*. (23): 22 – 45.

16.- Lertora Muñoz, M. Silvana (2000). *Estrés laboral: Un estudio comparativo*.

17.- Miller, L. y Dell S.A. (2009). *Los distintos tipos de estrés*. American Psychological Association. [en línea]. Recepcionado desde:

<http://www.geoasbuilt.es/tutoriales/prl/b0203.pdf>

18.- *Riesgos relacionados con el estrés y la insatisfacción laboral: burnout, hostigamiento y trastornos adaptativos en docentes*: Modulo de prevención de riesgos laborales. [en línea] . Recepcionado desde :

[http://www.cece.gva.es/per/docs/rlcursouni6\\_es.pdf](http://www.cece.gva.es/per/docs/rlcursouni6_es.pdf)

19.- Rocco (2009). *Satisfacción laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*. (26): 45 – 71



- 20.- Travers, Cheryl J (1997). *Estrés de los profesores: la presión en la actividad docente.*
- 21.- TRUCCO, M. (1998) *Promoción de la salud mental en el ámbito laboral.* Washington, DC. Organización Panamericana de la Salud. (12): 121 – 133.
- 22.- TRUCCO, M. (2002) *Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales.* Rev. Neuro-siquiatr. V.40 supl.2 Santiago.
- 23.- TRUCCO, M. (2004) *El Estrés y la Salud Mental en el Trabajo.* Documento de Trabajo de la Asociación Chilena de Seguridad. 6(14): 185-188.
- 24.- Witkin, Georgia (1995). *Estrés de la mujer: como reconocerlo y superarlo.*

## ANEXO

### Anexo Nº1

#### Encuesta

**Género:** F  M

**Años de Experiencia:** 0 – 3 años   
4 – 7 años   
8 – 15 años   
Mayor a 15 años

**Edad:** 18 – 30 años   
31 – 45 años   
46 – 60 años   
Mayor de 60 años

**Campus:** \_\_\_\_\_  
**Facultad:** \_\_\_\_\_  
**Departamento**  
**u Oficina de:** \_\_\_\_\_

**Académico**  **Funcionario Administrativo**

**Tipo de contrato:** Contrato   
Boleta Honorarios   
Planta

A cada una de las frases debe responder expresando frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- 0 = NUNCA.
- 1 = POCAS VECES AL AÑO O MENOS.
- 2 = UNA VEZ AL MES O MENOS.
- 3 = UNAS POCAS VECES AL MES.
- 4 = UNA VEZ A LA SEMANA.
- 5 = POCAS VECES A LA SEMANA.
- 6 = TODOS LOS DIAS.

**Nota:** se considera la palabra cliente, como estudiando, académico, funcionario, etc.

	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 clientes							
5. Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueron 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 clientes							
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 clientes							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes							
18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes							
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 clientes me culpan de alguno de sus problemas							

A continuación se presentan una serie de afirmaciones en relación a su trabajo. Manifieste su grado de satisfacción con cada una de éstas, utilizando una escala de 1 a 7 puntos, donde el número 1 significa muy insatisfecho y el número 7 muy satisfecho. Señale la opción de respuesta que más representa su grado de satisfacción.

		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							

## Anexo Nº 2

### COMPOSICION DE LA MUESTRA POR SEXO.

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válidos Femenino	139	68,8	68,8
Masculino	63	31,2	100,0
Total	202	100,0	

### Anexo Nº 3

#### COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA POR AÑOS DE EXPERIENCIAS.

Variables		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Validos	0 – 3 años	40	19,8	19,8
	4 – 7 años	42	20,8	40,6
	8 – 15 años	35	17,3	57,9
	Mayor a 15 años	85	42,1	100,0
	Total	202	100,0	

### Anexo Nº 4

#### COMPOSICION DE LA MUESTRA POR EDAD.

Variables		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Validos	18 – 30 años	27	13,4	13,4
	31 – 45 años	90	44,6	57,9
	46 – 60 años	73	36,1	94,1
	Mayor de 60 años	12	5,9	100,0
	Total	202	100,0	

### Anexo Nº 5

#### COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA POR ESTAMENTO.

Variables		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Académico	89	44,1	44,1
	Funcionario Administrativo	113	55,9	100,0
	Total	202	100,0	

### Anexo Nº 6

#### COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA POR FACULTAD.

Variable		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Arquitectura, Construcción y Diseño	6	3,0	3,0
	Educación y Humanidades	42	20,8	23,8
	FACE	45	22,3	46,0
	FACSA	34	16,8	62,9
	Sin Facultad	75	37,1	100,0
	Total	202	100,0	

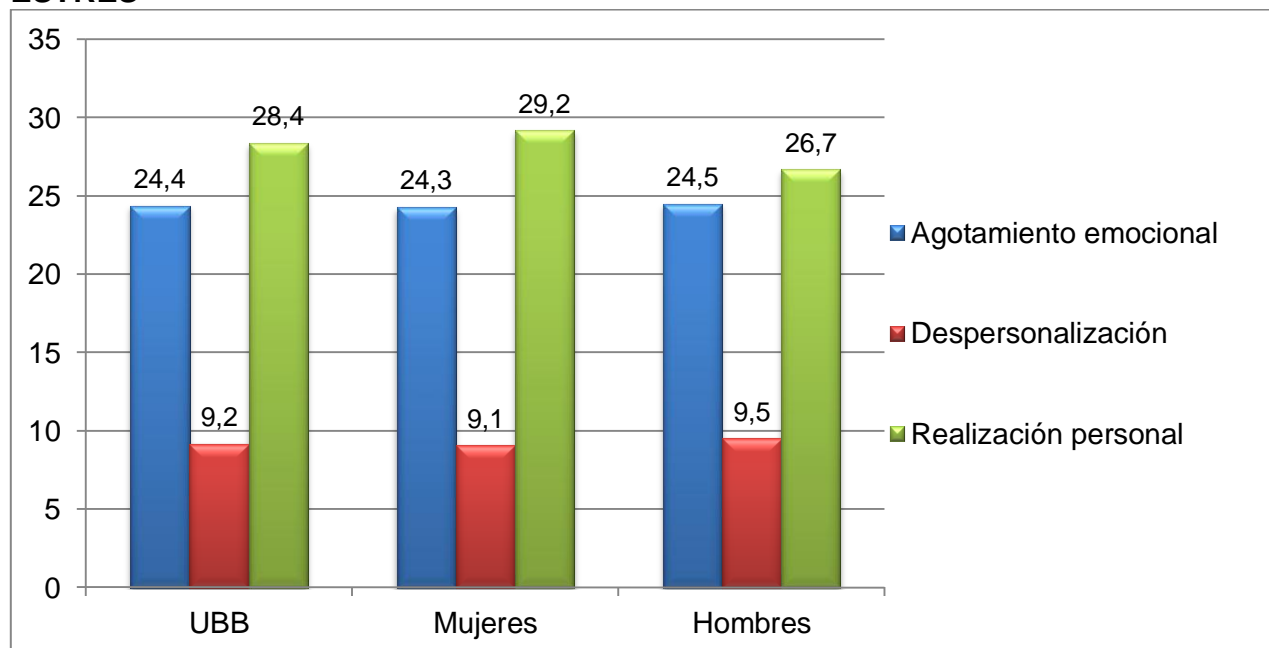
**Anexo Nº 7**

**COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA POR TIPO DE CONTRATO.**

Variables		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Contrato	120	59,4	59,4
	Boleta de Honorarios	10	5,0	64,4
	Planta	72	35,6	100,0
	Total	202	100,0	

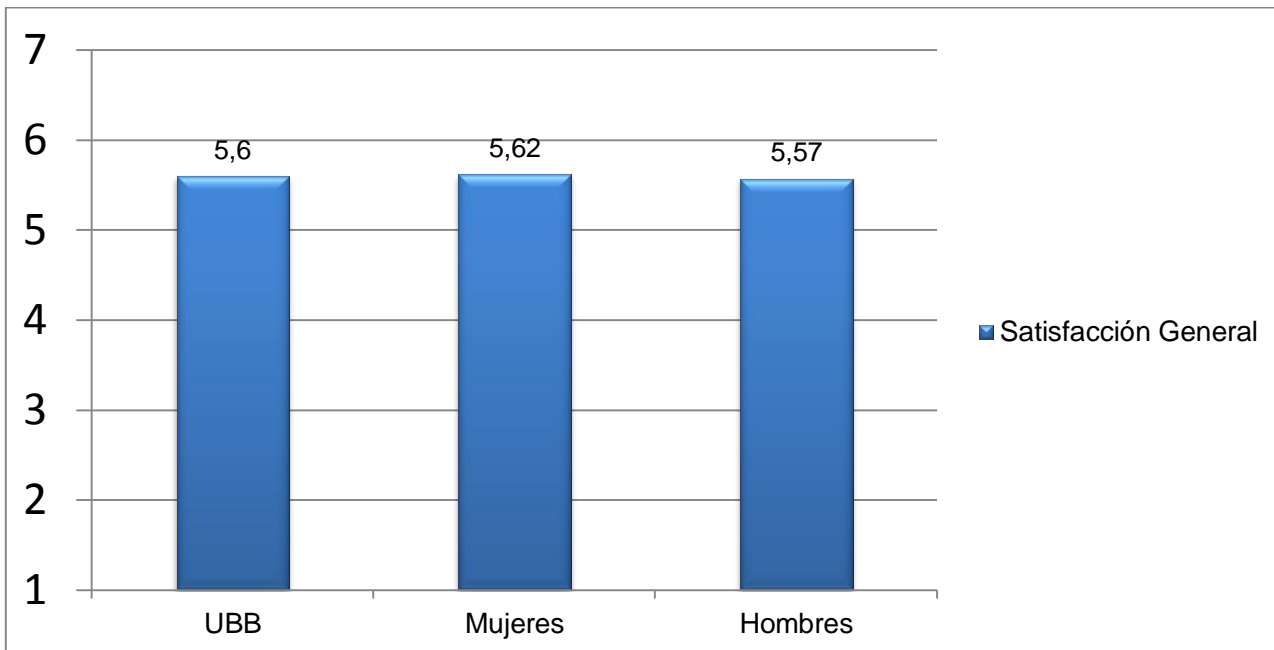
**Anexo Nº 8**

**ESTRÉS**



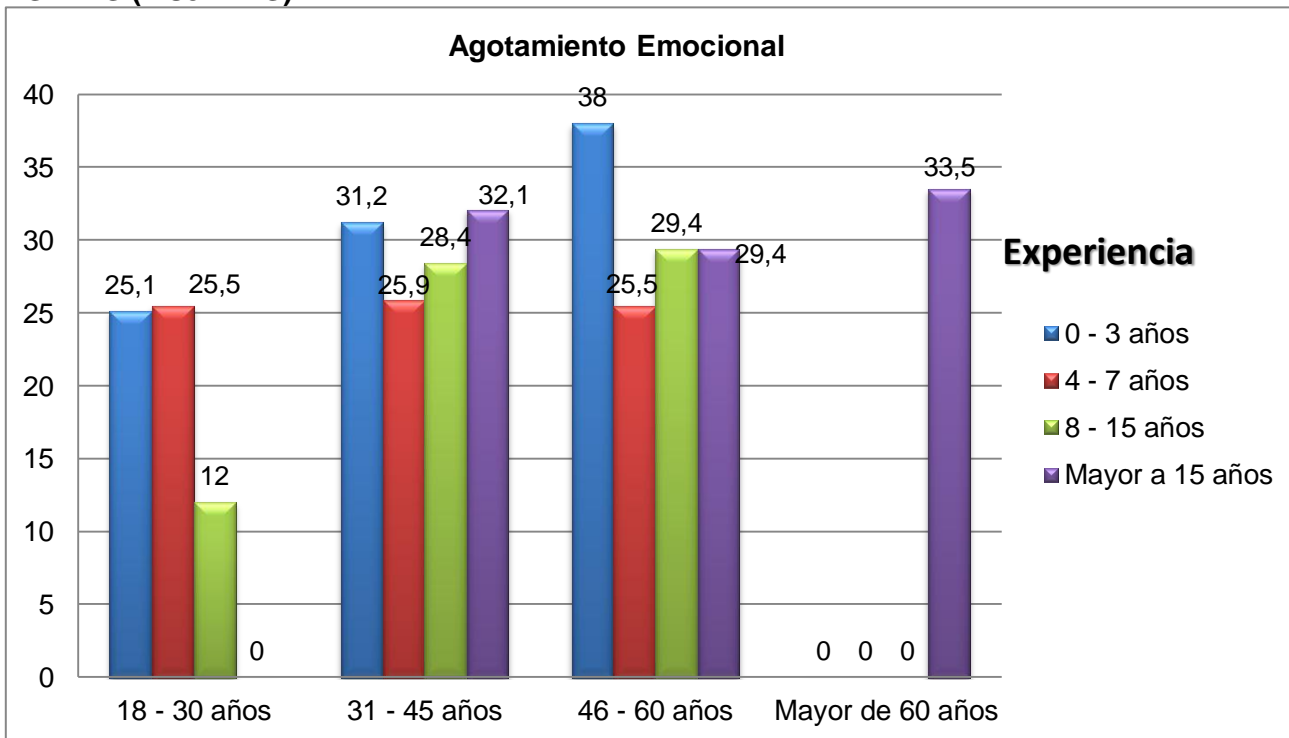
**Anexo Nº 9**

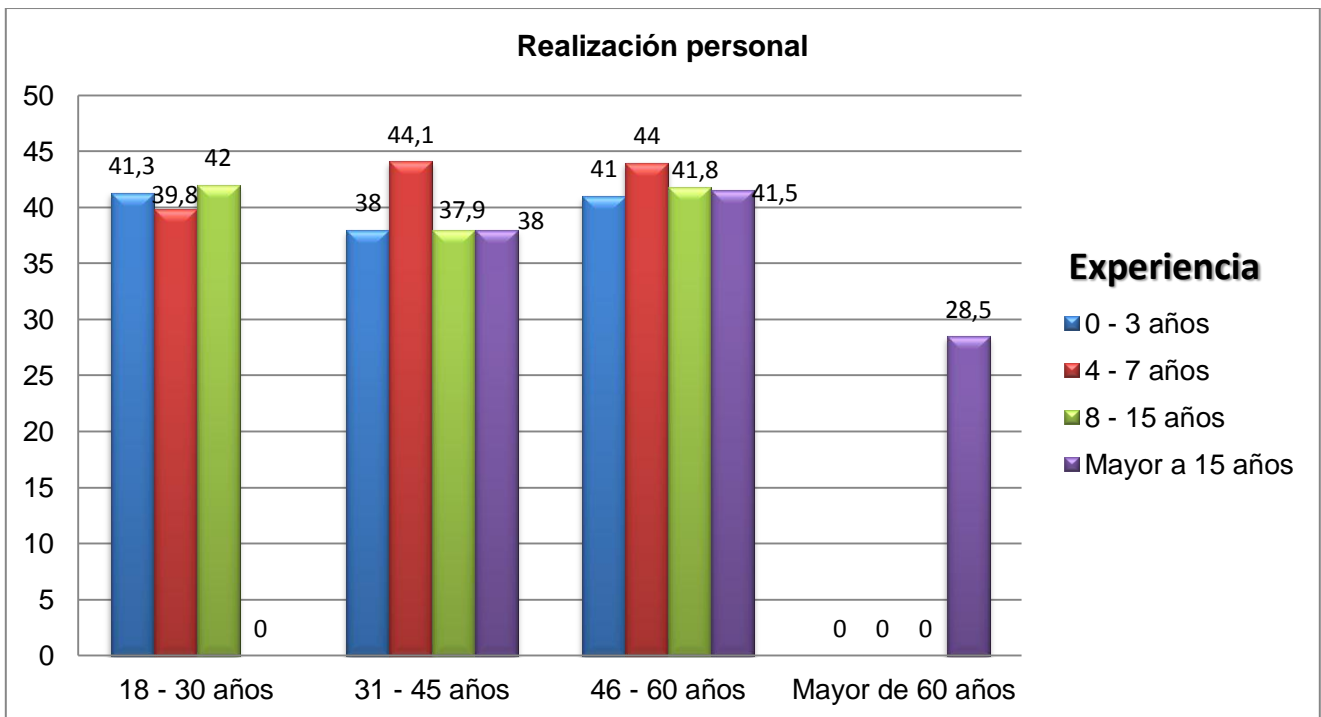
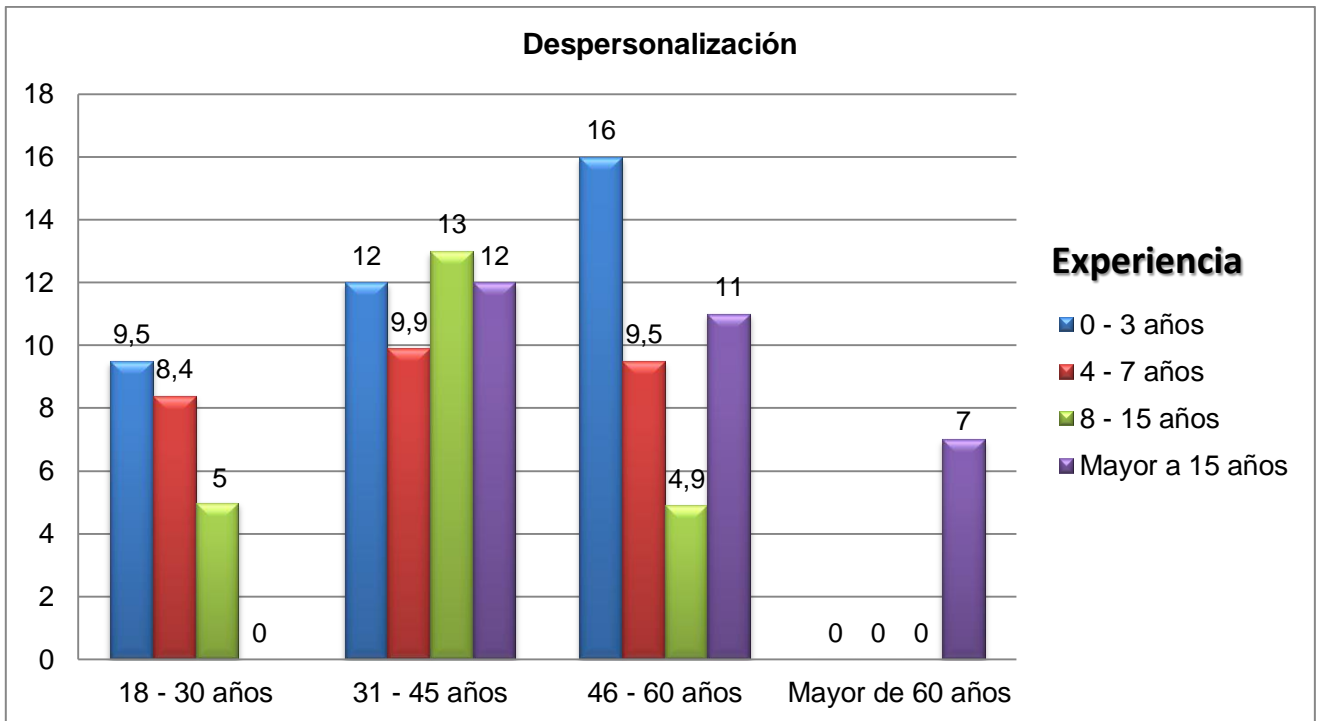
**INSATISFACCIÓN LABORAL**



**Anexo Nº 10**

**ESTRÉS (MUJERES)**

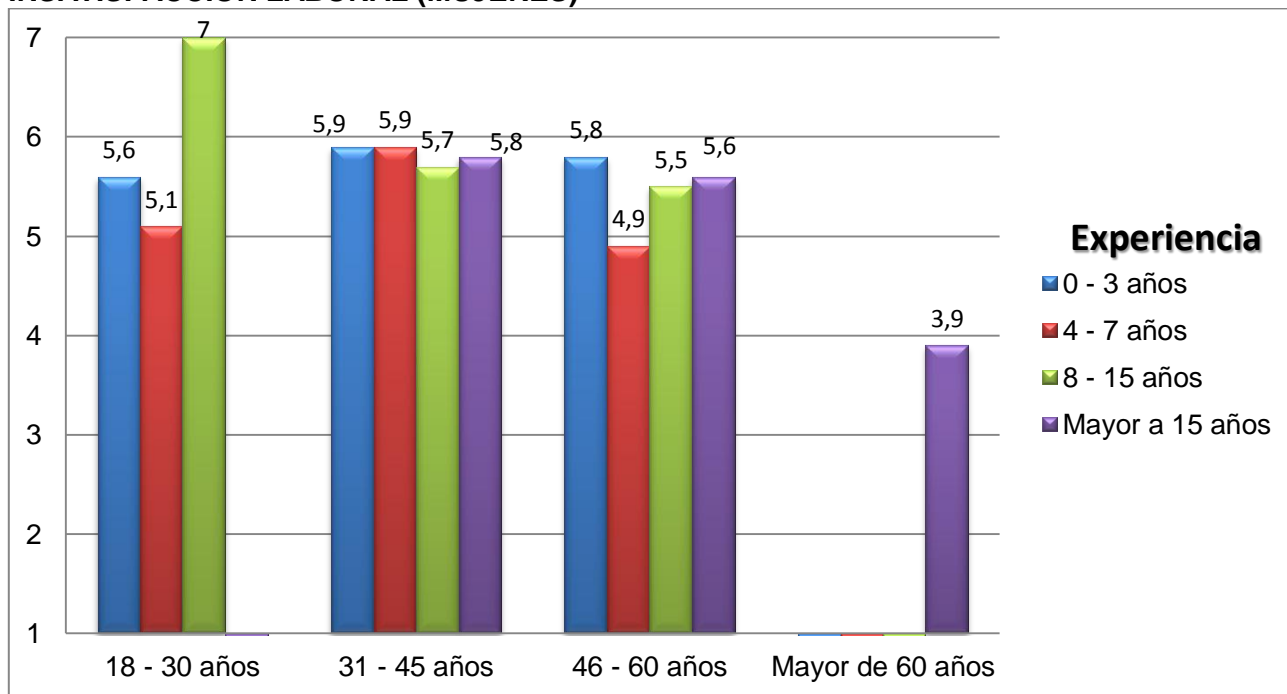






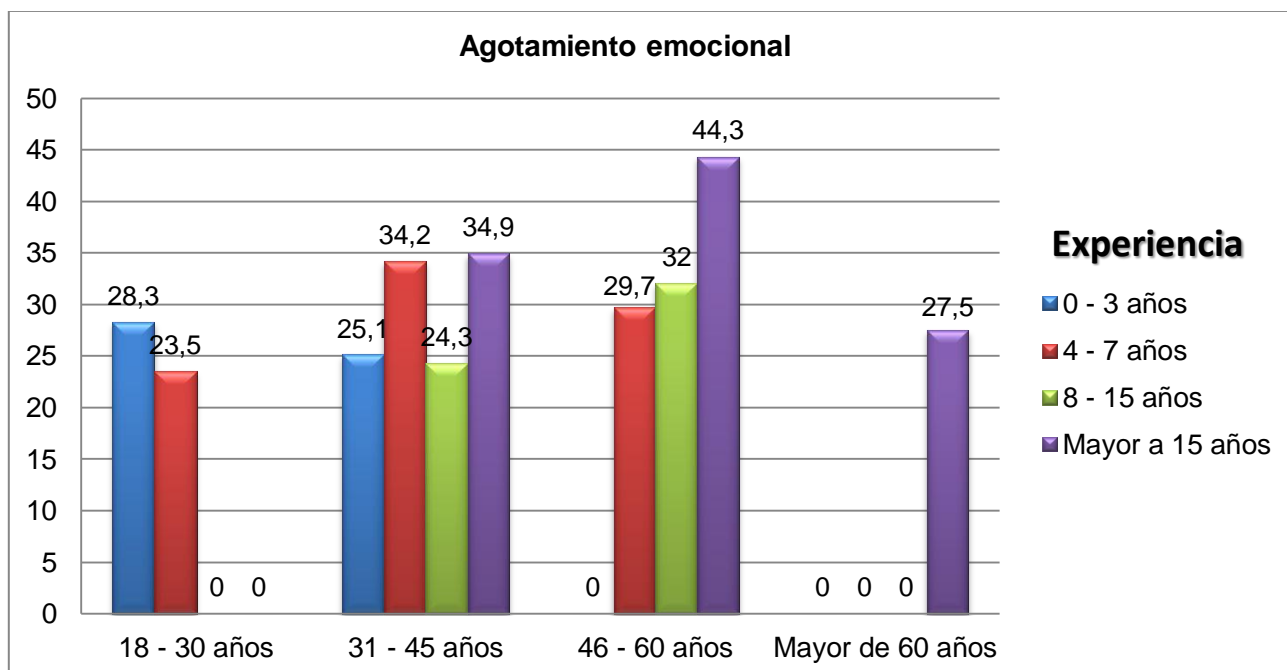
**Anexo Nº 11**

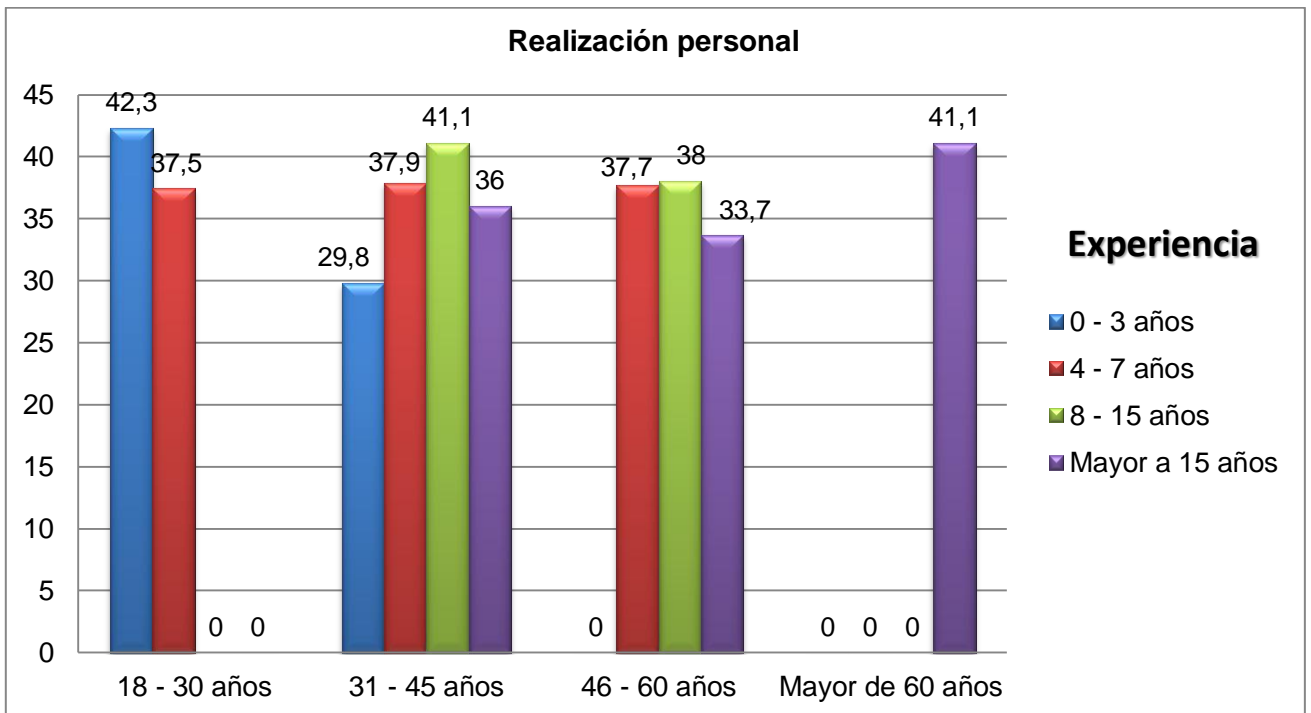
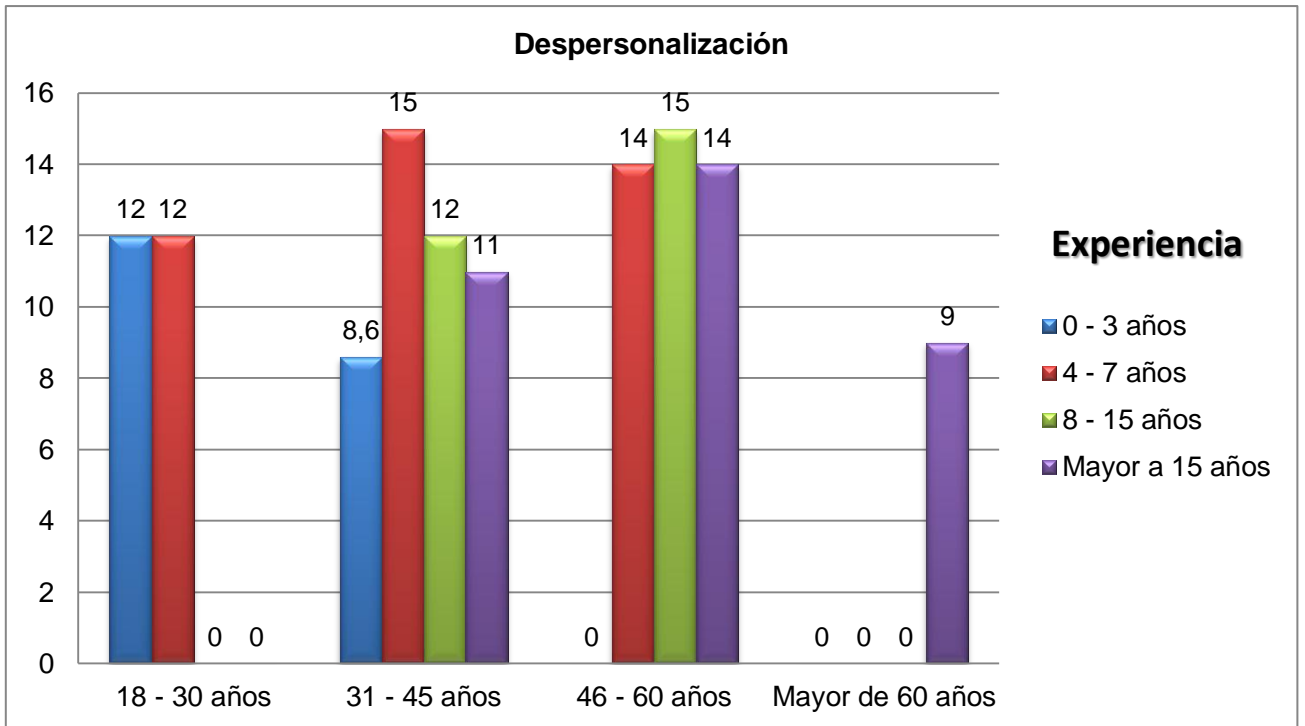
**INSATISFACCIÓN LABORAL (MUJERES)**



**Anexo Nº 12**

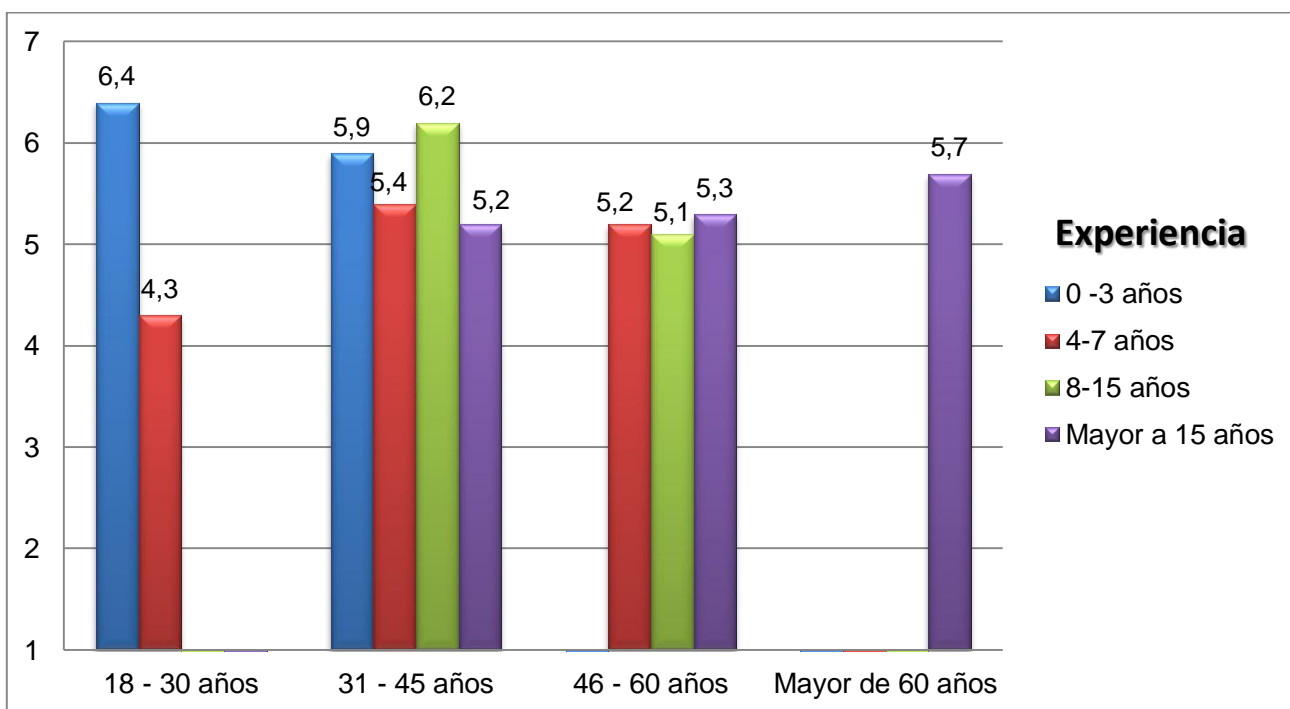
**ESTRÉS (HOMBRES)**





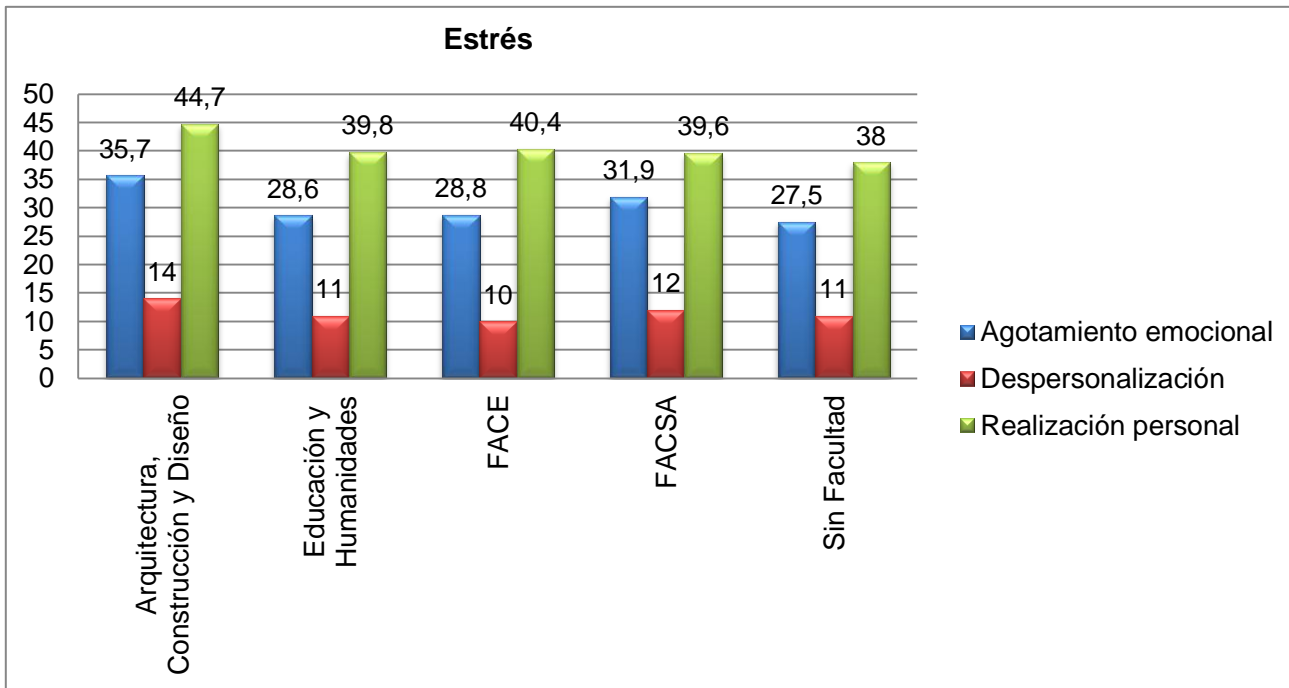
### Anexo Nº 13

#### INSATISFACCIÓN LABORAL (HOMBRES)



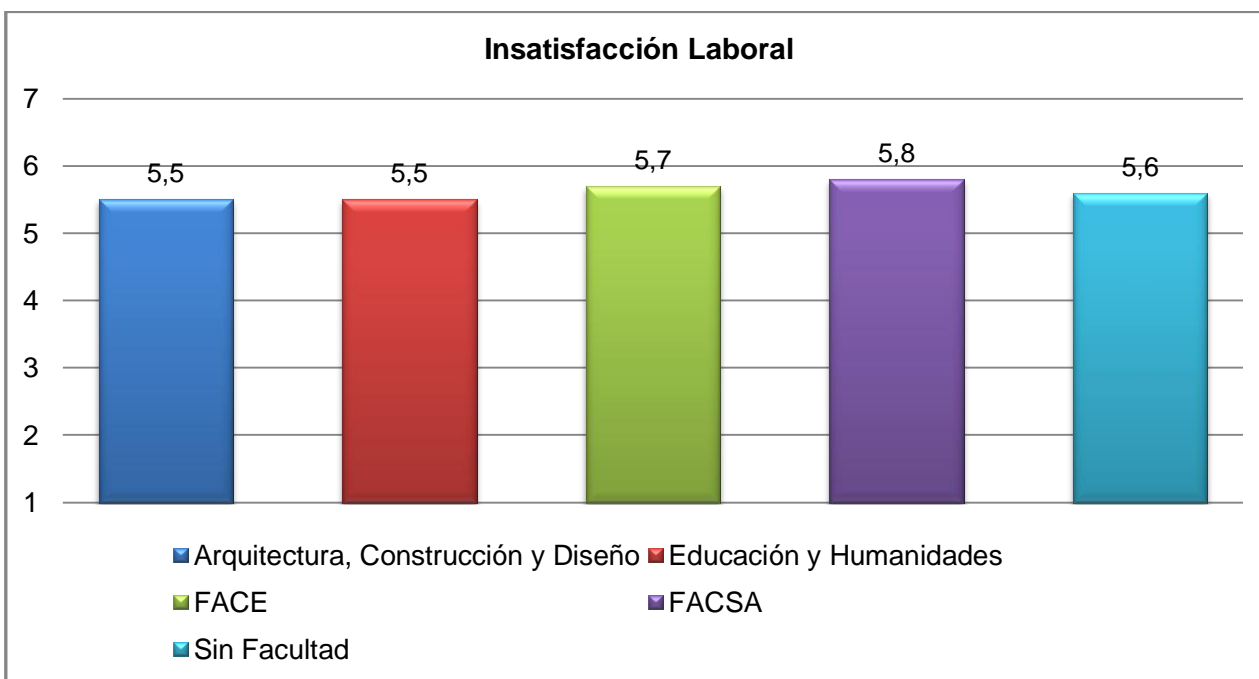
**Anexo Nº 14**

**FACULTADES**

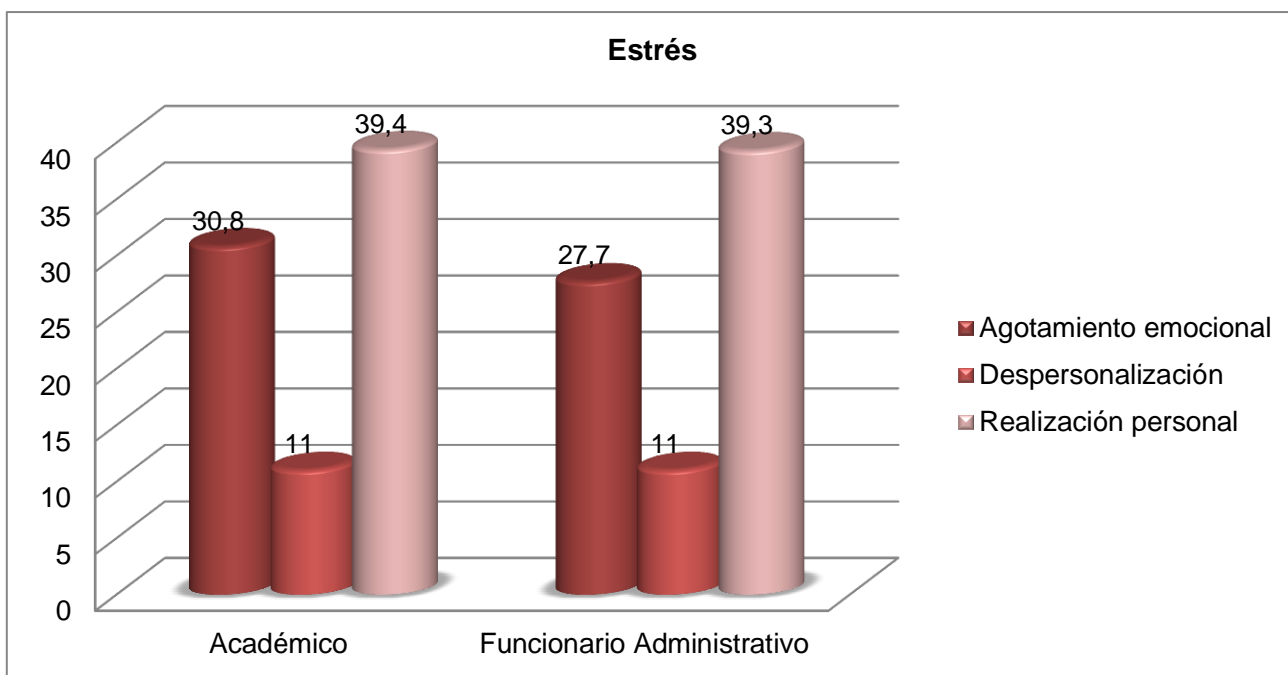


**Anexo Nº 15**

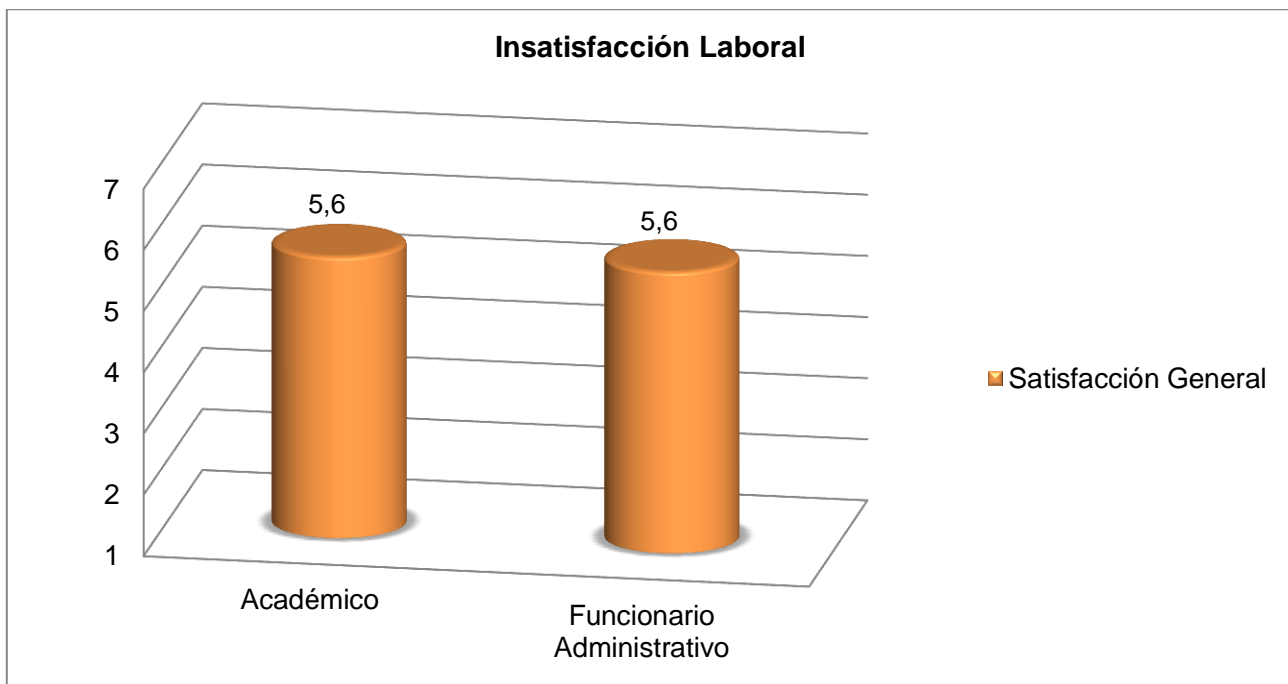
**FACULTADES**



### Anexo Nº 16

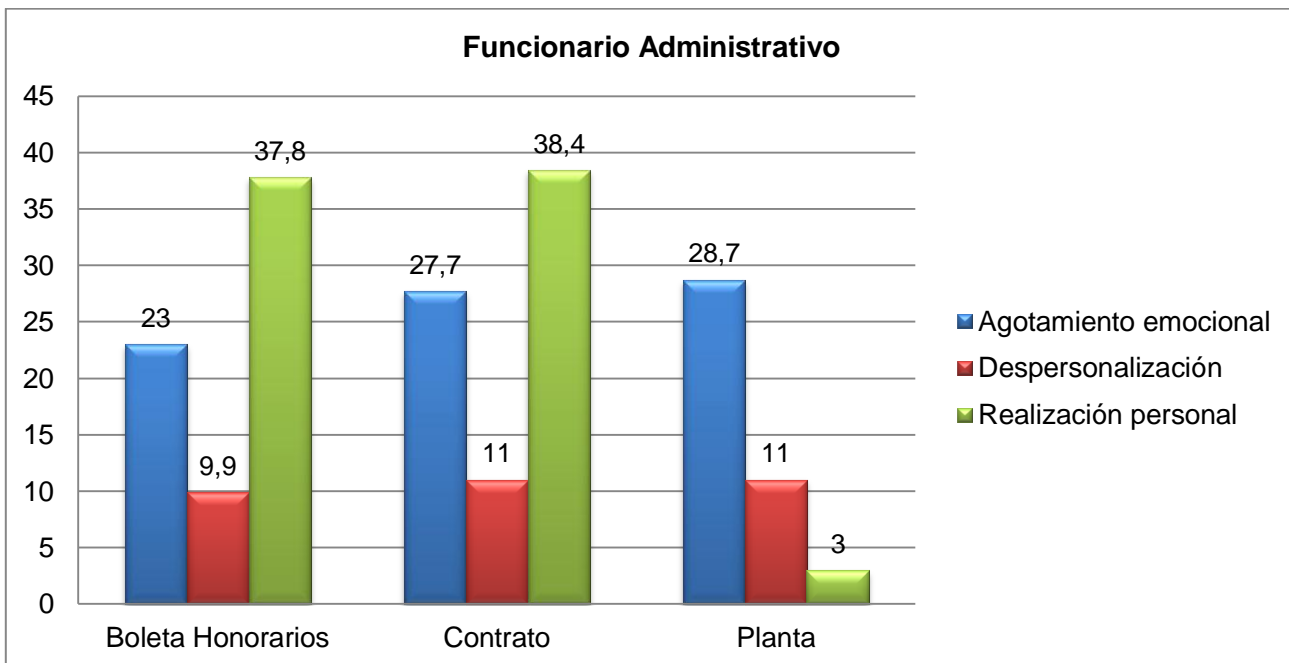
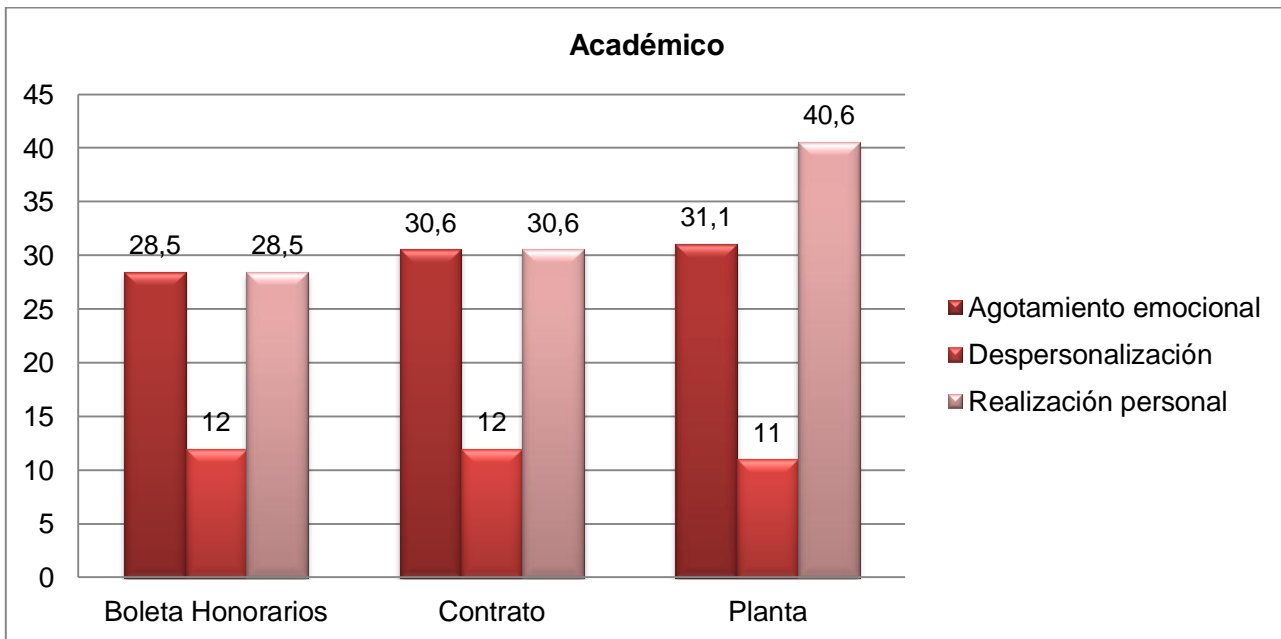


### Anexo Nº 17



**Anexo Nº 18**

**ESTRÉS**



### Anexo Nº 19

