

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN**  
ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGIA  
DEPARTAMENTO DE GESTION EMPRESARIAL



# **MODELO DE FELICIDAD PARA LAS PYMES**

“Factores organizacionales que predicen la felicidad en los  
trabajadores de las pymes”

Tesis presentada como parte de los requisitos para la obtención del grado de Licenciado en  
Ciencias de la Administración de Empresas de la Universidad de Concepción

## **Autores:**

Stefany Almendras Medina  
Juana Briones Fuentes  
Nataly Calfupán Segura

## **Profesor Guía:**

Francisco Díaz Pincheira

Agosto 2018

## **Agradecimientos**

En primera instancia quisiera agradecer a Dios que me ha guiado en todos los años que he estado dentro de la universidad, porque su presencia ha sido la que me ha acompañado y me llevó hasta esta instancia.

Agradecer a mi familia y amigos que siempre han estado ahí apoyando mi progreso, mis compañeras tesis, quienes han sido de los pilares fundamentales para lograr realizar esta investigación con éxito. Con ellas hemos logrado el éxito, apoyándonos y siguiendo adelante aun frente a las dificultades.

A nuestro profesor guía Francisco Díaz por ayudar a enfocar correctamente todo lo que aquí hemos expuesto, a nuestra jefa de carrera Sandra Sepúlveda por siempre apoyar a sus alumnos y estar ahí para resolver los problemas y dar un consejo alentador.

El camino dentro de la Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles ha sido para mí uno lleno de logros, caídas y errores. De todas esas instancias es que he aprendido y me han ayudado a formar mi criterio como profesional y agradezco a la universidad por darnos todas estas instancias.

Finalmente agradecer a todas las personas que conocí dentro de estos años, compañeros de clases, los docentes por su excelente educación y entrega, a los auxiliares de la biblioteca que siempre tenían una palabra de aliento dentro de las largas horas que pase ahí, a los guardias, a los encargados del aseo, a los trabajadores del casino y en general a todos los trabajadores de la Universidad de Concepción que más de una vez intercambiaron una conversación conmigo y me dieron su apoyo.

Por todo esto gracias.

**Stefany Almendras Medina**

## **Agradecimientos**

A lo largo de mi proceso universitario hubieron muchos momentos difíciles, los cuales me dejaron grandes lecciones de vida y también me ayudaron a crecer profesionalmente hasta llegar a la presente instancia, donde como equipo tesista podemos acceder a nuestro título universitario.

Cabe destacar que sin el constante apoyo de mi familia esto no sería posible, ya que han sido parte fundamental a lo largo de los años en mi carrera; guiando mis pasos y siempre con una palabra de consuelo y motivación. Por todo ello estoy profundamente agradecida de tenerlos como padres, de los valores y principios que han inculcado en mí, gracias por no dejarme caer y disfrutar de mis triunfos con gran amor.

A quienes fueron parte de este proceso de investigación colaborando de diferentes formas muchas gracias, en especial a mis amigas; quienes además fueron mis compañeras de tesis y sin su colaboración esto no hubiera tenido el grado de éxito que alcanzamos, las largas horas que pasamos frente a un computador y las noches de estudio hoy dan grandes frutos.

Orgullosa de la formación profesional que recibí en mi universidad de concepción, campus los ángeles, agradezco a cada uno de los docentes que contribuyeron con su conocimiento en mi carrera.

**Juana Briones Fuentes**

## Agradecimientos

En primera instancia quiero dar gracias a Dios por permitir que todo este proceso sea ameno y que a pesar de la adversidad que tuvimos como equipo lográramos sacar nuestro trabajo adelante. También quiero dar gracias a mis compañeras de equipo, que estuvieron conmigo trabajando arduamente en esta investigación con las que tuve el agrado de trabajar durante todos estos años, son las más confiables que pude haber encontrado en mi vida Universitaria. A nuestro Profesor guía, por apoyarnos en la investigación y guiarla a un resultado fructífero.

También quisiera dar especial mención a mi esposo, por su paciencia, su cariño y por estar siempre a mi lado, en las buenas y en las malas, apoyándome de todas las maneras posibles para que yo pudiera completar esta hermosa etapa de mi vida, gracias amor, tu apoyo fue fundamental.

Gracias también a mis suegros, que siempre creyeron en mí, apoyándome en todo momento, queriéndome como una hija y siempre se han preocupado de mí. A mis tíos y mi primo, que a la distancia siempre me daban ánimos y energía para que no desfallezca ante las dificultades, quiero que sepan que los quiero con todo mi corazón, gracias.

Este proceso fue largo para mí, pero he aprendido muchas cosas, no solo del ámbito teórico, sino también de la vida misma, y en general aprecio mucho todo lo vivido, tal vez no fue perfecto y caí en varias oportunidades, pero lo importante es ser resiliente y no rendirse, porque lo bueno tarda, pero llega.

**Nataly Calfupán Segura**

# Índice

Introducción.....	5
I.    Pregunta de investigación .....	6
II.   Objetivo general .....	6
III.  Objetivos específicos:.....	6
Marco Teórico .....	7
I Bienestar .....	7
I.1. Tipos de Bienestar .....	8
I.2. Modelos de Bienestar .....	13
II. Satisfacción Vital.....	19
III. Felicidad.....	20
III.1. Conceptualización.....	20
III.2. Modelos de felicidad .....	21
IV. Felicidad Organizacional .....	25
IV.1. Factores que afectan la Felicidad Organizacional.....	27
V. PYME.....	29
VI. Investigación aplicada en Felicidad Organizacional.....	30
Metodología.....	31
I. Diseño de investigación .....	31
II. Tipo de investigación.....	31
III. Instrumentos.....	31
Resultados.....	35
I.    Descripción de la muestra.....	35
II.   Instrumentos.....	37
II.1 Validación de las escalas .....	37
III.  Análisis de las escalas .....	39
III.1 Felicidad Organizacional.....	39
III.2 Satisfacción Vital y Felicidad .....	43
IV.   Análisis de correlación .....	44
Conclusión .....	48
Bibliografía.....	50
Anexos .....	58
I.    Encuesta .....	58

## Introducción

Históricamente la felicidad ha sido un tema estudiado en su mayor parte por la filosofía, pero en la actualidad esto ha cambiado siendo un hito importante a tratar en el ámbito organizacional, vinculado por los economistas donde se creía que aquellos países más ricos eran los países más felices, Luego esto cambia ya que Diener, Diener, y Diener (1995) demostraron que mientras los ingresos de las personas subían, la relación con respecto a la felicidad era débil.

Lo anterior coincide con lo expuesto por Daniel Kahneman, D. y Frederick, S. (2002) quienes explican que el dinero puede comprar la felicidad, pero no mantiene a los individuos felices en el tiempo.

El autor Csikszentmihalyi (1997) estudió en el ámbito organizacional lo que él llamó los "estados de flujo", los cuales se producen únicamente en el trabajo. En lo describió como espacios de concentración activa donde el ser se fusiona con esa acción o actividad, generando una actitud que nos llevará a los mejores resultados y a la felicidad.

Los anteriores estudios dieron a entender que la felicidad en las empresas era un factor importante a considerar y es así que en la actualidad existen modelos de felicidad, pero estos están diseñados para grandes empresas, basados en tres palancas de gestión: liderazgo firme y cercano, gestión participativa y gerencia de felicidad, lo anterior llevará a una compañía a tener grandes logros no sólo en rentabilidad, sino que en clima laboral (Fernández, I. 2015).

Para que una empresa logre este tipo de resulta antes mencionados se han presentado solo modelos para grandes empresas, el problema recae en que, según el informe del Ministerio de Economía de Chile (2016) indica que la mayoría de las empresas en Chile son pymes, representando un 51% del total de empresas constituidas en el país.

Dado lo anterior surge la necesidad de crear un modelo de felicidad para las pymes.

## **I. Pregunta de investigación**

¿Qué factores organizacionales predicen la felicidad en trabajadores de las pymes?

## **II. Objetivo general**

Identificar los factores organizacionales que predicen la felicidad en trabajadores de las pymes.

## **III. Objetivos específicos:**

1. Describir los factores organizacionales que predicen la felicidad en trabajadores de las pymes.
2. Evaluar los factores organizacionales que predicen la felicidad en trabajadores de las pymes.

Además, nos hemos planteado las siguientes hipótesis nula y alternativa:

- H01: La felicidad laboral tiene una alta correlación con la flexibilidad horaria.
- Ha1: La felicidad laboral no tiene una alta correlación con la flexibilidad horaria.
- H02: El trato justo por parte del superior aumenta la felicidad organizacional en las pymes.
- Ha2: El trato justo por parte del superior disminuye la felicidad organizacional en las pymes.
- H03: El desarrollo de carrera tiene una alta correlación con la felicidad en el trabajo.
- Ha3: El desarrollo de carrera no tiene una alta correlación con la felicidad en el trabajo.

## Marco Teórico

### I Bienestar

Uno de los temas que muchos han intentado explicar en los últimos años es la felicidad y por consiguiente el concepto que se ve involucrado muy estrechamente es el bienestar, la idea es conocer cómo influyen en las personas tanto en su vida personal como laboral y porque es tan importante conocer las principales variables que afectan e influyen en estos conceptos en diversos ámbitos.

El Bienestar es definido por la Real academia de la lengua española como el conjunto de cosas que son necesarias para vivir bien, también se define como el estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica. En resumen, el bienestar hace referencia a las cosas que necesitan las personas para sentirse bien y de aquí se puede diferenciar el bienestar subjetivo.

Kammann, Farry y Herbison (1984) sostenían asimismo la independencia del Afecto Positivo y Afecto Negativo, donde concluían que el bienestar es en realidad un matiz continuo entre la extrema felicidad y la extrema miseria que pueden experimentar las personas.

Para definir lo que significa bienestar debe ser utilizar una definición multidimensional. Basándose en la investigación académica e iniciativas concretas desarrolladas alrededor del mundo, la Comisión ha identificado las siguientes dimensiones clave que deberían ser tomadas en cuenta. Al menos en principio, estas dimensiones deberían ser consideradas simultáneamente (Stiglitz, J., Sen, A. y Fitoussi, J. 2009):

- i. Estándares materiales de vida (ingreso, consumo, riqueza)
- ii. Salud
- iii. Educación
- iv. Actividades personales, incluyendo el trabajo
- v. Conexiones sociales y relaciones



vi. Ambiente (condiciones presentes y futuras)

vii. Inseguridad, tanto económica como de naturaleza física.

El bienestar puede depender en parte de los ingresos económicos, tal y como es experimentado por una persona, pero también existen otros factores que influyen en el (Fuentes y Rojas, 2001; Rojas, 2007). De manera general, la investigación demuestra que las características sociodemográficas tienen escasa influencia sobre el bienestar, el simple hecho de tener pareja logra influir de manera positiva (Glenn y Weaver 1981; Mastekaasa 1993).

Las condiciones laborales parecen ejercer cierta influencia, aunque en algunos estudios con trabajadores se han obtenido altos niveles de bienestar global, independientemente del bienestar laboral de los trabajadores (Díaz y González, 2011). Además, se encuentran las variables de personalidad, en especial el neuroticismo y la extraversión, que se relacionan con las emociones y por ende el bienestar (Diener et al. 1999; Marrero y Carballeira, 2010, 2011).

Compton (2001) señala que cualquier definición de felicidad o bienestar debe estar intrínsecamente ligada a los valores de cada cultura. Las investigaciones contribuyen a la consideración del carácter multidimensional del bienestar, estas incluyen satisfacción con los aspectos vitales propios de cada persona (Palomar, 2005), además de otros factores como: las relaciones familiares, la autorrealización con el trabajo, las relaciones sociales, la salud, la libertad y los valores personales (Layar, 2005).

### **I.1. Tipos de Bienestar**

El bienestar es un amplio concepto, y se puede definir de distintas maneras como lo han hecho diversos autores durante los últimos años, pero la palabra "bienestar" por sí sola es muy amplia y es por ello que este concepto es capaz de dividirse en distintos tipos para explicarlo desde otros ámbitos, estos nos pueden ayudar a explicar mejor su concepto, como por ejemplo el Bienestar social, Bienestar Económico y el más importante para este estudio en particular, el Bienestar subjetivo. A continuación, se explicarán y definirán los conceptos para mayor entendimiento del lector.

### **I.1.1. Bienestar Social**

El bienestar social forma parte del concepto de "Bienestar" por sí solo, este es uno de los ámbitos que aportan al estudio del bienestar y busca explicar el concepto desde un punto de vista Social.

En este sentido, el bienestar social toma en consideración al individuo y su contexto; el mundo dado y el mundo intersubjetivamente construido; las condiciones en que se desarrolla un trabajo y la percepción que realizan los individuos de ellas (Bang, 2014).

El Estado de bienestar social fue un momento clave en el transcurso histórico de las políticas sociales. Para Gough (2003), las políticas sociales que se instrumentaron a fin de acortar la brecha entre capital y las necesidades de las personas tuvieron un comportamiento variable según las formas sociales e institucionales que cada Estado estipuló en términos de regulación y control del capital en diferentes regiones y coyunturas históricas particulares.

También podemos definir Bienestar Social como la relación de las personas con su medio y de cómo éste les asegura su bienestar, de criterios relacionales y micro sociales que la sociedad debe ofrecer a la persona para que ésta logre satisfacer sus necesidades además el bienestar social incluye los elementos sociales y culturales que promueven la salud mental relacionados con las bases reales de las creencias implícitas positivas sobre el yo, el mundo y los otros (Páez, 2007).

Keyes (1998) ha definido el bienestar social como la valoración que las personas hacen de sus circunstancias y funcionamiento dentro de la sociedad. Desagrega en cinco dimensiones al constructo: integración social, refiere a la evaluación de la calidad de las relaciones que se mantiene con la sociedad y con la comunidad; aceptación social, es la presencia de confianza y actitudes positivas hacia otros y el reconocimiento tanto de los aspectos positivos como negativos de la vida; contribución social, que se refiere al sentimiento de utilidad, de que se es un miembro vital de la sociedad, es sinónimo de provecho, eficacia y aportación al bien común; actualización social, es la confianza en el futuro de la sociedad, en su potencial de crecimiento y de desarrollo, en su capacidad para producir bienestar; y por último, la coherencia social, es la percepción de la cualidad, organización y

funcionamiento del mundo social, e incluye la preocupación por enterarse de lo que ocurre en el mundo.

El bienestar social estaría relacionado con las necesidades sociales, problemas y aspiraciones colectivas que muestran incidencia en aspectos sociales del bienestar (Casas, 1996).

### **I.1.2. Bienestar Económico**

El bienestar económico se entiende como los ingresos de las personas y como estos lo valoran o se sienten al respecto.

Fuentes y Rojas (2001) sugieren que, más que los ingresos económicos absolutos, el bienestar dependería de la brecha entre el ingreso real y el que se considera necesario para satisfacer las necesidades personales. Es por ello que se presentan las diferencias halladas de felicidad entre países objetivamente más ricos y aquellos con menos ingresos. Considerando lo anterior, al intentar realizar una valoración del bienestar económico de las personas, los estudios recientes consideran el criterio del propio individuo, por sobre su nivel de ingreso bajo su bienestar, sin necesidad de emplear ningún indicador de activos personales para su definición (Rojas y Jiménez, 2008).

Al estar en una situación de bienestar económico creciente, dentro de un modelo capitalista, la mayoría de las personas ven satisfechas sus necesidades básicas, y así también van manifestando mayor nivel de satisfacción y felicidad que se traducen, en este período de tiempo, como aceptables. Chile tiene un PIB per cápita de US16.172 (Fondo Monetario Internacional, FMI, 2011) y, según Layard (2005) esta cifra es el límite superior a partir del cual la felicidad no aumenta más y más bien tiende a disminuir. La relación entre ingreso y felicidad parece ser curvilínea como lo han señalado Veenhoven (1991) y Lane (2000).

Diener (2000) descubrió que hay una tendencia para encontrar gente más satisfecha en las naciones más desarrolladas, es decir, que las personas de las naciones pobres tienden a comparar sus estilos de vida con aquellas personas de naciones más ricas, y esto provocó que puedan darse cuenta de que su pobreza es relativa. Diener, Diener y Diener (1995) encontraron que la riqueza es propensa a confundirse con otras variables relacionadas. Se preguntó si la gente es más feliz a medida que aumenta sus ingresos, la evidencia muestra

que la relación es débil, aunque comúnmente las personas tienden a aferrarse a la idea de que, a mayores ingresos, mayor felicidad.

### **I.1.3. Bienestar subjetivo**

Para la presente investigación nos centraremos en el bienestar subjetivo por lo tanto es necesario definir el concepto para poder entenderlo mejor y lo haremos desde el punto de vista de distintos autores a lo largo de los años, en donde cada uno tiene algo que aportar a un concepto anterior.

A continuación, se presentan los conceptos de bienestar subjetivos que consideramos relevantes para nuestra investigación.

El bienestar subjetivo ha sido definido de varias formas con el pasar del tiempo. Según Diener y Diener (1995) estas concepciones se pueden agrupar en torno a tres grandes categorías. La primera describe el bienestar como la valoración del individuo de su propia vida en términos positivos. Esta agrupación es la relativa a la satisfacción con la vida. Una segunda categoría incide en la preponderancia de los sentimientos o afectos positivos sobre los negativos.

Veenhoven (1984) define el bienestar subjetivo como el grado en que una persona juzga de un modo general o global su vida en términos positivos o, en otras palabras, en qué medida la persona está a gusto con la vida que lleva. Según Veenhoven, el individuo utiliza dos componentes en esta evaluación, sus pensamientos y sus afectos. El componente cognitivo, la satisfacción con la vida, representa la discrepancia percibida entre sus aspiraciones y sus logros, cuyo amplio rango evaluativo va desde la sensación de realización personal hasta la experiencia vital de fracaso o frustración.

Ardila (2003) corresponde a “un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social”.

Arita (2005) define al bienestar subjetivo como un compuesto de dos componentes, el componente cognitivo o satisfacción laboral, y el componente afectivo que se refiere a la presencia de sentimientos positivos. Además, expone que una persona poseerá un alto

bienestar subjetivo si expresa satisfacción con su vida y frecuentes emociones positivas, y solo infrecuentemente, emociones negativas y por el contrario, tendrá un bienestar subjetivo considerado bajo si el individuo expresa insatisfacción con su vida y experimenta pocas emociones positivas y frecuentes negativas.

Vera (2001) apunta a ver el bienestar subjetivo como un corte de tiempo transversal para una persona y estaría determinado por la intensidad y frecuencia de las emociones y los afectos positivos y negativos.

García (2002) señala que frente a este consenso el bienestar subjetivo se podría entender como una valoración global en la cual, utilizando elementos afectivos y cognitivos, el sujeto repara tanto en su estado anímico presente como en la congruencia entre los logros alcanzados y sus expectativas sobre una serie de dominios o áreas vitales, así como, en conjunto, sobre la satisfacción con su vida”.

Ryff y Singer (1998) consideran que el bienestar subjetivo va más allá de la estabilidad de los afectos positivos a lo largo del tiempo, sino que creen que se trata de una valoración de la forma como se ha vivido y que está compuesto por seis dimensiones independientes de los valores culturales: la autonomía, el crecimiento personal, la auto aceptación, los propósitos en la vida, el dominio del ambiente y las relaciones positivas con otros.

El bienestar subjetivo es, quizá, el concepto central de la tradición subjetiva de la felicidad y es, según Diener y Lucas (1999), una noción general de (a) apreciación y pensamiento acerca de la calidad o satisfacción con la propia vida, (b) sentimientos positivos y (c) ausencia de negativos.

El bienestar subjetivo, entonces, abarca a la felicidad como experiencia y como actitud (Alexandrova, 2005).

El Bienestar Subjetivo se refiere a lo que las personas piensan y sienten acerca de sus vidas y a las conclusiones cognoscitivas y afectivas que ellos alcanzan cuando evalúan su existencia. Comúnmente se denomina “felicidad” al Bienestar Subjetivo experimentado cuando se sienten más emociones agradables y pocas desagradables, cuando están

comprometidos en actividades interesantes y cuando están satisfechos con sus vidas. Lo central es entonces, la propia evaluación que la persona hace de su vida (Diener, 2000).

Se puede decir que la Satisfacción vital es un concepto muy importante dentro del Bienestar subjetivo, es por ello que a continuación se hablará y definirá este concepto.

## **I.2. Modelos de Bienestar**

Uno de los problemas fundamentales con los que se encuentra la investigación en bienestar subjetivo es la incertidumbre acerca de las variables que lo condicionan y cuáles son consecuencias del mismo. Es por ello que se han realizado diversos estudios en donde los autores han propuesto distintos modelos de Bienestar para lograr explicarlo más eficientemente. A continuación, se presentarán distintos modelos de bienestar:

### **I.2.1. Modelos situacionales (bottom-up) y Modelos personológicos (Top-down)**

Los modelos situacionales consideran que el conjunto de momentos felices en la vida otorga como resultado la satisfacción de las personas (Diener, Sandvik y Pavot, 1991).

Los enfoques top-down suponen que el bienestar es una disposición general de la personalidad, y dado que la personalidad es estable, el bienestar también lo es. Según esta teoría las personas que son felices naturalmente son quienes tienen satisfacción con la familia, el trabajo, con amigos, en su tiempo libre, etc. Es decir, en las teorías situacionales la satisfacción es un efecto del bienestar percibido en cada una de las áreas importante de la vida de las personas, mientras que en los enfoques top-down la satisfacción es esclava de las variables temperamentales (Lyubomirsky, 2007).

Wilson (1967) propuso dos postulados explicativos: 1) La pronta satisfacción de las necesidades causa la felicidad, mientras que su persistente insatisfacción provoca infelicidad; 2) El grado de realización necesario para producir satisfacción depende del nivel de adaptación o de las aspiraciones, que se ve influido por la experiencia pasada, las comparaciones con los demás, los valores personales y otros factores. El primero de ellos, se corresponde con las teorías denominadas de abajo-arriba (bottom-up), centradas en identificar qué necesidades o factores externos al sujeto afectan a su bienestar. El segundo, en cambio, se relaciona con la perspectiva teórica arriba-abajo (top-down), interesada por descubrir los factores internos que determinan cómo la persona percibe sus circunstancias

vitales, independientemente de cómo sean éstas objetivamente, y como estos factores afectan a las valoraciones sobre su felicidad o bienestar personal. Claramente en el modelo abajo arriba, se encuentra la teoría Finalista que concuerdan con las teorías de jerarquía de necesidades de Maslow y Murren. En las teorías finalistas se diferencia entre “necesidades” que la persona pretende satisfacer, ya sean éstas innatas o adquiridas, y “objetivos” o “metas” que la persona se propone conscientemente y trata de alcanzar.

Como puede observarse, a medida que se pasa de la pura satisfacción de necesidades, ya sean éstas físicas o psíquicas, al planteamiento consciente, decisión y orientación de recursos personales para la consecución de unos objetivos o metas individuales, el planteamiento abajo-arriba (bottom-up) en la explicación del bienestar va progresivamente dejando paso a una perspectiva más de arriba-abajo (top-down), donde los factores internos o personales cobran más importancia que las variables externas. Una de las “prescripciones” ofrecidas por Wilson (1967), para conseguir la felicidad era tener unas “aspiraciones modestas”.

Costa y McCrae (1980) demostraron que aquellos rasgos de personalidad que están más correlacionados con la satisfacción de las personas son Neuroticismo (N) y Extroversión (E), los cuales se relacionan con la experiencia de afecto negativo y positivo respectivamente, se dice que las personas que poseen el componente "N" están predispuestas a sufrir eventos desafortunados experimentando un mayor afecto negativo, pero no implica que no pueda tener efectos positivos. Mientras tanto aquellas personas que poseen el componente "E", experimentan más el afecto positivo donde este hecho tampoco implica que este tipo de personas no pueda tener experiencias negativas.

Las contribuciones de las teorías del bienestar a la personalidad, más lo comentado acerca del poco peso de las variables ambientales, darían evidencia suficiente de que el bienestar es un rasgo psicológico difícil de modificar (Mc, Crae y Zonderman, 1987).

### **1.2.2. Modelo de Auto concordancia**

El Modelo de Auto concordancia (Sheldon y Elliot, 1999), tiene que ver con que la persona se orienta a unas metas personales determinadas. La persona busca intencionadamente estas metas y la felicidad se obtiene cuando se alcanzan. No obstante, el ser humano una vez que

haya alcanzado esas metas, inmediatamente se propondrá nuevos objetivos que le otorguen motivación para seguir con su vida diaria.

### **I.2.3. Teoría de la Disonancia Cognitiva**

La Teoría de la Disonancia Cognitiva de Festinger (1957) combina varios tipos de discrepancias, con una tendencia a resaltar el déficit entre lo estado esperado y lo real. Según, los teóricos del nivel de adaptación, como Brickman y Campbell (1971) señalan que han resaltado la probable influencia en la insatisfacción e infelicidad percibidas de las expectativas que emergen y que no son alcanzadas.

### **I.2.4 Teorías universalistas**

También conocidas como teorías Téliicas y estas proponen que la satisfacción se alcanza con el logro de ciertos objetivos o cuando se han satisfecho ciertas necesidades básicas (Diener, 1984). Dado que las necesidades están moderadas por diversos factores como por ejemplo el aprendizaje, el ciclo vital y los factores emocionales, el logro del bienestar será el resultado de alcanzar diferentes objetivos, para diferentes personas, en diferentes etapas de la vida (Diener y Larsen, 1991). Estas necesidades se basan en aquellas propuestas por Maslow y Murray al igual que en los modelos situacionales.

La idea básica del modelo postulado por Ryan, Sheldon, Kasser y Deci (1996) es que existen tres necesidades básicas universales (autonomía, competencia y relaciones) y ellos consideran que a medida que las personas cubran esas necesidades estarán más satisfechas. Es decir que la satisfacción de necesidades más intrínsecas (crecimiento personal, autonomía, etc.) está muy relacionado con un mayor bienestar psicológico. Además, plantean que aquellas personas más felices son quienes tienen metas de vida más intrínsecas, en otras palabras, metas que les otorguen un significado a su vida personal y por ende esto les produzca gran satisfacción.

Según Schumutte y Ryff (1997) el bienestar está implícitamente relacionado con la personalidad de la persona y el afecto. Una persona puede sentirse feliz o satisfecha con la vida si logra experimentar mayor afecto positivo durante más tiempo y frecuencia. El bienestar psicológico es una dimensión fundamentalmente evaluativa que tiene que ver con la valoración del resultado logrado con una determinada forma de haber vivido. Los autores



ofrecen una perspectiva combinando las teorías del desarrollo humano óptimo, el funcionamiento mental positivo y las teorías del ciclo vital. El bienestar tiene variaciones importantes según la edad, el sexo y la cultura, con esto pudo diferenciar que el bienestar psicológico está compuesto por seis dimensiones bien diferenciadas:

- 1) una apreciación positiva de sí mismo
- 2) la capacidad para manejar de forma efectiva el medio y la propia vida
- 3) la alta calidad de los vínculos personales
- 4) la creencia de que desarrollándose a lo largo de la vida tiene propósito y significado
- 5) el sentimiento de que va creciendo y desarrollándose a lo largo de la vida
- 6) el sentido de autodeterminación.

Estas dimensiones fueron comprobadas mediante un estudio realizado a la población de Norteamérica por Ryff y Keynes (1995).

### **I.2.5. Teoría de las discrepancias múltiples**

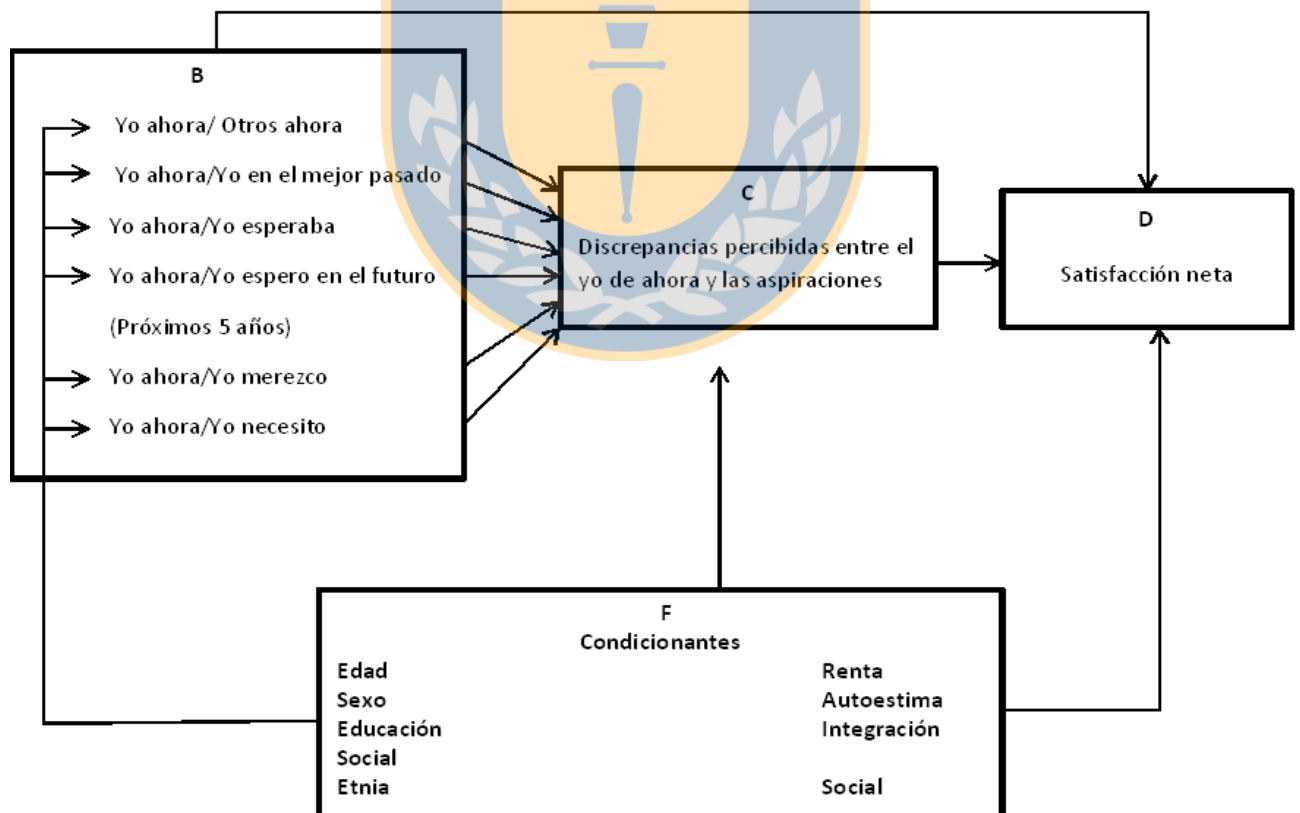
Esta teoría fue propuesta por Michalos (1986) y es en realidad una integración de enfoques divergentes dentro del campo de la satisfacción, donde este autor considera que la autopercepción del bienestar está multideterminada y no tiene una única causa. El autor identificó seis tipos de teorías basadas en hipótesis de comparación (gap) al resumir las teorías de satisfacción, entendida como la distancia entre dos términos: (a)-Aquello que las personas tienen y el objetivo que quieren lograr (teoría del objetivo-logro). (b)-Aquello que las personas tienen y su ideal a lograr (teoría del ideal-realidad). (c)-Aquello que se tiene en el momento y lo mejor que se obtuvo del pasado (teoría de la mejor comparación previa). (d)-Aquello que uno obtiene y lo que otro grupo social significativo tiene (teoría de la comparación social) y (e)-Adaptación entre medio y sujeto (teoría de la congruencia).

Dentro de esta teoría, Michalos (1986) combinó varias hipótesis basándose en los trabajos de Cambell, Converse y Rodgers (1976). En pocas palabras el bienestar se basa en la comparación que los individuos realizan entre ellos mediante los estándares personales y el nivel de condiciones actuales, en donde se aprecia que si el nivel de los estándares es

inferior al nivel de logros, el resultado es la satisfacción mientras tanto si el estándar es alto y el logro es menor, el resultado que se dará es la insatisfacción.

Michalos (1985), propuso la teoría de las discrepancias múltiples, que representa uno de los modelos arriba-abajo más empleado en la explicación de las fuentes del bienestar subjetivo (Ver figura 1). El postulado fundamental de esta teoría sostiene que el bienestar subjetivo expresado por el sujeto es una función lineal positiva de las discrepancias percibidas entre lo que uno tiene ahora y lo que tienen los demás, esperaba tener ahora o en el futuro, necesita o cree merecer. Factores como la edad, el sexo, el nivel educativo y de ingresos o el apoyo social, entre otros, afectan directa e indirectamente a estas discrepancias percibidas y, por tanto, también al bienestar subjetivo experimentado.

Cuadro 1: Teoría de las Discrepancias Múltiples en el juicio sobre la satisfacción vital



(Fuente: Adaptado de Michalos, 1995).

## **I.2.6 Teorías de la adaptación**

Estas teorías consideran que la clave para entender la felicidad es la "adaptación" (Myers, 1992). Eventos muy estresantes en la vida de las personas logran que estas se adapten a la situación de modo que logran volver a un estado de "Bienestar" (set- point) en el que ya se encontraban anterior al evento.

Según un estudio del autor Allman (1990), logro comprobar que personas confinadas a vivir en sillas de ruedas, no registraban un menor nivel de satisfacción comparados con su grupo de control, al contrario de lo que podría suponerse. Mismo resultado se pudo apreciar en los niveles de satisfacción de personas que tenían severas discapacidades motoras como resultado de lesiones medulares (Silver, 1982). El autor verificó que estas personas, al tiempo de tener el accidente que, ocasionó la lesión, volvían a estar tan satisfechas con sus vidas como en el período anterior al suceso.

La evidencia empírica demuestra que cualquier condición externa no explican al bienestar. Factores como el dinero, el atractivo físico o las condiciones de salud, solo logran explicar un 15% del bienestar (Diener, Lucas y Scollon, 2006).

Investigaciones más recientes dicen que las personas no se adaptan a todas las situaciones que les toca vivir. Un ejemplo puede observarse en estudios hechos en naciones más y menos desarrolladas, donde se verificó que existen diferencias en los niveles de bienestar percibido por ellos a favor de las naciones más ricas. Diener y Biwas-Diener, (2008) demuestran que generalmente aquellos países que no tenían satisfechas sus necesidades básicas registraban menor bienestar, y se registrado un indicador que demuestra que las personas no se logran adaptar a las situaciones poco favorables para ellos.

Otro estudio realizado por Lucas, (2005), demostró que aquellas personas que nacen con problemas de discapacidad tienen niveles de bienestar inferiores a los de la población normal. Luego un estudio de Diener, Lucas y Scollon, (2006), demuestra que los niveles de bienestar pueden variar y en general si existen situaciones adversas las personas no siempre lograr adaptarse totalmente a la situación.

Finalmente, nuevas teorías se han creado en torno a la adaptación señalan que las personas toman en cuenta aquellas situaciones que a ellos les toca vivir reaccionando según la última sensación que tuvieron de esa experiencia (Kaneman y Thaler, 2006; Wilson y Gilbert, 2005).

## **II. Satisfacción Vital**

En primera instancia trataremos de contextualizar lo que se entiende por satisfacción vital según lo que dice la literatura.

La satisfacción vital es definida como el juicio global que una persona hace respecto de su calidad de vida y esto de acuerdo con criterios escogidos por ella misma Shin y Johnson (1978). Además Atienza, Pons, Balaguer y García-Merita (2000) especifican que es un concepto en el que prima la perspectiva a largo plazo, mientras que por otra parte se dice que se comparten aspectos varios de la propia vida, con estándares y expectativas que el individuo se planteara previamente, Diener, Emmons, Larsen y Griffin (1985).

Las investigaciones en el campo del bienestar psicológico han verificado que la satisfacción vital no puede ser explicada por las variables sociodemográficas (sexo, edad, status socioeconómico u ocupacional) ya que, sólo permiten explicar un 15% en la variación de las puntuaciones del bienestar Sánchez López & Quiroga (1995); Quiroga & Sánchez López (1997); Schumutte & Ryff, (1997).

Es por lo cual de lo dicho en el párrafo anterior podemos observar que, el concepto de satisfacción vital ha sido definido como la valoración positiva que la persona hace de su vida en general, o de aspectos particulares de ésta (familia, estudios, trabajo, salud, amigos, tiempo libre) Diener (1994); García (2002); Diener, Suh, Lucas y Smith (1999); García-Viniegras y González, (2000); Liberalesso (2002). Es así que los dominios de funcionamiento más cercanos e inmediatos a la vida personal de los individuos, tendrían la mayor influencia sobre el bienestar personal.

Las personas evalúan su situación actual tomando en consideración las expectativas de futuro que tienen para sí mismas, dónde la satisfacción es la discrepancia percibida entre

sus aspiraciones y sus logros, esto según García, Viniegras y González (2000); Veenhoven (1994).

Existe evidencia empírica de que los aspectos cognitivos y afectivos del bienestar están relacionados (Diener, 1994; Michalos, 1986), donde el aspecto afectivo del bienestar subjetivo ha sido estudiado por la presencia o ausencia de afectos (positivos y negativos). Sin embargo, existen dificultades para evaluar esta relación dividiéndose las posiciones entre quienes sostienen que son componentes independientes de quienes afirman que son aspectos relacionados (Diener, 1994).

### **III. Felicidad**

#### **III.1. Conceptualización**

Para determinar qué es lo que entendemos por felicidad es necesario definir el concepto desde el punto de vista de diferentes autores a lo largo del tiempo, donde cada uno contribuye a la formación de dicho concepto.

Las primeras definiciones aparecen con Bradburn (1969) quien definió felicidad como el grado en el que los sentimientos positivos predominan sobre los negativos. Un poco más adelante fue considerada como una experiencia interna positiva que incluye: una emoción placentera, satisfacción de vida, la ausencia de emociones negativas o estrés psicológico (Andrews y Withey, 1976), autorrealización y crecimiento personal (Ryff, 1989).

La forma en el cual un individuo juzga su calidad de vida ya sea esta favorable, lo cual genera un punto de vista estable, de esta manera se plantea la felicidad como una actitud hacia la vida (Veenhoven, 1991). También se entiende como cualquier cosa positiva y buena en la vida como la paz, longevidad, prosperidad, salud, que integre abundancia material, salud física, vida pacífica y alivio de la ansiedad ante la muerte (Xin hua, 1987; Wu, 1991 en Lu y Shih, 1997).

Se le ha considerado como un estado mental basado en sensaciones placenteras, que modera las cosas de forma agradable, así como la recepción y la interpretación de los impulsos recibidos del entorno, dándole de esta manera un matiz cognoscitivo o racional a la felicidad (Delgado, 1999).

Según Argyle (1987) ha señalado la felicidad como un estado emocional que es originado por los logros personales, involucrando desde lo que el individuo percibe como bienestar y paz interior, hasta llegar a complejos procesos mentales como la responsabilidad y el compromiso. Adicionalmente señala Argyle (2001) que la felicidad es capaz de producir pensamientos positivos, recuerdo de pensamientos felices, mayor creatividad para la solución de problemas y una evaluación positiva de las cosas.

Se es conocida como una emoción que crea tranquilidad, optimismo, exaltación y plenitud. Sus pensamientos transitan en lo positivo de la emoción provocando que perdure la idea del “ser afortunado” al “ser feliz”. Además, esta emoción se vincula con las actividades que generan la energía que se tiene al compartir, cantar, platicar, ser mejor persona, etc. (Carrasco Chávez y Sánchez Aragón, 2008a).

La felicidad tanto para hombres como mujeres siempre ha tenido un valor en particular en sus metas de vida, esforzándose por alcanzarla y también idealizándola como algo lejana (Alarcón, 2003).

Diener (2000) define felicidad como bienestar subjetivo (subjective well-being, SWB), es decir, evalúa de forma subjetiva a quien hace su propia vida como totalidad.

Alarcón (2009), señala que la felicidad es como el estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien deseado.

De acuerdo a la división hecha por Veenhoven (2009), la satisfacción con la vida tiene una estrecha relación con la felicidad global, pero si responde a un componente cognitivo sería sinónimo de satisfacción.

En inglés el término felicidad hace referencia a conceptos como alegría, satisfacción o estar bien, por lo que se atribuye el bienestar subjetivo como expresión científica de como el individuo evalúa su vida (Oishi, 2012)

### **III.2. Modelos de felicidad**

A lo largo de la historia han sido muchos los autores que, a través de diversas disciplinas como la filosofía, la política, la matemática, la economía, la medicina o la psicología, han

tratado de elaborar teorías acerca de los componentes generales de la felicidad, A continuación, se presentan algunos de los modelos más trascendentales en esta área.

### III.2.1. Educación para la felicidad

Uno de los primeros programas para educar y enseñar la felicidad surge de la mano del psicólogo Michael W. Fordyce (1983, 1977), en el área de la felicidad, este fue uno de los primeros intentos por construir un "modelo de persona feliz" con un programa cuyo objetivo era mejorar los niveles de felicidad de sus estudiantes. A través diferentes investigaciones identifico hasta 14 rasgos asociados a la felicidad y que además se encontraban conectados con tres áreas básicas: la personalidad, las relaciones sociales y la implicación en la actividad laboral y en el ocio.

**Tabla 1: Modelo de Persona Feliz**

14 rasgos fundamentales para la felicidad	
1. Ser más activo y mantenerse ocupado	8. Centrarse en el presente
2. Dedicar más tiempo a la vida social	9. Trabajar en busca de una personalidad sana (procurarse la salud mental)
3. Ser productivo en un trabajo significativo	10. Desarrollar una personalidad sociable y atractiva.
4. Organizarse mejor y planificar las cosas	11. Ser uno mismo ('natural', 'espontáneo', 'auténtico', 'sincero', etc.)
5. Evitar las preocupaciones	12. Eliminar los sentimientos y problemas negativos
6. Reducir expectativas y aspiraciones (o adecuarlas correctamente)	13. Las relaciones íntimas son la primera fuente de felicidad
7. Desarrollar un pensamiento positivo y optimista	14. El secreto fundamental: valorar la felicidad, considerar que es algo importante y luchar por conseguirla

(Fuente: modelo de Michael W. Fordyce, 1983; 1977).

### III.2.2. La teoría evolutivo-cibernética de la felicidad

En esta teoría el autor Heylighen (1992), establece una relación entre la salud como propiedad objetiva y la experiencia subjetiva de sentirse bien. Esto ya que las emociones guían al organismo para que se aleje de situaciones peligrosas (esto mediante reacciones desagradables tales como el miedo, el hambre, o el dolor) e incentivando a que se acerque a situaciones positivas (como el placer, el amor o la satisfacción). Este control sobre la situación, cuenta con tres elementos:

- Capacidad material: Tener los recursos y oportunidades necesarias para satisfacer las necesidades.
- Capacidad cognitiva: No es suficiente que los recursos necesarios estén ahí, también debemos ser capaces de encontrarlos, reconocerlos y utilizarlos de manera efectiva.
- Capacidad subjetiva: No es suficiente que los recursos estén ahí y que seamos capaces de encontrarlos, además, debemos creer en nuestra propia capacidad de resolver problemas. De lo contrario, no estaríamos motivados para realizar el esfuerzo necesario.

### III.2.3 Teoría del Bienestar o Modelo PERMA

Este modelo es la última propuesta del modelo de Martin Seligman. El modelo PERMA es una evolución de su primera propuesta, “Las 3 vías hacia la Felicidad”, que lanzó en 1999. Las tres vías eran: la vida placentera, la vida comprometida, la vida significativa.

La Teoría del Bienestar o Modelo PERMA es una teoría de elección no forzada, es decir, es una descripción de aquello que las personas eligen libremente para aumentar su bienestar.

Cada elemento del Modelo PERMA debe cumplir tres propiedades para contar como elemento dentro de la teoría:

1. Que contribuya al bienestar.
2. Que muchas personas lo elijan por su propio bien, no sólo para obtener cualquiera de las otras variables.
3. Que se defina y mida de forma independiente al resto de variables del modelo (exclusividad).



PERMA es un acrónimo que agrupa los cinco factores principales sobre los que gira el modelo:

**Tabla 2: Modelo PERMA**

Siglas	Significado ingles	Significado español	Consiste en
P	Positive Emotions	Emociones Positivas	Beneficios de las emociones positivas y el impacto en la salud de las personas como en la calidad de sus relaciones.
E	Engagement	Involucramiento	Compromiso con nosotros mismos, nuestras fortalezas y la búsqueda de experiencias óptimas.
R	Relationship	Relaciones Positivas	Habilidades para interrelacionarnos con los demás
M	Meaning	Significado	La búsqueda del sentido, significado y propósito de nuestra vida.
A	Accomplishment	Logro	La agencia personal que permite el crecimiento y el desarrollo de las capacidades humanas.

(Fuente: modelo PERMA de Martin Seligman, 1999).

Poner en práctica las principales fortalezas nos lleva a una mayor cantidad de emociones positivas, más sentido, más logros y mejores relaciones.

### III.2.4 La ciencia de la felicidad

Es un método probado para conseguir una vida plena y feliz con "La ciencia de la felicidad", la investigadora y profesora de psicología Sonja Lyubomirsky (2008) expone el primer programa para aumentar la felicidad de las personas, basado en investigaciones científicas. Sus estudios demuestran que la felicidad personal no depende de factores como el dinero, el trabajo, la pareja o la juventud. En realidad, sólo un diez por ciento en términos de felicidad, se apoya en circunstancias externas. La capacidad para la felicidad es innata en un cincuenta por ciento, pero el cuarenta por ciento restantes se atribuye a lo que hacemos y a lo que pensamos, es decir, a nuestras actividades intencionadas y a nuestras estrategias mentales. Es por lo anterior que cada uno de nosotros tenemos un gran potencial para la felicidad y bienestar, al cual podemos acceder si practicamos los ejercicios y estrategias propuestas en este libro.

### **III.2.5 La felicidad es un estado de flujo**

El autor, Mihaly Csikszentmihalyi (1997), en base a sus estudios sobre los "estados de experiencia óptima", esos estados son los momentos en los que las personas se sienten inundadas de un profundo sentimiento de placer creativo. Son espacios de concentración activa en los que el ser es absorbido por lo que está haciendo y se fusiona con esa acción. El *fluir* puede ser provocado y controlado voluntariamente, puesto que todo el mundo tiene alguna vez en su vida alguna experiencia óptima, el autor aconseja que nos detengamos a reconocer sus características para potenciar ese sentimiento de fuerza, de superación del ego limitado, de ese momento sublime en el que el tiempo parece desaparecer y con él todo el conflicto. "El Flujo" sostiene que vivimos nuestras vidas distraídos, ansiosos, tan centrados en recompensas materiales y en elogios que nos perdemos de nosotros mismos, y propone centrarnos en las recompensas intrínsecas e inmateriales, actitud con la cual podremos acceder a ese estado de flujo puro que nos llevara a los mejores resultados y a la felicidad.

### **IV. Felicidad Organizacional**

Dentro de la literatura existen dos corrientes que definen la felicidad, siendo una de estas la corriente de la felicidad hedónica, aquí se enfatiza las experiencias internas y subjetivas, un claro ejemplo de esto es la satisfacción en el trabajo, Warr y Clapperton (2010).

Luego Fisher (2010) señala que el concepto de felicidad organizacional incluye la satisfacción en el trabajo, pero es mucho más amplio. Afirma que el concepto de felicidad considera dimensiones como la participación de los profesionales con la organización y la función, satisfacción con el trabajo y compromiso positivo con la organización y función.

Hosie, Sevastos y Cooper (2007) refieren que felicidad organizacional es función de compromiso afectivo con la organización, bienestar en la función, y satisfacción en el trabajo.

Otros autores como Paschoal y Tamayo (2008), lo entienden como la prevalencia de las emociones positivas en el trabajo (incluyendo estados de ánimo) y la percepción de los individuos que, en su trabajo, expresan y desarrollan su potencial. El progreso de sus metas logradas en la vida (autorrealización).

Para Baker, Greenberg y Hemingway (2006) la base de la felicidad en la organización son las emociones y comportamientos organizacionales. La felicidad organizacional es el resultado de un pensamiento estratégico. Los autores definen una organización feliz como la organización donde cada uno en su nivel individual tiene una serie de fortalezas, trabaja en equipo para lograr un objetivo común, está satisfecho con nuevos retos en el desarrollo de nuevos productos o servicios de calidad a través de los cuales, suele proporcionar una diferencia positiva en la vida de otras personas.

Los mismos autores refieren que en organizaciones felices, colaboradores y directores están involucrados de forma efectiva y emocional con la organización, considerando el trabajo como una "ocupación feliz". Argumentan que en la organización feliz los colaboradores tienen una actitud positiva, motivación para trabajar todos los días, la organización es apreciada y respetada por la comunidad que da cuenta de su contribución para una mejor calidad de vida.

Lora E. (2008) dice que la mayoría de la gente trabaja 40 horas o más por semana, por lo tanto, no causa sorpresa que las condiciones de trabajo tengan gran influencia en su vida ni que estar satisfecho con el trabajo sea uno de los aspectos más importantes. Así también Hosie y Sevastos (2009) consideran que se está generando preocupación sobre felicidad organizacional dentro de los límites de las ciencias económicas y psicología. Los autores refieren que los dos “mundos” se unen para investigar el tema de felicidad en la organización, a partir de que el psicólogo Daniel Kahneman, profesor de Princeton, obtuvo en 2002 el Nobel de Economía. Esta distinción se debe a su investigación conocida como “circulo vicioso hedónico” que explica porque el dinero puede comprar felicidad, pero no permite mantener a los individuos felices.

Además los mismos autores consideran la posibilidad de que los profesionales no están siempre motivados por incentivos en el trabajo. En algunos casos pueden, incluso, reducir la motivación en lugar de aumentarla. Normalmente más rendimiento origina más responsabilidad y esto no siempre es buscado por el profesional.

La premisa de que la felicidad personal puede ser alcanzada por medio del trabajo estimula a los gerentes de personal y a los estudiosos del comportamiento organizacional a

identificar estrategias eficaces para la promoción del bienestar en el ambiente laboral Alarcón R. (2006).

#### IV.1. Factores que afectan la Felicidad Organizacional

Para comprender de mejor manera la felicidad organizacional, el autor Warr (2013) define 12 criterios que afectan a la felicidad (también conocida como vitaminas y presentes en la tabla). Entre estos criterios se trata de medir factores externos, es decir del ambiente o entorno que afectan a lo felicidad de los individuos.

**Tabla 3: Principales características laborales que afectan a la felicidad**

Características laborales	Sub-componentes
A.1 Oportunidad de control	Influencia personal, autonomía, libertad de decisión, participación, libertad en la toma de decisiones.
A.2 Oportunidad para el uso y la adquisición de habilidades	Un entorno potencial para el uso y desarrollo de competencias y conocimientos.
A.3 Metas generados externamente	Demandas externas, desafíos, baja carga y sobrecarga de trabajo, identificación con la tarea, conflicto de rol, trabajo emocional, conflicto trabajo-casa.
A.4 Variedad	Cambios en el contenido de las tareas y los contactos sociales, localización trabajo variada.
A.5 Claridad del entorno	Resultados predecibles, requisitos claros, claridad de rol, retroalimentación sobre las tareas, baja ambigüedad respecto al futuro.
A.6 Contacto con otros	Contacto social, calidad en las relaciones sociales, dependencia de los demás, trabajo en equipo.
A.7 Disponibilidad de dinero	Ingresos disponibles, nivel salarial, pago por resultados.
A.8 Seguridad física	Condiciones de trabajo adecuadas, grado de riesgos, calidad de los equipos de trabajo.
A.9 Posición socialmente valorada	Importancia de la tarea o función, contribución a la sociedad, status en grupos valorados.
A.10 Apoyo del supervisor	Consideración por parte de los jefes, trato justo por parte del supervisor, preocupación por el bienestar propio
A.11 Desarrollo de carrera	Seguridad laboral, oportunidades de promoción.
A.12 Equidad	Justicia dentro de la propia organización, equidad en las relaciones de la organización con la sociedad.

(Fuente: Modelo de vitaminas de Peter Warr, 2013).

Es así que de estos doce criterios antes expuestos se han dado diferentes definiciones, donde también pueden ser complementados con lo que otros autores han dicho.

Es así que Gamero (2013) planteó un modelo agrupando las variables más significativas y correlacionas entre Felicidad laboral y satisfacción con el trabajo, donde se definieron 3 grandes grupos (labores humanitarias, labores formales y del entorno), estas interactúan con el factor felicidad y el factor identidad. Todo esto se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 4: Modelo Causal de Satisfacción Laboral (MCSL)**

	Humanitarias	Formales	Del Entorno	Identidad
Variables	Compañerismo	Remuneración	Commuting	Actitud
	Actitud de los jefes	Oportunidad de Promoción	Origen de la empresa	Contribución
	Clima organizacional	Autonomía	Formalidad de la empresa	Compromiso
		Monotonía		Compatibilidad
		Estrés laboral		Desbalance vida/trabajo
		Claridad en el rol		
		Reconocimiento		

(Fuente: Modelo de Gamero, 2013).

De este modelo podemos ver como otros autores han destacado factores en común como lo es la claridad en el rol o así también el apoyo de los supervisores, además en este último modelo exhibido se proponen otros factores que son interesantes de medir como puede lo es el estrés laboral, o factores que vienen dado por el origen de la empresa o su formalidad.

Hall (1990), Frye & Breugh (200) y Lapierre & Allen (2006) han dicho que ciertas medidas como lo es la flexibilidad en los horarios, el servicios de asistencia en labores domésticas, permisos laborales y así, usualmente aquellos beneficios organizacionales, han influido en un aumento de los niveles de bienestar y satisfacción en los trabajadores. Estos factores antes dichos pueden relacionarse con el apoyo que los supervisores entregan y lo preocupado que están por el bienestar propio de los trabajadores.

Existe evidencia suficiente que políticas organizacionales que estén enfocadas en integrar la vida personal y profesional sean creadas e implementadas. Este tipo de medida genera beneficios para ambas partes dentro de la organización. Por parte del trabajador, debido a

un menor nivel de estrés y presión, entregándole mayor control en el trabajo y mayor tiempo para la familia. Y por parte de la empresa reduciendo las tasas de ausentismo e incrementando la productividad, esto entre tantos otros beneficios que se pueden mencionar, Dallimore & Mickel (2006).

El investigador Shifley (2003) luego de realizar múltiples entrevistas personales y observaciones directas logró identificar variables organizacionales claves que ayudaban a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, entre las cuales se menciona:

1. Seguridad de ingresos
2. Estabilidad laboral
3. Políticas para autonomía en los trabajadores (ausencia de jerarquía formal).

Otros estudios ratifican estos factores para que existan un ambiente organizacional sano, como lo es el estudio realizado por Lowe, Schellenberg & Shannon (2003), En este se encontró una relación significativa en la percepción que empleados consideran importantes en el ambiente de trabajo para que este sea saludables, estas son:

1. Satisfacción laboral,
2. Nivel de compromiso
3. Clima organizacional,
4. Nivel de ausentismo
5. Grado de permanencia en las organizaciones.

Es así como vemos que muchos autores han logrado definir factores en común que implicarían tener relación con la felicidad en la organización, los cuales pueden ser medidos y trabajados.

## **V. PYME**

La biblioteca del congreso nacional de Chile (2010) explica dentro del estatuto de las PYMES, que la sigla significa “Pequeña y Mediana Empresa”. Adicionalmente, la ley hace las siguientes definiciones:

- Microempresas: Empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro, no hayan superado las 2.400 UF en el último año calendario.
- Pequeñas empresas: Empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro, sean superiores a 2.400 UF, pero inferiores a 25.000 UF en el último año calendario.
- Medianas empresas: Empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro, sean superiores a 25.000 UF, pero inferiores a 100.000 UF en el último año calendario.

Para efectos laborales, se hace la siguiente clasificación según número de trabajadores:

- Microempresas: Empresas que cuentan con uno a nueve trabajadores.
- Pequeñas empresas: Empresas que cuentan con 10 a 49 trabajadores.
- Medianas empresas: Empresas que cuentan con 50 a 199 trabajadores.

Según el Ministerio de Economía se clasifica a las empresas por medio de su nivel de ventas, esto implica que en términos de ventas anuales se define como PYMES a las empresas que se encuentran en el rango de UF2.400 a UF100.000 (SII, 2015).

Se explica además que no entran dentro de la clasificación de PYMEs las empresas que exploten bienes raíces no agrícolas, realicen negocios inmobiliarios o actividades financieras que no sean las necesarias para el desarrollo de su actividad principal, empresas en cuyo capital participen, en más de un 30%, sociedades que tengan acciones que se coticen en la Bolsa, ni filiales de éstas (Biblioteca del congreso nacional de Chile, 2010).

## **VI. Investigación aplicada en Felicidad Organizacional**

Según Fernández I. (2013) la positividad, las relaciones confiables, tener un sentido claro, desarrollo profesional y persona, engagement, logro y reconocimiento son claves en el modelo de felicidad en el trabajo con tres palancas de gestión: liderazgo firme y cercano, gestión participativa y gerencia de felicidad. Lo cual llevará a una compañía a tener grandes logros no sólo en rentabilidad, sino que en ambiente laboral. Un ejemplo de esta gerencia en Chile se aprecia en el Banco estado.

En un estudio realizado en España por Aguilar, A., Rodríguez, A. y Salanova, M. (2002), se puede corroborar que el estilo de liderazgo que el supervisor posea, influirá de manera directa en el bienestar psicosocial que perciban los trabajadores.

Conocer los factores que más contribuyen a la felicidad organizacional es fundamental para las organizaciones. En tiempos actuales de gran incertidumbre en los mercados, las organizaciones tienen, en general, dificultad en incrementar beneficios financieros para sus colaboradores. Pero, manejando con eficacia los factores y variables que más contribuyen a la felicidad organizacional, pueden mantener sus colaboradores con elevados niveles de felicidad y, de esta forma, más productivos (Dutschke, G. 2013).

La mayoría de las empresas en Chile son pymes representando un 51% del total de empresas constituidas en Chile (Informe Ministerio de Economía, 2016).

## **Metodología**

### **I. Diseño de investigación**

En nuestro caso el diseño de investigación es No Experimental-Transversal, ya que no podemos manejar las variables debido a que están inmersas en la muestra, mientras que es transversal porque realizaremos la investigación en un momento determinado y no a lo largo del tiempo.

### **II. Tipo de investigación**

Nuestro estudio se basará en una investigación del tipo descriptiva correlacional, en la parte descriptiva se ejecutará la encuesta que entregará los datos obtenidos, y a su vez analizaremos las distintas variables para ver la correlación existente entre ellas, estudiando si afectan positiva o negativamente al Modelo de los factores Organizacional que predicen la felicidad en las Pymes.

### **III. Instrumentos**

Se creará una encuesta que engloba tres ítems tanto de felicidad, satisfacción vital y felicidad organizacional, esta última estará constituida por las siguientes Dimensiones



basadas en el modelo de Warr y otras dimensiones, de las cuales podemos mencionar; (1) Desarrollo de carrera, la que mide si la empresa otorga o no oportunidades de crecimiento y capacitaciones, (2) Apoyo del supervisor, se refiere al trato justo por parte del supervisor, la consideración y como se preocupan de su bienestar, (3) Oportunidad de control, esta variable se relaciona con la autonomía de los trabajadores, la libertad de la toma de decisiones, de participación y la influencia personal, (4) Flexibilidad horaria, que busca medir la flexibilidad que tiene la empresa con respecto al horario de trabajo o los permisos para realizar distintos trámites, (5) Reconocimiento por parte de la empresa, que se basa en cómo la empresa retribuye el trabajo de las personas ya sea monetaria o intrínsecamente por medio del reconocimiento, (6) Claridad en el trabajo, en esta dimensión se abarcan cosas como tener requisitos claros, claridad de rol, retroalimentación sobre las tareas, baja ambigüedad respecto al futuro dentro del lugar de trabajo, (7) Posición socialmente valorada, dentro de esta dimensión se encuentra la importancia de la tarea o función, la contribución a la sociedad y el status en grupos valorados, (8) Equidad, que abarca la justicia dentro de la propia organización y la equidad en las relaciones de la organización con la sociedad, (9) Disponibilidad del dinero, entendido como Ingresos disponibles, nivel salarial, pago por resultados, (10) Metas generadas Externamente, como las Demandas externas, desafíos, baja carga y sobrecarga de trabajo, identificación con la tarea, conflicto de rol, trabajo emocional, conflicto trabajo-casa, (11) Contacto con Otros, es decir, Contacto social, calidad en las relaciones sociales, dependencia de los demás, trabajo en equipo, (12) Seguridad Física, entendida como las condiciones de trabajo adecuadas, grado de riesgos, calidad de los equipos de trabajo, (13) Oportunidad para el uso y adquisición de habilidades, que se explica como un entorno potencial para el uso y desarrollo de competencias y conocimientos, (13) Felicidad en lo laboral, que podemos separarlo en 2 variables, la primera basada en la “Felicidad en el trabajo”, que apunta a la primera pregunta y que se explica como todo aquello que el trabajador hace para ser feliz en su lugar de trabajo. El segundo basado en la “Felicidad organizacional”, explicado como todo lo que hace la empresa puede construir la felicidad en sus trabajadores y dirigida en la segunda pregunta ya antes mencionada. Todas estas dimensiones fueron medidas a través de una escala Likert a excepción de la Dimensión de "Flexibilidad Horaria" que se consideró como una variable Dummy.

Para diseñar nuestra encuesta, nos basamos en 2 escalas existentes, además de la que crearemos y validaremos nosotros (Felicidad Organizacional), la primera es "La escala de satisfacción de vida (ESV) de Diener, Emmons, Larsen y Griffin (1985). Mide la satisfacción vital mediante un juicio cognitivo global que se hace sobre su vida a quien corresponde. La ESV es uno de los instrumentos más utilizados para medir el bienestar Subjetivo y está focalizado en el aspecto cognitivo del bienestar, en que el que la persona establece una valoración sobre su vida, la cual está determinada por la comparación cognitiva entre lo que se ha logrado, sus expectativas y lo invertido para su logro.

Diener, et al. (1985) crearon la escala para medir satisfacción vital. El instrumento resultante mostró buenas propiedades psicométricas: Alfa de Cronbach de 0,87, correlación test-retest de 0,82 a los dos meses y correlaciones ítem-test entre 0,57 y 0,75. En Chile la escala fue validada por Moyano y Ramos (2007) en una muestra y de 133 alumnos de las carreras de Psicología y Fonoaudiología de la Universidad de Talca, de los cuales 43 eran hombres y 90 mujeres con una moda de 19 años de edad y un rango de 17 a 34 años. La consistencia interna medida mediante el coeficiente de alfa de Cronbach es de 0,87; mientras que la confiabilidad test-retest es de 0,83. De igual modo Vera, Urzúa, Pavéz y Silva (2012) en un análisis de la escala de Satisfacción con la vida en la población chilena evaluaron las propiedades psicométricas del cuestionario de satisfacción adulta de 18 a 65 años. Para esto, se realizaron dos estudios, el primero se evaluó la consistencia interna y la validez de constructo con datos de 330 personas entre 18 y 52 años, y el segundo estudio se evaluó la estructura factorial confirmatoria e indicadores de validez con datos de 1157 personas entre 18 y 65 años. Los resultados mostraron adecuados indicadores de consistencia interna (alfa de Cronbach = 0,82), en el análisis de estructura factorial exploratoria y confirmatoria se encontró una solución unifactorial.

La escala de Felicidad Subjetiva (EFS) de Lyubomirsky & Lepper: Creada por Lyubomirsky y Lepper (1999), está orientada a evaluar el grado de felicidad que es el componente afectivo del bienestar subjetivo. Está constituida por 4 ítems evaluados en una escala Likert de 7 puntos que va desde "no muy feliz" a "muy feliz". Esta prueba fue validada en Estados Unidos por la autora a través de 14 muestras, recogidas en diferentes momentos y lugares. El número total de encuestados fue de 2732 (1754 mujeres, 962

hombres, 16 desconocidos). Las 16 muestras correspondieron a: nueve muestras de estudiantes universitarios y de secundaria, tres muestras de adultos que estuviesen trabajando y una muestra de adultos jubilados. Los estudiantes participantes tenían edades entre 14 a 28 años ( $M=19,2$ , para las nueve muestras de la universidad y  $17,3$  para la muestra de la escuela secundaria), mientras que los participantes adultos de la comunidad tenían edades de 20 a 94 años ( $M=55.0$ ,  $38.8$  y  $24.3$ , para las tres muestras de adultos activos laboralmente).

Los encuestados complementaron las medidas de interés en una variedad de escenarios (por ejemplo, como parte de un cuestionario de un grupo administrado, individualmente en un escenario de laboratorio, o de forma individual en el hogar. La consistencia interna entre los cuatro ítems que componen la Escala de Felicidad subjetiva se puso a prueba usando la fiabilidad Alfa de Cronbach. En todas las muestras, los cuatro ítems mostraron buena a excelente consistencia interna, lo que demuestra comparación entre muestras de diferentes edades, ocupaciones, idiomas y culturas encontrándose alfas entre  $0,79$  y  $0,94$ . De igual modo se recogieron datos longitudinales en cinco muestras separadas, y la escala de felicidad subjetiva demostró estabilidad en el tiempo. El lapso de tiempo entre sesiones de pruebas varió de 3 semanas a 1 año, la fiabilidad de test-retest varió desde  $0,55$  hasta  $0,90$ . El coeficiente de estabilidad temporal más bajo ( $r=0,55$ ) se observó en la comunidad adulta de Estados Unidos, que se puso a prueba con 1 año de diferencia.

Esta escala en Chile fue validada por Moyano y Ramos (2007) al igual que la encuesta de "Escala de satisfacción con la vida" con la misma muestra que en esa encuesta en la Universidad de Talca, donde la consistencia interna medida por el coeficiente de alfa de Cronbach es de  $0,79$ , mientras que la confiabilidad test-retest es de  $0,77$ .

La encuesta se aplicará a los trabajadores de Pymes de la Ciudad de Los Ángeles, VIII Región de Chile. La encuesta será de forma anónima y de carácter voluntario. Para definir que Pymes vamos a encuestar se tomara en cuenta la cantidad de empleados que trabajen en la empresa.

## Resultados

### I. Descripción de la muestra

Para llevar a cabo nuestra investigación, nos hemos enfocado en las pymes de la comuna de Los Ángeles, las cuales presentaron un gran interés en nuestra investigación y en ser parte del modelo que estamos creando. La muestra fue clasificada en rubros, según la categoría del servicio de impuestos internos, esto debido a la diversidad de empresas que participaron en el proceso. Se efectuaron un total de 112 encuestas debidamente validadas, de un universo total de 157 trabajadores, donde 57 de ellos eran del sexo masculinos y 55 del sexo femenino.

**Tabla 5: Muestra por datos demográficos**

Rubros	Universo	Muestra	Género									
			Hombres				Mujeres					
			N	%	Edad Promedio	Hijos si	Hijos no	n	%	Edad Promedio	hijos si	hijos no
Actividad de impresión y servicios conexos	10	6	4	67%	33	2	2	2	33%	37	1	1
Actividades de servicio	18	15	6	40%	30	1	5	9	60%	33	6	3
Actividad de trabajos de metales	4	4	2	50%	30	1	1	2	50%	30	1	1
Comercio al por menor en almacenes especializados	46	28	17	61%	40	11	6	11	39%	35	9	2
Comercio al por menor no especializado	40	33	19	58%	45	13	6	14	42%	36	12	2
Fabricación de prendas de vestir y similares	3	2	0	0%	0	0	0	2	100%	28	1	1
Restaurantes, bares y cantinas	18	13	4	31%	30	1	3	9	69%	28	6	3
Venta por menor de alimentos y otros en almacenes especializados	18	11	5	45%	23	1	4	6	55%	28	2	4
<b>Total muestra</b>	<b>157</b>	<b>112</b>	<b>57</b>	<b>51%</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>55</b>	<b>49%</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>17</b>

(Fuente: Elaboración propia Almendras, Briones y Calfupán, 2018)

Se ha logrado una muestra representativa para nuestra investigación, donde los rubros con mayor participación masculina son "Actividad de impresión y servicios conexos" con un 67% de los cuales su edad promedio es 33 años y la mitad de ellos poseen hijos, seguido el rubro de "Comercio al por menor en almacenes especializados" con un 61% de los cuales su edad promedio es de 40 años y la mayoría tiene hijos. Los rubros con mayor participación femenina son "Fabricación de prendas de vestir y similares" con un 100% de las cuales su edad promedio es 28 años y la mitad de ellas posee hijos, seguidos por el rubro de "Restaurantes, bares y cantinas" con un 69% de las cuales su edad promedio es 28 años y mayoría posee hijos. Mientras que el rubro de "Comercio al por menor no

especializado" fue el cual más encuestas nos respondieron siendo un 58% de ellos del sexo masculino con una edad promedio de 45 años donde la mayoría tiene hijos y un 42% del sexo femenino con una edad promedio de 36 años donde casi la totalidad posee hijo.

**Tabla 6: Muestra por tipo de contrato**

Rubros	Universo	Muestra	Género											
			Hombres						Mujeres					
			N	Horas		Tipo de Contrato			n	Horas		Tipo de Contrato		
(-)30	(+)30	Indefinido		Plazo	Otro	(-)30	(+)30	Indefinido		Plazo	Otro			
Actividad de impresión y servicios conexos	10	6	4	0	4	3	1	0	2	0	2	1	0	1
Actividades de servicio	18	15	6	5	1	2	0	4	9	7	2	4	2	3
Actividad de trabajos de metales	4	4	2	0	2	1	1	0	2	0	2	1	0	1
Comercio al por menor en almacenes especializados	46	28	17	17	0	15	0	2	11	11	0	8	2	1
Comercio al por menor no especializado	40	33	19	1	18	18	1	0	14	2	12	8	2	4
Fabricación de prendas de vestir y similares	3	2	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	2
Restaurantes, bares y cantinas	18	13	4	4	0	1	2	1	9	9	0	7	2	0
Venta por menor de alimentos y otros en almacenes especializados	18	11	5	0	5	5	0	0	6	1	5	5	1	0
<b>Total muestra</b>	<b>157</b>	<b>112</b>	<b>57</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>45</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>55</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

(Fuente: Elaboración propia Almendras, Briones y Calfupán, 2018)

Durante nuestro proceso de investigación nos hemos encontrado con el impactante hecho de que una muestra de 112 personas de las cuales 57 son del sexo masculino y 55 del sexo femenino al comparar los respectivos porcentajes de participación nos encontramos con que la mayoría de los hombres trabaja más de 30 horas semanales, mientras que las mujeres en su mayoría trabaja menos de 30 horas semanales. Lo anterior nos lleva a analizar sus tipos de contratos, comenzando por los contratos indefinidos donde en este ítem destacan los hombres por sobre las mujeres, siguiendo por los contratos a plazo fijo donde las mujeres predominan sobre los hombres y finalmente otro tipo de contratos, como los por honorarios o informales, donde a su vez también las mujeres predominan sobre los hombres.

Tomando los dos rubros con mayor participación en la muestra nos encontramos con que "Comercio al por menor no especializado" con un total de 33 trabajadores; de los cuales 19 son hombres y 18 de ellos trabajan más de 30 horas con contratos indefinidos, y de las cuales 14 son mujeres y 12 de ellas trabajan más de 30 horas y solo 8 posee contrato indefinido. Por su parte el "Comercio al por menor en almacenes especializados" con un total de 28 trabajadores; de los cuales 17 son hombres y los 17 trabajan menos de 30 horas

y solo 15 de ellos posee contrato indefinidos, y de las cuales 11 son mujeres y las 11 trabajan menos de 30 horas y solo 8 de ellas poseen contrato indefinido.

## II. Instrumentos

Durante nuestro proceso de investigación se aplicaron tres instrumentos los cuales se dividen en Felicidad subjetiva, Satisfacción vital y Felicidad organizacional, esta última creada y validada por nosotros, basada en el Modelo de Vitaminas de Peter Warr, 2013.

**Felicidad Subjetiva:** Creada por Lyubomirsky y Lepper (1999), está orientada a evaluar el grado de felicidad que es el componente afectivo del bienestar subjetivo.

**Satisfacción vital:** Creada por Diener, Emmons, Larsen y Griffin (1985). Mide la satisfacción vital mediante un juicio cognitivo global que se hace sobre su vida a quien corresponde.

**Felicidad organizacional:** Creada por Almendras, Briones y Calfupán (2018). Escala que busca medir cuales son las Dimensiones que la empresa debe tener en cuenta para mejorar y construir felicidad en el trabajo haciendo que sean más productivos y eficientes para la empresa. Esta fue validada con un total de 20 personas encuestadas, donde según las alfas de Cronbach obtenidos por cada variable se determinó cuales preguntas tenían un buen resultado de Fiabilidad considerando desde 0,5 un buen resultado de fiabilidad para verificar cuales necesitaban ser modificadas o en su defecto eliminadas.

### II.1 Validación de las escalas

Tomando 15 Dimensiones basadas en el Modelo de Warr podríamos explicar cómo afectan en la felicidad de los trabajadores.

Una vez listas las encuestas, se procedió a realizar la base de datos, se calculó el Alfa de Cronbach de la cada dimensión de la escala de "Felicidad Organizacional" que en total fueron 14, y tomamos la dimensión de "Flexibilidad Horaria" como una variable Dummy. Además, también se calculó el grado de fiabilidad por medio del alfa de Cronbach para la escala de "Satisfacción Vital" y "Felicidad" con un intervalo de confianza del 95%.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos por cada dimensión de la escala de Felicidad Organizacional, Satisfacción Vital y Felicidad:

**Tabla 7: Validación Escala Felicidad Organizacional**

<b>Dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Oportunidad de Control	0,722
Oportunidad para el uso y adquisición de habilidades	0,784
Metas Generadas Externamente	0,429
Claridad del Entorno	0,756
Contacto con Otros	0,681
Disponibilidad del Dinero	0,427
Seguridad Física	0,572
Posición Socialmente Valorada	0,632
Apoyo del Supervisor	0,842
Desarrollo de Carrera	0,680
Equidad	0,882
Reconocimiento por parte de la Empresa	0,746
Felicidad en lo laboral	0,619

(Fuente: Elaboración propia Almendras, Briones y Calfupán, 2018).

Al revisar los resultados, observamos que para la dimensión de Oportunidad de control obtuvimos un alfa de Cronbach de 0,722 lo cual nos dice que la fiabilidad de esta dimensión es buena al ser cercana a 1, esto también se observa en la mayoría de las demás dimensiones, donde los alfas son mayores a 0,6, lo que no indica un alto Grado de Fiabilidad de las dimensiones. Pero se observan Dimensiones como "Metas generadas externamente" que obtuvo un alfa de Cronbach de 0,429 el cual casi alcanza el parámetro establecido para asegurar la fiabilidad de esta dimensión y también se aprecia lo mismo con "Seguridad física" que solo nos entrega un alfa de Cronbach de 0,427 lo cual no es tan bueno como se esperaba.

Dimensiones como el "Apoyo del supervisor" entregó un alfa de Cronbach de 0,842 y "Equidad" entregó valores por sobre 0,8 lo cual es muy bueno ya que se puede asegurar que estas dimensiones muestran una alta fiabilidad para nuestra investigación.

Por otro lado, también se calculó, el alfa de Cronbach de la escala de Satisfacción Vital y Felicidad, para comparar con los resultados obtenidos en la validación de la escala de Moyano y Ramos (2007).

**Tabla 8: Validación Escala Satisfacción Vital**

<b>Dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach (Moyano y Ramos (2007))</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Satisfacción vital</b>	0,87	0,803

(Fuente: Elaboración propia Almendras, Briones y Calfupán, 2018).

Obteniendo valores similares, donde en la validación de Moyano y Ramos (2007) de la escala de Satisfacción vital obtuvieron un alfa de Cronbach de 0,87, en nuestros resultados se obtuvo un valor de 0,803, donde la diferencia es pequeña, lo cual indica que los resultados son similares en ambos estudios y por lo tanto la fiabilidad de la dimensión es excelente.

**Tabla 9: Validación Escala Felicidad**

<b>Dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach (Moyano y Ramos (2007))</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Felicidad</b>	0,79	0,724

(Fuente: Elaboración propia Almendras, Briones y Calfupán, 2018).

Y por el lado de la escala de "felicidad", Moyano y Ramos (2007) obtuvieron un valor de 0,79 mientras que en nuestra investigación obtuvimos un alfa de Cronbach de 0,724, lo que indica un alto grado de fiabilidad, con valores similares a los que se obtuvieron en la validación de la escala por Moyano y Ramos (2007).

### **III. Análisis de las escalas**

Dentro de la encuesta aplicada para esta investigación, se formularon 39 preguntas para la primera escala de Felicidad organizacional, la escala de Satisfacción Vital estaba formulada con 5 preguntas y la Escala de Felicidad por 4 preguntas, todos los resultados obtenidos se analizarán a continuación en forma de promedios que se obtuvieron.

#### **III.1 Felicidad Organizacional**

Para la primera escala, y como ya antes se menciona, se formuló a base de 14 dimensiones donde luego de obtenido los resultados de cada dimensión, se procedió a calcular valores promedios por cada uno de estas. Así es como se presenta en la tabla 10 y 11 los datos finales obtenidos.



En estas dos tablas se puede observar los promedios segmentados por rubros y además se identifica los promedios obtenidos por el género y de esta manera lograr tener mayor información para interpretar los resultados.

**Tabla 10: Promedios Escala de Felicidad Organizacional**

I. Rubro	Oportunidad de control		Oportunidad para el uso y la adquisición de habilidades		Metas generados externamente		Claridad del entorno		Contacto con otros		Disponibilidad del dinero		Seguridad física	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Actividad de impresión y servicios conexos	4,38	3,00	2,38	3,00	3,75	3,25	2,69	2,13	4,42	2,83	3,13	2,75	3,25	3,17
Actividad de trabajos de metales	4,75	2,75	2,50	3,13	5,00	4,50	5,00	3,38	5,00	4,17	3,50	3,50	3,67	3,17
Actividades de servicio	4,25	3,61	3,58	3,17	4,33	4,44	3,42	3,61	4,67	4,67	3,00	3,44	3,83	3,56
Comercio al por menor en almacenes especializados	3,18	3,27	2,13	2,43	3,97	3,77	2,62	3,00	4,22	3,94	3,74	3,64	3,61	3,36
Comercio al por menor no especializado	3,68	3,04	3,11	2,11	4,34	3,89	3,36	3,02	4,46	4,00	3,71	3,75	3,84	2,90
Fabricación de prendas de vestir y similares	0,00	4,25	0,00	3,88	0,00	4,50	0,00	4,25	0,00	5,00	0,00	3,50	0,00	4,83
Restaurantes, bares y cantinas	3,88	3,83	3,50	2,83	4,00	4,39	3,94	3,58	4,58	4,59	4,25	4,33	4,00	4,00
Venta por menor de alimentos y otros en almacenes especializados	2,90	3,67	3,00	3,29	4,50	4,08	3,25	3,29	4,47	3,89	4,10	3,17	2,73	3,61
<b>Total</b>	<b>3,38</b>	<b>3,43</b>	<b>2,52</b>	<b>2,98</b>	<b>3,74</b>	<b>4,10</b>	<b>3,03</b>	<b>3,28</b>	<b>3,98</b>	<b>4,14</b>	<b>3,18</b>	<b>3,51</b>	<b>3,12</b>	<b>3,58</b>

(Fuente: Elaboración propia Almendras, Briones y Calfupán, 2018).

De esta tabla podemos ver los promedio de las primeras 7 dimensiones de la escala de felicidad organizacional. Se observa que en valores generales la dimensión con el promedio menor, tanto para hombres como mujeres, es la Oportunidad para el uso y la adquisición de habilidades, lo cual nos indica que para esta dimensión las personas encuestadas consideran no poseen o existen pocas oportunidades para perfeccionarse y capacitarse, se puede destacar que los hombres del comercio al por menos no especializado son quienes menos posibilidades tienen para esto y las mujeres del rubro de comercio al por menor especializado son quienes dicen tener menores posibilidades de adquirir habilidades.

Se puede destacar también que la dimensión de contactos con otro es una de las con promedios más alto, por lo cual las personas estaban de acuerdo que las relaciones con sus compañeros de trabajo era relevante en su puesto de trabajo y dentro de esta dimensión el rubro en promedio entre hombre y mujeres es el de “Actividades de Servicio” seguido por “Actividad de trabajos de metales” y “Restaurantes, bares y cantinas”. El valor 0 en el rubro de “Fabricación de prendas de vestir y similares” es dado que no se encuestaron hombres para este rubro en particular, en este rubro además logramos apreciar que la dimensión “contacto con otro” tiene la máxima puntuación.

Por último el rubro que en general, tanto para hombre como mujeres que cuenta con los promedios más altos es el de “Restaurantes, bares y cantinas”.

A continuación se presenta en la tabla 11 las 7 dimensiones siguientes, donde en esta tabla en particular se ve una diferencia en el análisis con respecto a la dimensión de “Flexibilidad”, esto dado a que para esta dimensión se trató como una variable dummy y por lo cual las personas contestaron si dentro de su lugar de trabajo existía la posibilidad de tener o no flexibilidad de horarios.

Logramos analizar que en general los hombres perciben que no existe flexibilidad de trabajo y en relación las mujeres este valor esta parejo entre las que perciben que si hay flexibilidad de horario con respecto a quienes no lo perciben. En el rubro de “Comercio al por menor en almacenes especializados” se nota una discrepancia, donde la mayoría de los hombres no consideran que existe flexibilidad en comparación a las mujeres que en su mayoría si perciben la existencia de esta. Esta situación se repite también para el “Comercio al por menor en almacenes especializados Comercio al por menor no especializado”.

**Tabla 11: Promedios Escala de Felicidad Organizacional**

Rubro	Posición socialmente valorada		Apoyo del supervisor		Desarrollo de carrera		Equidad		Reconocimiento por parte de la empresa		Felicidad en lo laboral		Flexibilidad			
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H		M	
														si	No	si
Actividad de impresión y servicios conexos	3,33	2,50	3,50	2,67	2,38	3,00	3,00	2,50	2,25	2,50	3,25	2,50	2	2	0	2
Actividad de trabajos de metales	4,83	3,50	5,00	2,83	1,50	1,00	4,00	3,00	3,00	2,17	4,75	3,75	1	1	1	1
Actividades de servicio	4,28	4,22	4,44	4,04	3,50	3,28	4,00	3,72	2,50	3,22	3,92	3,89	0	6	4	5
Comercio al por menor en almacenes especializados	3,82	3,64	3,61	3,30	2,47	2,14	3,06	2,91	2,18	2,45	3,62	3,68	4	13	7	4
Comercio al por menor no especializado	4,12	3,48	3,72	3,38	2,74	2,21	3,61	3,00	2,63	1,71	4,34	3,57	5	14	10	4
Fabricación de prendas de vestir y similares	0,00	5,00	0,00	5,00	0,00	3,25	0,00	5,00	0,00	2,83	0,00	5,00	0	0	0	2
Restaurantes, bares y cantinas	4,67	3,96	3,83	4,04	3,25	2,50	3,88	3,39	2,42	2,78	4,13	3,94	3	1	4	5
Venta por menor de alimentos y otros en almacenes especializados	3,93	3,50	3,13	3,89	2,70	3,42	3,40	2,50	1,33	2,83	4,00	3,83	4	1	1	5
<b>Total</b>	<b>3,62</b>	<b>3,72</b>	<b>3,4</b>	<b>3,6</b>	<b>2,3</b>	<b>2,6</b>	<b>3,1</b>	<b>3,3</b>	<b>2</b>	<b>2,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>19</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>28</b>

(Fuente: Elaboración propia Almendras, Briones y Calfupán, 2018).

Ahora bien, en relación con las otras 6 dimensiones presentadas para esta logramos apreciar que la dimensión con menores promedios tanto en hombres como en mujeres en general es la de Reconocimiento por parte de la empresa y dentro de esta dimensión el rubro donde es más notorio este bajo valor es la de “Ventas por menor de alimentos”, las personas de estas empresas perciben que no existe un reconocimiento de sus labores dentro de la empresa, por otro lado dentro de esta tabla se destaca que la dimensión con valores más altos tanto para hombres como mujeres es Posición socialmente valorada, lo que nos indica que las personas perciben que su trabajo es valorado por sus pares, dentro de esta dimensión los hombres de los rubros Actividad de trabajos de metales y de Restaurantes, bares y cantinas son quienes más destacados con valores elevados, siendo curioso que las mujeres en esta misma dimensión y estos rubros ya mencionados el promedio es mucho menor.

### III.2 Satisfacción Vital y Felicidad

Finalmente analizamos las dos últimas escalas, que al igual que en lo anterior se calcularon los promedios por rubro y clasificándolo por el género de los encuestados y los valores obtenidos son presentados en la tabla 12 a continuación:

**Tabla 11: Promedio Escala de Satisfacción Vital y Felicidad**

Rubro	Satisfacción Vital		Felicidad	
	H	M	H	M
Actividad de impresión y servicios conexos	5,05	3,50	6,13	5,63
Actividad de trabajos de metales	7,00	5,80	6,13	4,75
Actividades de servicio	5,70	5,20	6,04	5,61
Comercio al por menor en almacenes especializados	5,28	4,98	5,56	5,36
Comercio al por menor no especializado	4,98	5,06	5,37	5,75
Fabricación de prendas de vestir y similares	0,00	4,90	0,00	5,38
Restaurantes, bares y cantinas	5,80	5,07	5,44	6,03
Venta por menor de alimentos y otros en almacenes especializados	5,04	4,90	5,65	5,50
<b>Total</b>	<b>4,86</b>	<b>4,93</b>	<b>5,04</b>	<b>5,50</b>

(Fuente: Elaboración propia Almendras, Briones y Calfupán, 2018).

En estos dos últimos instrumentos estaban medidos en escala Liker de 7 puntos, es por lo cual se logran apreciar valores más altos en comparación a las tablas anteriores y aquí destacamos que la escala de felicidad en general para las mujeres logra tener el valor más alto dentro de la tabla, además dentro de esta escala mencionada las mujeres del rubro “Restaurantes, bares y cantinas” son las más felices y los hombres de los rubros “Actividad de impresión y servicios conexos” y “Actividad de trabajos de metales” son los con mayor nivel de felicidad. Por ultimo en esta escala las mujeres de los rubros “Actividad de trabajos de metales” y “Fabricación de prendas de vestir y similares” son quienes tienen niveles más bajos de felicidad.

En la escala de Satisfacción Vital, los hombres con mayor satisfacción se encuentran en los rubros de “Actividad de trabajos de metales”, seguido por los hombres del rubro “Restaurantes, bares y cantinas”. Las mujeres que mayor satisfacción presentan son

también del rubro de “Actividad de trabajos de metales” y las con menor satisfacción se presentan en “Fabricación de prendas de vestir y similares”.

#### **IV. Análisis de correlación**

Para explorar los factores organizacionales que predicen la felicidad en los trabajadores de pymes, dentro de la encuesta aplicada hemos planteado dos relevantes preguntas:

- ¿Eres feliz en el trabajo?
- ¿Considera que el trabajo es una buena fuente de felicidad?

Las cuales se trabajaron como variables dependientes en un análisis estadístico O-Probit. Generamos así dos tipos de modelos, una basado en la felicidad en el trabajo; esto se explica como todo aquello que el trabajador hace para ser feliz y el otro modelo basado en la felicidad organizacional; todo lo que hace la empresa puede construir la felicidad en sus los trabajadores. Estas dos variables basadas en la investigación de Fernández (2013) ya antes mencionado dentro del marco teórico.

Para cada uno de los modelos hicimos un análisis correlacionar con las dimensiones consideradas dentro del instrumento de medición y para lo cual obtuvimos diferentes resultados.

En nuestro primer modelo basado en si el individuo es feliz en el trabajo, nos hemos encontrado con que las variables más significativas fueron “Claridad en el trabajo”, “Apoyo del supervisor” y “Oportunidades de control”. Para nuestro segundo modelo, basado en si el individuo considera el trabajo una buena fuente de felicidad, las variables más significativas fueron “Reconocimiento”, “Posición valorada” y “Equidad”. Lo cual nos indica que el individuo feliz con otros.

**Tabla 12: Dimensiones Significativas para Variables dependientes**

Felicidad Organizacional		Felicidad en el trabajo	
Dimensión	Coficiente	Dimensión	Coficiente
<b>Posición socialmente valorada</b>	0,6826	<b>Claridad en el trabajo</b>	0,4616
	0,000		0,002
	***		***
<b>Equidad</b>	0,2579	<b>Apoyo del supervisor</b>	0,3803
	0,014		0,008
	**		***
<b>Reconocimiento</b>	-0,2736	<b>Oportunidad de control</b>	0,2744
	0,014		0,010
	**		***

(Fuente: Elaboración propia Almendras, Briones y Calfupán, 2018).

Se puede apreciar que estas variables son significativas y que afectan positivamente a la variable dependiente, para comprender mejor de qué forma esto se relaciona y el efecto que esta produce se realizará a continuación un análisis por nivel dentro de la escala Liker aplicada en la encuesta de 5 puntos.

#### **IV.1 Análisis por nivel para variable felicidad en el trabajo**

Para cada dimensión de las variables significativas de Felicidad en el trabajo, se realizará un análisis por niveles para comparar cómo se comportan las variables a medida que van subiendo los niveles.

**Tabla 13: Análisis por nivel variable Felicidad en el Trabajo**

Felicidad en el trabajo	1	2	3	4	5
<b>Claridad del entorno</b>	-0,0128	-0,0330	-0,0821	-0,0141	0,1420
	0,111	0,034	0,012	0,57	0,003
		**	**		***
<b>Apoyo del supervisor</b>	-0,0105	-0,0272	-0,0676	-0,0116	0,1170
	0,143	0,051	0,018	0,575	0,009
		*	**		***
<b>Oportunidad de control</b>	-0,0076	-0,0196	-0,0488	-0,0084	0,0844
	0,130	0,048	0,027	0,571	0,010
		**	**		***

(Fuente: Elaboración propia Almendras, Briones y Calfupán, 2018).

Si hablamos solo de los niveles significativos tenemos que para el nivel 2 el hecho de que exista mayor "Claridad del entorno" disminuye la probabilidad de que las personas estén "En desacuerdo" en esta variable. Esto también se observa en el nivel 3 el coeficiente es negativo y significativo al 5%. Pero al observar el nivel 5 un aumento en la claridad del entorno afecta positivamente en la probabilidad de que las personas escojan este nivel y es significativa al 1%.

Un aumento en el Apoyo del supervisor en el nivel 2 y 3 disminuye la probabilidad de que el individuo escoja estos niveles, siendo significativos al 10% y 5% respectivamente. Mientras que en el nivel 5 se observa lo contrario, un aumento en esta dimensión significa un aumento en la probabilidad de que el individuo elija esta opción y es significativa al 1%.

Finalmente un aumento en Oportunidad de control genera una disminución de la probabilidad de que el individuo elija el nivel 2 y 3, siendo significativos al 5%. Y por el contrario en el nivel 5 un aumento en esta dimensión genera también un aumento en la probabilidad de estar muy de acuerdo en si es feliz en el trabajo.

## IV.2 Análisis por nivel para variable felicidad organizacional

Ahora analizaremos la siguiente tabla:

**Tabla 14: Análisis por nivel variable Felicidad Organizacional**

Felicidad Organizacional	1	2	3	4	5
<b>Posición socialmente valorada</b>	-0,0566	-0,0594	-0,0932	-0,0409	0,2501
	0,012	0,017	0,005	0,18	0,000
	**	**	***		***
<b>Equidad</b>	-0,0214	-0,0225	-0,0352	-0,0154	0,0945
	0,054	0,058	0,037	0,225	0,014
	*	*	**		**
<b>Reconocimiento</b>	0,0227	0,0238	0,0373	0,0164	-0,1003
	0,055	0,056	0,038	0,226	0,014
	*	*	**		**

(Fuente: Elaboración propia Almendras, Briones y Calfupán, 2018).

Para este modelo, se analizarán las dimensiones que son significativas por cada nivel.

La Posición socialmente Valorada muestra en el nivel 1 que un aumento de esta puede generar una disminución en la probabilidad de que el individuo elija este nivel, lo mismo se observa para el nivel 2 y 3 donde la significancia es al 5% en 1 y 2, mientras que para el nivel 3 es del 1%. Otra situación se observa en el nivel 5, donde generar un aumento en esta dimensión implica un incremento en la probabilidad de que el individuo escoja este nivel mejorando su "felicidad organizacional".

En la dimensión de Equidad los niveles 1, 2 y 3 son coeficientes negativos y significativos al 10%, 10% y 5% respectivamente. Lo que significa que un aumento de Equidad implica una disminución en la probabilidad de que 1 individua elija entre esas 3 opciones. En el nivel 5 un aumento en la equidad genera un aumento en la probabilidad de que el individuo escoja el nivel "Muy de Desacuerdo".



Finalmente, en la dimensión Reconocimiento se distingue una situación distinta a las anteriores, donde en el nivel 1, 2 y 3 los coeficientes son positivos y significativos al 10%, 10% y 5% respectivamente, esto implica que un aumento en la dimensión "reconocimiento" genera un aumento en la probabilidad de que los individuos escojan estos niveles. Mientras que para el nivel 5, un aumento en esta dimensión implica una disminución en la probabilidad de que los individuos escojan este nivel.

## Conclusión

Al terminar el proceso de investigación y analizando los resultados obtenidos de los instrumentos de medición, se obtuvieron 2 modelos en base a 2 preguntas creadas para medir Felicidad en el trabajo y la Felicidad Organizacional.

Se corrió un modelo O-Probit incluyendo las dimensiones del paper de Warr, obteniendo para cada modelo 3 dimensiones significativas y distintas para cada uno. Para el modelo de "Felicidad en el Trabajo" se obtuvieron como significativas las dimensiones de "Claridad en el entorno", "Apoyo del supervisor" y "Oportunidades de control". Estos resultados tienen bastante sentido en relacionado con lo que dice la literatura, dado que estas dimensiones se relacionan directamente con lo interno de cada persona, es decir, que son aquellas cosas que el individuo puede hacer dentro de su trabajo para construir su propio bienestar.

De los resultados obtenidos en este primer modelo, se encontró que al existir claridad del entorno provoca que el individuo sea Feliz en el trabajo. El apoyo del supervisor genera que los individuos se encuentren más felices esto debido a que cada una de las tareas que ellos realicen dentro de la empresa estará respaldada y apoyada por su supervisor. La última dimensión "Oportunidades de control" muestra que darles cierta autonomía a los trabajadores dentro de sus funciones, para tomar decisiones o ejecutar algún procedimiento sin tener que solicitar previa autorización de su superior directo, provoca que los trabajadores estén más felices en su lugar de trabajo.

Del segundo modelo "Felicidad Organizacional", las dimensiones que destacan siendo significativas son "Posición socialmente valorada", "Equidad" y "Reconocimiento por parte

de la empresa". Las cuales son parte de las acciones que una empresa puede llevar a cabo, para construir instancias que generen felicidad en sus trabajadores.

Al analizar la tabla de esta variable podemos observar que si los trabajadores sienten o perciben que su trabajo es valorado, tanto por sus compañeros como su supervisor, estos consideran al trabajo con una buena fuente de felicidad. También se observa que la dimensión "Equidad" es muy relevante para que los trabajadores consideren el trabajo como una buena fuente de felicidad, esto implica que debería existir un trato justo con todos y cada uno de los trabajadores dentro de la empresa.

Finalmente, en la dimensión "Reconocimiento por parte de la empresa" se obtuvieron valores distintos a lo que se esperaba, es aquí que vemos que el aumentar de las instancias de reconocimiento, ya sea de forma monetaria, ceremonias o premios, ocasiona que los trabajadores se muestren muy en desacuerdo en que el trabajo sea una buena fuente de felicidad. Se puede inferir que al existe reconocimiento por parte de la empresa, los trabajadores logran presenciar esta instancia pero en el caso de que dicho trabajador nunca haya sido reconocido, su respuesta ante esto puede ser negativa. Esto se explica debido a que no asocian esta iniciativa como un beneficio para él.

En relación a las hipótesis que en primera instancia se plantearon para esta investigación podemos concluir que, respecto a que la felicidad laboral tiene una alta correlación con la flexibilidad horario, esto no se logra cumplir por lo cual se debe aceptar la hipótesis alternativa dado que esta no fue una variable significativa dentro del modelo.

La segunda hipótesis que planteamos llevaba relación entre la felicidad organizacional y el trato por parte de los supervisores y para este caso se cumple la hipótesis nula, siendo esta una dimensión significativa para el modelo. Finalmente logramos analizar que la última hipótesis planteada se debe aceptar la hipótesis alternativa, dado que el desarrollo de carrera no tiene una alta correlación con la felicidad en el trabajo y esto queda claro al ver que esta dimensión no es significativa en este modelo.

## Bibliografía

- Aguilar, A., Rodríguez, A. y Salanova, M. (2002). Estilos de liderazgo y riesgos psicosociales en los empleados. Jornades de Foment de la Investigació.
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad.
- Alexandrova, A. (2005). Subjective well-being and Kahneman's 'objective happiness'. *Journal of Happiness Studies*, 6(3), 301–324. <https://doi.org/10.1007/s10902-005-7694-x>
- Allman, A. (1990). Subjective well-being of people with disabilities: Measurement issues. Unpublished Master thesis. University of Illinois.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista latinoamericana de psicología*, 35,161-164.
- Andrews, F. y Withey, S. (1976). *Social indicators of well being: American's perceptions of life quality*. New York: Plenum. <https://doi.org/10.1177/000271628045100148>
- Arita, B. (2005). Satisfacción por la vida y teoría homeostática del bienestar. *Psicología y Salud*, 15, 121-126.
- Argyle, M. (2001). *The psychology of happiness*. London: Methuen and Co., Ltd.
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad.
- Baker, D., Greenberg, C. y Hemingway, C. (2006): *What Happy Companies Know*, Pearson Education, New Jersey, USA. <https://doi.org/10.5860/choice.44-2198>
- Bang, C. (2014). Estrategias comunitarias en promoción de salud mental: Construyendo una trama conceptual para el abordaje de problemáticas psicosociales complejas. *Psicoperspectivas*, 13(2), 109-120. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol13-issue2-fulltext-399>
- Biblioteca del congreso nacional de Chile (2012), *Estatutos de las PYMEs*. <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/estatuto-de-las-pymes>
- BRADBURN, N. (1969). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine. <https://doi.org/10.1017/s0033291700007637>

- Brickman, P. y Campbell, D.T. (1971). Hedonic relativism planning the good society. En M.H. Appley (Ed.), *Adaptation-Level Theory: A Symposium* (pp. 287-240). Nueva York: Academic Press.
- Carrasco Chávez, E. & Sánchez Aragón, R. (2008). Las facetas de la felicidad y el amor: pensamiento, afecto y conducta. *Psicología Iberoamericana*, 16(1), 28-35.
- Casas, F. (1996). *Bienestar social. Una introducción psicosociológica*. Barcelona: PPU.
- Compton, W. (2001). The values problem in Subjective Well-being. *American Psychological Association*, 56, 1-84.  
<https://doi.org/10.1037//0003-066x.56.1.84a>
- Dallimore, E. & Mickel, A. (2006). "Quality of life: Obstacles, advice, and employer assistance". *Human Relations*. 59(1), 61-103.  
<https://doi.org/10.1177/0018726706062759>
- Delgado, J. (1999). *La felicidad: qué es y cómo se alcanza*. España: Vivir mejor.
- Díaz, F. y González, M. J. (2011). Subjective and Occupational Well-Being in a Sample of Mexican Workers. *Social Indicators Research*, 100, 273-285.  
<https://doi.org/10.1007/s11205-010-9616-5>
- Diener y Diener (1995) "Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem", *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 653-663.  
<https://doi.org/10.1037//0022-3514.68.4.653>
- Diener, E.; Diener, M., Y Diener, C. (1995). Factor predicting the subjective wellbeing of nations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 69; 653 - 663.  
<https://doi.org/10.1037//0022-3514.69.5.851>
- Diener, E. (1984). "Subjective Well-Being". *Psychological Bulletin*, 95 (3), 542-575 <https://doi.org/10.1037//0033-2909.95.3.542>
- Diener, E. & Lucas, R. E. (1999). Personality and subjective well-being. En D. Kahneman, E. Diener, N. Schwarz (Eds.), *Well-Being: The Foundations of Hedonic Psychology* (pp. 213-229). New York: Russell Sage Foundation.  
<https://doi.org/10.1017/s0953820806231972>

- Diener, E. (2000). Subjective well – being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*. 55; 34 – 43. <https://doi.org/10.1037//0003-066x.55.1.34>
- Diener, E. y Larsen, R. (1991). “The experience of emotional well-being”. En M. Lewis y J.M. Haviland (Eds.), *Handbook of Emotions*. New York: Guilford.
- DIENER, E., LUCAS, R. E. y SCOLLON, C. N. (2006). “Beyond the hedonic treadmill: Revising the adaptation theory of well-being”. *American Psychologist*, 61,305-314. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.61.4.305>
- DIENER, E. y BISWAS-DIENER, R. (2008). *Rethinking happiness: The science of psychological wealth*. Malden, MA: Blackwell Publishing.
- Diener, E., Suh, E., Lucas, R. y Smith, H. (1999). El bienestar subjetivo, tres décadas de progreso. *Boletín Psicológico*. 125, 271-301. <https://doi.org/10.1037//0033-2909.125.2.276>
- Dutschke, G.(2013).Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad de Portugal. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda época. 1. 21-43
- Fernández, I. (2013). *Felicidad organizacional: Como construir felicidad en el trabajo*.
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Standford: Standford University Press. <https://doi.org/10.2307/1420234>
- Fisher, C. (2010): “Happiness at Work”, *International Journal of Management Reviews*, vol. 12, pp. 384-412. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>
- Fordyce, M. W. (1983). A program to increase happiness: Further studies. *Journal of Counseling Psychology*
- Fordyce, M. W. (1977). Development of a program to increase happiness. *Journal of Counseling Psychology*. <https://doi.org/10.1037//0022-0167.24.6.511>

- Frye, N. K. & Breugh, J.A. (2004). "Family-friendly policies, supervisor support, work-family conflict, family-work conflict, and satisfaction: A test of a conceptual model". *Journal of Business and Psychology*, 19 (2), 197-220.  
<https://doi.org/10.1007/s10869-004-0548-4>
- Fuentes, N. y Rojas, M. (2001). *Economic Theory and Subjective Well-Being, Mexico. Social Indicators Research*, 53, 289-314.
- Gamero (2013), "La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad", Perú.  
<https://doi.org/10.4067/s0718-24492013000200010>
- Gough (2003), "Capital global, necesidades básicas y políticas sociales".
- Glenn, N. D., y Weaver, C. N. (1981). "The contribution of marital happiness to global happiness. *Journal of Marriage and the Family*", 43, 161-168.  
<https://doi.org/10.2307/351426>
- Hall, D.T. (1990). "Promoting work/family balance: An organization-change approach". *Organizational Dynamics*, 18, 5-18.  
[https://doi.org/10.1016/0090-2616\(90\)90060-3](https://doi.org/10.1016/0090-2616(90)90060-3)
- Heylighen F. (1992) "A Cognitive-Systemic Reconstruction of Maslow's Theory of Self-Actualization". *Behavioral Science*
- Hosie, P. y Sevastos, P. (2009): "Does the "happy-productive worker" thesis apply to managers?", *International Journal of Workplace Health Management*, vol. 2, n° 2, pp. 131-160.  
<https://doi.org/10.1108/17538350910970219>
- Hosie, P., Sevastos, P. y Cooper, C. (2007): "The Happy Productive Worker Thesis and Australian Managers", *Journal of Human Values*, vol. 13, n° 2, pp. 151-176.  
<https://doi.org/10.1177/097168580701300207>
- KAMMANN, R., FARRY, M. y HERBISON, P. (1984). "The analysis and measurement of happiness as a sense of well being". *Social Indicators Research*, 15, 91-115.  
<https://doi.org/10.1007/bf00426282>
- Kahneman, D. y Frederick, S (2002). Representativeness revisited: Attribute substitution in intuitive judgment. In T. Gilovich, D. Griffin and D. Kahneman

(Eds.), *Heuristics and biases: The Psychology of intuitive judgment*. New York: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/cbo9780511808098.004>

- KAHNEMAN, D. y THALER, R.H. (2006). “Anomalies: Utility maximization and experienced utility”, *Journal of Economic Perspectives*, 12(1),211-234. <https://doi.org/10.1257/089533006776526076>
- Keyes, C. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61, 121-140. <https://doi.org/10.2307/2787065>
- Lane, R. (2000). *The loss of happiness in the market democracies*. Yale: Yale University Press <https://doi.org/10.1017/s0003055402344319>
- Lapiere, L. & Allen, T. (2006). “Work-supportive family, family.-supportive supervision, use of organizational benefits, and problem-focused coping: implications for work-family conflict and employee well-being”. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11 (2), 169-181. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.11.2.169>
- Layard, R. (2005). *Happiness: Lesson from a new science*. Estados Unidos: Hardcover. <https://doi.org/10.2307/20031793>
- Lora, E. [Coord.]. (2008). *Calidad de vida: Más allá de los hechos*. Washington, D. C.; Banco Interamericano de Desarrollo.
- Lowe, G., Schellenberg, G. & Shannon, H. (2003). “Correlates of Employees Perceptions of a Healthy Work Environment”. *American Journal of Health Promotion*. 390-399. <https://doi.org/10.4278/0890-1171-17.6.390>
- Lu, L. & Shih, J. B. (abril, 1997). Sources of happiness: A qualitative approach. *The Journal of Social Psychology*, 137(2), 181-187. <https://doi.org/10.1080/00224549709595429>
- LUCAS, R. E. (2005). “Time does not heal all wounds. A longitudinal study reaction and adaptation to divorce”. *Psychological Science*, 16,945-950. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2005.01642.x>

- Mastekaasa, A. (1993). "Marital status and subjective well-being: A changing relationship?" *Social Indicators Research*, 29, 249-276. <https://doi.org/10.1007/bf01079515>
- Marrero, R. J. y Carballeira, M. (2010). "El papel del optimismo y del apoyo social en el bienestar subjetivo. *Salud Mental*", 33, 39-46.
- Marrero, R. J. y Carballeira, M. (2011). "Well-being and personality: Facet-level analyses. *Personality and Individual Differences*", 50, 206-211. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2010.09.030>
- Michalos, A.C. (1985). "Multiple discrepancies theory (MDT) [Introducción a la Teoría de las Discrepancias Múltiples]". *Social Indicators Research*, 16, 347-413 [Intervención Psicosocial, 4(11), 101-115]. <https://doi.org/10.1007/bf00333288>
- Michalos, A. (1986). "Job satisfaction, marital satisfaction and the quality of life: A review and a preview". En F. Andrews (Ed.). *Research on the Quality Of Life*. Michigan: Institute for Social Research. University of Michigan.
- Mihaly Csikszentmihalyi (1997) libro "fluir" (flow) Editorial: Kairós.
- MYERS, D. G. (1992). "The secrets of happiness". *Psychology Today*, 25, 38-46.
- García, M. (2002). El bienestar subjetivo. *Escritos de Psicología*, 6, 18-39.
- Oishi, S. (2012). *The psychological wealth of nations: Do happy people make a happy society?* Malden, MA: Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781444354447.ch12>
- Palomar, L. J. (2005). Estructura del bienestar subjetivo: construcción de una escala multidimensional. En E. L. Garduño, A. B. Salinas, y H. M. Rojas. *Calidad de Vida y Bienestar Subjetivo en México* (pp. 113-142). México D.F.: Plaza y Valdez S.A
- Páez, D. (2007). *Creencias, valores y bienestar*. (Documento técnico). San Sebastián: Universidad del País Vasco.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7(1), 11-22.
- RYFF, C. y KEYES, C. (1995). "The structure of psychological well-being revisited". *Journal of Personality and Social Psychology*, 69 (4), 719-727. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.69.4.719>



- Ryff, C. & Singer, B. (1998). The Contours of Positive Human Health. *Psychological Inquiry: An International Journal for the Advancement of Psychological Theory*, 9, 1-28. [https://doi.org/10.1207/s15327965pli0901\\_1](https://doi.org/10.1207/s15327965pli0901_1)
- *Revista Interamericana de Psicología*, vol. 40, no. 1pp. 99-106.
- Rojas, M. (2007). Heterogeneity in the Relationship between Income and Happiness: A Conceptual Referent Theory Explanation. *Journal of Economic Psychology*, 28, 1-14.
- Rojas, M. y Jiménez, E. (2008). Pobreza subjetiva en México: el papel de las normas de evaluación del ingreso. *Perfiles Latinoamericanos*, 32, 11-33.
- Silver, R. L. (1982). Coping with an undesirable life event: A study of early reactions to physical disability. Doctoral dissertation, Northwestern University, Evanston, Illinois.
- Sheldon, K.M. y Elliot, A.J. (1999). Goal striving, need satisfaction, and longitudinal well-being: The self-concordance model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76(3), 482-497. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.76.3.482>
- SCHUMUTTE, P. y RYFF, C. (1997). "Personality and well being: Re-examining methods and Meanings". *Journal of Personality and Social Psychology*, 73 (3), 549-559. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.73.3.549>
- Shifley, R. (2003). "The Organization of Work as a Factor in Social Well-Being". *Contemporary Justice Review*, 6(2), 105-125. <https://doi.org/10.1080/10282580302702>
- Stiglitz, J., Sen, A. y Fitoussi, J. (2009). Report by the Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1714428>
- Sonja Lyubomirsky (2008) libro "la ciencia de la felicidad", ediciones urbano.
- SUMMER, W. (2000). "Something in between", en Crisp, R. y Hooker, B. (eds). *Well-Being and Morality: essays in honour of James Griffin*. Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1017/s0953820804211311>

- Undurraga, R.(2007).La felicidad en Chile: Una aproximación a sus determinantes.
- Veenhoven, R. (1984). Conditions of Happiness. Dordrecht: Reidel.  
<https://doi.org/10.1007/978-94-009-6432-7>
- Veenhoven, R. (1991). Is happiness relative? *Social Indicators Research*, 24, 1-34.  
<https://doi.org/10.1007/bf00292648>
- Veenhoven, R. (2009). False promise of happiness. *Journal of Happiness Studies*, 10, 385-386.  
<https://doi.org/10.1007/s10902-008-9101-x>
- Vera, J. (2001). Bienestar subjetivo en una muestra de jóvenes universitarios. *Revista intercontinental de psicología y educación*. 3(1) 11-21.
- Vera, P. Villarroel. Pávez, P & Silva, J. (2012). El Rol Predisponente del Optimismo: Hacia un Modelo Etiológico del Bienestar. *TERAPIA PSICOLÓGICA*, Vol. 30, N° 2, 77- 84.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082012000200008>
- Warr, P., & Clapperton, G. (2010). *The joy of work? Jobs, happiness and you*. New York, NY: Routledge.  
<https://doi.org/10.7748/ns.24.18.30.s38>
- Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. University of Sheffield, Reino Unido.  
<http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a15>
- Wilson, W. (1967). Correlates of avowed happiness. *Psychological Bulletin*, 67, 294-306.  
<https://doi.org/10.1037/h0024431>
- WILSON, T. D. y GILBERT, D. T. (2005). “Affective forecasting. Knowing what to want”. *Current Directions in Psychological Science*, 14 (3), 131-134.  
<https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2005.00355.x>
- Xin hua (1987). *Xin hua dictionary*. Beijing: Business Publications.

## Anexos

### I. Encuesta

#### Encuesta Felicidad Organizacional

Género: M \_\_\_ F \_\_\_

Cantidad de hijos: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_

Tipos de contrato: \_\_\_\_\_

Horas de jornada laboral: menos 30 hrs \_\_\_ más de 30 hrs \_\_\_

La siguiente encuesta tiene por objetivo identificar las variables organizacionales que más influyen en la felicidad de las personas en el trabajo, por ende se han puesto distintas situaciones en las cuales deberá marcar con una “X” la opción que más lo represente en los distintos aspectos de su Trabajo.

Tal vez en la lista Propuesta existe algún aspecto *que no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo, en tal caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta y seleccione la opción que más lo represente.

*Ninguna pregunta debe quedar sin contestar y recuerde que es sólo debe contestar una alternativa por pregunta.*

#### Escala de Felicidad Organizacional

Pregunta	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Puedo tomar decisiones importantes en mi lugar de trabajo.					
2. Ud. Tiene la facultad para realizar alguna labor sin la previa autorización de su jefe directo.					
3. Cree Ud. Que la empresa le otorga oportunidades para capacitarse y perfeccionarse profesionalmente.					
4. Ud. Considera que la empresa promueve el desarrollo profesional por medio de becas y oportunidades de estudio.					
5. Ud. Considera que la empresa promueve el desarrollo profesional por medio de ascensos.					
6. Ud. Considera que la empresa promueve el desarrollo profesional por medio de incentivos económicos.					
7. Considera Ud. que las tareas asignadas en el trabajo van acorde a sus propias habilidades para llevarlas a cabo.					
8. Considera que las tareas que realiza van acorde a su puesto de trabajo.					

9. Cree Ud. Que posee una sobrecarga laboral.					
10. Cree Ud. que al realizar sus funciones recibe una retroalimentación oportuna por parte de su jefe directo.					
11. Existen oportunidades para proyectarse a futuro dentro de la empresa.					
12. Tiene claridad con respecto a los reajustes salariales que pueda realizar la empresa.					
13. Considera Ud. que las tareas para su cargo están claramente definidas dentro de la empresa.					
14. Considera Ud. que hay una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo.					
15. Considera que una buena relación con sus pares influye positivamente en su desempeño.					
16. Cree Ud. que hay una buena relación con su jefe directo.					
17. Considera que el sueldo recibido es el adecuado con respecto a las funciones que Ud. realiza.					
18. Considera Ud. que no existe inseguridad de recibir la remuneración en las fechas pactadas con la empresa.					
19. Considera que su sueldo es el adecuado respecto al trabajo realizado.					
20. Considera Ud. Que recibe su sueldo en las fechas acordadas por la empresa.					
21. La infraestructura de la empresa es adecuada para que realice sus funciones de manera adecuada.					
22. Cree Ud. que existen circunstancias en donde su salud física corre algún riesgo en su lugar de trabajo.					
23. Considera que la empresa le otorga los implementos necesarios para ejecutar sus tareas satisfactoriamente.					
24. Considera que sus tareas son importantes para la empresa.					
25. Cree Ud. que su trabajo es valorado por su jefe directo.					
26. Cree Ud. que su trabajo es valorado por sus compañeros de trabajo.					
27. Considera que su jefe directo se preocupa por su bienestar.					
28. Cree que su jefe directo tiene un buen trato con Ud. en el trabajo.					
29. Considera que su jefe directo apoya las decisiones que Ud. toma.					
30. Existen oportunidades de ascenso en esta empresa.					
31. Existen oportunidades de formación profesional dentro de esta empresa.					
32. Considera Ud. que su jefe directo tiene un trato justo con todos los trabajadores de la empresa.					
33. Considera Ud. que existe igualdad y justicia de trato por parte de la empresa.					

34. La empresa reconoce públicamente a los trabajadores que destaquen en sus labores.					
35. La empresa entrega incentivos monetarios para quienes destaquen en sus labores.					
36. La empresa posee instancias como ceremonias o premiaciones en donde se destaque la labor de los trabajadores.					
37. Eres feliz en el trabajo.					
38. Consideras que el trabajo es una buena fuente de felicidad.					

39. ¿Considera Ud. que existe flexibilidad horaria dentro de su lugar trabajo?	Si	No	
--	----	----	--

### Escala de Satisfacción Vital

Indique su grado de acuerdo o de desacuerdo con cada una de las afirmaciones que van a continuación.  
(Marque con una X)

Preguntas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
40. En muchos sentidos mi vida esta próxima al ideal.							
41. Las condiciones de mi vida son excelentes.							
42. Estoy totalmente satisfecho con mi vida.							
43. Hasta el momento he conseguido las cosas importantes que quiero en la vida.							
44. Si pudiera vivir mi vida nuevamente no cambiaría nada de ella.							

## Escala de Felicidad

En una escala del 1 al 7, evalúe las siguientes situaciones con respecto a su nivel de felicidad.

(Marque con una X sobre el número)

45. En general me considero	<b>No muy feliz</b>	1	2	3	4	5	6	7	<b>Muy feliz</b>
46. En comparación con la mayoría de mis iguales (amigos, compañeros de trabajo o vecinos) me considero	<b>No muy feliz</b>	1	2	3	4	5	6	7	<b>Muy feliz</b>
47. Algunas personas son muy felices en general, disfrutan de la vida independientemente de lo que suceda, sacan el máximo provecho del todo ¿Hasta qué punto Ud. es así?	<b>No muy Feliz</b>	1	2	3	4	5	6	7	<b>Muy Feliz</b>
48. Algunas personas no son muy felices. Aunque no se encuentren deprimidas, nunca parecen estar felices como podrían ¿Hasta qué punto Ud. es así?	<b>No muy Feliz</b>	1	2	3	4	5	6	7	<b>Muy Feliz</b>

