



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

Facultad de Educación y Humanidades
Departamento de Ciencias Sociales
Escuela de Psicología

“CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL SECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE CHILLÁN”.

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGA

Autora: BEATRIZ REBOLLEDO CEBALLOS

Profesor Guía: Rodolfo Mendoza Llanos

Chillán – Chile

2015

A Dios ante todo, que me ha provisto todo lo que he necesitado.
A mi familia y en especial a mi hermana, amiga y compañera constante.
A mi profesor guía y en general a todo aquel que de una u otra forma contribuyó al
desarrollo de este trabajo.

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	6
2.	PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
2.1.	Planteamiento del problema	8
2.2.	Justificación	10
2.3.	Pregunta de investigación.....	11
2.4.	Objetivo general y específicos	11
3.	MARCO REFERENCIAL	12
3.1.	Antecedentes teóricos	12
3.1.1.	Calidad de vida	12
3.1.1.1.	Modelos teóricos calidad de vida.....	15
3.1.1.1.1.	Teoría Hedonista.....	16
3.1.1.1.2.	Teoría de la satisfacción de los deseos	17
3.1.1.1.3.	Teoría de la comparación social	17
3.1.1.1.4.	Teoría de la subjetividad	18
3.1.1.1.5.	Teoría de la observación de la propia vida y de la propia realidad	18
3.1.1.1.6.	Teoría de la decisión racional.	19
3.1.1.1.7.	Teoría sustantiva de lo bueno	19
3.1.1.1.8.	Teoría de la actividad.....	20
3.1.1.2.	Calidad de vida y economía.	20
3.1.1.3.	Modificaciones al concepto de Calidad de vida.	22
3.1.1.4.	Calidad de vida y Calidad de vida relacionada con la salud.	23
3.1.1.5.	Calidad de vida y otros constructos.	25
3.1.1.6.	Calidad de vida y variables asociadas.....	27
3.1.1.6.1.	Calidad de vida y satisfacción con la vida.....	27
3.1.1.6.2.	Calidad de vida y bienestar subjetivo.....	27
3.1.1.6.3.	Calidad de vida y estrés laboral.	28
3.1.1.6.4.	Calidad de vida e incentivos.....	28
3.1.2.	Trabajo	29
3.1.2.1.	Desarrollo histórico del trabajo.	29
3.1.3.	Satisfacción laboral.....	33
3.1.3.1.	Modelos teóricos.....	36
3.1.3.1.1.	Teoría de las diferencias interpersonales	37
3.1.3.1.2.	Teoría de la Motivación/Higiene.....	37
3.1.3.1.3.	Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow	40
3.1.3.1.4.	Teoría de las expectativas de Vroom.....	41

3.1.3.1.5. Teoría de la equidad de Adam	41
3.1.3.1.6. Teoría de las características del puesto de trabajo.....	42
3.1.3.2. Importancia de la satisfacción laboral.....	42
3.1.3.3. Satisfacción laboral y otros	43
3.1.3.3.1. Satisfacción Laboral y Apoyo social:.....	43
3.1.3.3.2. Satisfacción laboral y satisfacción sexual:	44
3.1.3.3.3. Satisfacción laboral y satisfacción familiar	44
3.1.3.3.4. Satisfacción laboral y humor.....	45
3.1.3.3.5. Satisfacción laboral y satisfacción marital.....	45
3.1.3.3.6. Satisfacción laboral y estrés.....	46
3.1.3.3.7. Satisfacción laboral y responsabilidad social	46
3.1.3.3.8. Satisfacción laboral y cultura trabajo- familia	46
3.2. Antecedentes empíricos	47
3.2.1. Calidad de vida.....	47
3.2.1.1. Algunos estadísticos chilenos.....	48
3.2.2. Trabajo.....	53
3.2.3. Satisfacción laboral.....	57
3.3. Marco epistemológico.....	60
4. DISEÑO METODOLÓGICO	61
4.1. Metodología	61
4.2. Diseño.....	61
4.3. Hipótesis	62
4.4. Técnicas de recolección de información	62
4.5. Instrumentos	62
4.5.1. WHOQOL-BREF	62
4.6. Población muestra	67
4.7. Análisis de datos propuesto.....	68
4.8. Criterios de calidad	68
4.8.1. Validez externa	68
4.8.2. Validez interna	69
4.8.3. Cuestionario de calidad de vida (WHOQOL-BREF)	69
4.8.4. Escala General de Satisfacción	69
4.9. Criterios éticos	71
4.10. Resultados.....	72

4.10.1. Procedimiento	72
4.10.2. Análisis descriptivo	72
4.10.2.1. Variables socio demográficas	72
4.10.2. Calidad de vida	78
4.10.3. Satisfacción laboral.....	80
4.11. Análisis correlacional	82
5. Discusión	88
6. REFERENCIAS	99
7. ANEXO	117
7.1. TABLA 17	117
7.2. Tabla 18.....	119
8. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	122
9. INSTRUMENTOS	123

1. Introducción

La historia occidental ha posicionado al trabajo en un lugar central en la existencia humana (Cavalcante, 2004). “El trabajo es considerado en nuestra sociedad como uno de los aspectos fundamentales de la vida, con el cual se busca lograr beneficios económicos, individuales y sociales” (Ministerio de Salud, 2011, p. 41).

De acuerdo con Rocco (2009) el escenario empresarial y mundial ha sufrido variados cambios en el último tiempo afectando la calidad de vida de las personas. Las características de la economía de hoy, tales como la competitividad y la continua modernización han conducido a que cambie el rol del trabajador al interior del mundo organizacional, pasando de ser simplemente empleados para representar funciones de carácter decisivo en lo que tiene que ver con la competitividad y funcionamiento de la empresa, independiente del nivel en el que se presente. Relaciones de este tipo entre el cambio en el escenario global en lo que respecta a la esfera del trabajo vuelve relevante el enfocarse en estas variables y generar estadísticos que hablen de la relación o no del trabajo con la calidad de vida de las personas más allá de la vinculación que se puede hacer a nivel teórico.

Existen otros elementos que confirman la idea anteriormente esbozada, como por ejemplo el hecho de que el trabajo sea una temática de gran interés a nivel nacional, esto en parte debido a los efectos que produce, ya sea en la salud o calidad de vida de quien lo desempeña (Minsal, 2011). Además el trabajo no solo es importante por los efectos si no por la cantidad de tiempo que se le dedica al mismo, en relación a esto último vale decir que Chile está entre los países donde más horas se trabaja con un total anual de 2029 horas, ubicándose sobre el promedio de 1765 horas de la OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2015). Ahora bien, pudiera pensarse que por el simple hecho de que el trabajador chileno dedica más horas a trabajar este produce más, sin embargo este no es el caso, en Chile que el trabajo sea más prolongado no se traduce en una mejor calidad del mismo (El Mercurio, 2014). En cuanto al nivel de calidad de vida este también se encuentra por debajo de lo esperado, por ejemplo la OECD ubica a Chile en el puesto 34 de un total de 36 países. Chile también tiene problemas a nivel de distribución de ingreso tanto en lo que refiere al ingreso familiar promedio (13.762 USD al año) el cual es menor al promedio de la OECD (23.938 USD al año), como a la brecha

existente entre quienes ganan más y quienes menos (el sector que conforma el 20% superior de la escala de ingresos gana 13 veces más que el 20% inferior), lo mismo ocurre con factores tales como la calidad de la educación, la expectativa de vida, el porcentaje de personas que tienen un empleo remunerado e incluso el nivel de satisfacción con la vida. Resulta evidente entonces la importancia de trabajar con estas variables de tal manera de generar material empírico que permita mejorar tanto el nivel de calidad de vida como la satisfacción laboral del ciudadano chileno y a la vez focalizar la investigación en aquellos factores que contribuyen a mejorar la calidad de vida, como lo son la satisfacción laboral y los distintos dominios que componen la calidad de vida. De hecho diversas investigaciones han comprobado que empleados más felices, más satisfechos o con una mejor calidad de vida tienden a producir más que aquellos trabajadores que no cuentan con dichas circunstancias (Cavalcante, 2004; Veenhoven, 2001) o que trabajadores satisfechos gozan de una mejor salud y viven más tiempo (Alonso, 2008).

En esta investigación se enfocaron aquellos procesos que aparecen durante el trabajo y que tienen que ver con cómo su ejecución y el logro de ciertas tareas u objetivos produce determinadas actitudes que pueden o no estar asociadas a la calidad de vida de cada sujeto. Para ello se midió el nivel de satisfacción laboral y el nivel de calidad de vida de trabajadores de locales comerciales ubicados en sectores de barrio entre las cuatro avenidas principales de la ciudad de Chillán. El estudio estuvo basado en la metodología cuantitativa con el fin de permitir el estudio acucioso del objeto de investigación. A continuación se encuentran los resultados del proceso de investigación.

2. Presentación del problema

2.1. Planteamiento del problema

El sector laboral en Chile se encuentra compuesto por distintas áreas: silvo-agropecuaria, minería, construcción, comercial-turístico, etc. El sector comercial-turístico comprende la venta de bienes de consumo de diverso tipo (Instituto Nacional de Estadísticas, 2013). En Chile dicho sector es de gran relevancia para la economía puesto que entre el año 2000 y 2012 ha presentado un crecimiento sostenido (8%), siendo el único sector de los mencionados anteriormente que demuestra ese tipo de aumento (Castex, 2014).

En Chile existen 988.745 empresas formales de las cuales solo el 1,5% corresponde a grandes empresas, un 3,0% a empresas medianas, un 20,2 % a Pequeñas y un 75,2% a microempresas -MiPymes-, concentrando estas dos últimas un 19% del total de ventas del país. Salta a la vista la cantidad de empresas de tipo pequeño y micro que existe en Chile, es más de acuerdo con el Boletín de empresas en Chile entre 2005 y 2012 las empresas pequeñas constituyeron la principal forma de organización empresarial, lo que vuelve aún más necesario volver la mirada a este sector. En lo que respecta al sector comercial este se encuentra conformado en gran parte por microempresas (80.9%) (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2014). En la región del Bío Bío 85 mil empresas son medianas, pequeñas y microempresas (Pymes o MiPymes), abarcando el 86% del total de empresas existentes en la región de las cuales solo un 0.5% son empresas grandes, por lo que las MiPymes y Pymes son las que comprenden mayormente la fuerza laboral comercial de la región (Plan Nacional Bío Bío, 2011). De ahí la relevancia de enfocarse en este sector.

De acuerdo con el Servicio de Impuestos Internos (SII) las grandes compañías tan solo ocupan el 1% de la fuerza de trabajo nacional, por tanto son las Pymes las que completan gran parte del porcentaje restante de esta fuerza (68.4%) (Propyme Chile, 2011). Es más de acuerdo con el Ministerio de Economía en el año 2011, de los nuevos puestos de trabajo asalariado (262.430) creados, un 90% fue generado por las MiPymes. Además son estas las que juegan un gran papel a la hora de reducir los índices de desempleo ya que contribuyen con 7 de cada 10 nuevos puestos de trabajo (Azzopardi, 2005, s.p).

Si bien en el área organizacional se han estudiado variables tales como: clima organizacional, calidad de vida, desempeño y satisfacción laboral (Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, 2008; Chiang y Ojeda, 2013; Cuadra y Veloso, 2008; Moreno, Ríos, Canto, San Martín y Perles, 2010; Raineri, 2007; Jiménez y Moyano, 2008) son escasas las investigaciones que estudian de manera conjunta las variables de calidad de vida y satisfacción laboral (Ureña y Castro, 2009) y en los casos en que esta relación es indagada, la investigación suele focalizarse en sectores tales como el educacional. Ahora bien respecto a la situación en Chile, si bien se ha desarrollado investigación en torno a la temática son escasos o nulos los procesos investigativos que se centran en relacionar la calidad de vida con la satisfacción laboral lo que vuelve aun más relevantes tanto las variables como la población de estudio.

Si bien la relación entre éstas variables pudiera llegar a parecer obvia o sencilla, la realidad es que su correlación sea negativa o positiva no debe ser subestimada, una persona que tenga un buen nivel de calidad de vida no necesariamente estará satisfecha con su situación laboral, el supuesto contrario también pudiera ser perfectamente puesto en cuestión, por tanto es necesario analizar estas variables con el propósito de otorgar material empírico que afirme o rechace su relación.

Es interesante señalar como algunos de los autores que han teorizado acerca de los conceptos de calidad de vida y satisfacción laboral no han incluido estos conceptos el uno en el otro, es más la teoría pareciera no tener una dirección estable, oscilando entre la inclusión y la exclusión de los términos (Chiang y cols., 2008), sin embargo, cabe preguntar: si gran parte de la vida gira en torno al trabajo entonces ¿la satisfacción laboral no tendría mucho que decir acerca de la calidad de vida del sujeto? Expresiones del tipo esbozado anteriormente relacionadas con la importancia del trabajo para la existencia humana (Cavalcante, 2004) o la cantidad de tiempo dedicado al mismo (Weisenthal, 2013) parecieran apuntar en esta dirección, por tanto cabe preguntar ¿Por qué excluir en la conceptualización de calidad de vida a la satisfacción laboral? Esta modificación resulta particularmente importante si los instrumentos que de ella penden son de uso intercultural como es el caso de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

2.2. Justificación

La conveniencia de la investigación reside en determinar la correlación de las variables mencionadas en una población no estudiada y que se encuentra de manera abundante tanto en el contexto local como nacional (Plan Nacional Bío Bío, 2011). Además es importante ver cómo se relaciona la satisfacción laboral con el nivel de calidad de vida en vista de lo ya expuesto acerca de la cantidad de tiempo dedicado a esta actividad, esto debido a que, además, se produce un desmedro en el tiempo que el sujeto pasa tanto en actividades de ocio como con su familia, etc., factores que corresponden con parte de los elementos constituyentes de la calidad de vida (Riquelme, 1999).

Presenta valor teórico puesto que permite dilucidar si existe o no una correlación entre estas dos variables, vale decir, la satisfacción laboral y calidad de vida. Contribuyendo a la resolución de un vacío teórico ya que la mayoría de las investigaciones realizadas han estado orientadas a evaluar estas variables por separado en empresas de mayor tamaño o en sectores institucionales dejando de lado a las pequeñas empresas (Alonso, 2008; Chiang y cols., 2008; Chiang, Méndez y Sánchez, 2010; Chiang y Ojeda, 2013; Cuadra y Veloso, 2010; Ureña y Castro, 2009). Además en Chile son prácticamente nulas las investigaciones que relacionan estas dos variables por lo que la investigación contribuirá a abrir el desarrollo teórico en torno a estas variables.

Posee además utilidad metodológica ya que el estudio de la correlación de estas dos variables permitirá postular una mejor delimitación teórica, sea a favor de la inclusión de un constructo en el otro, como sería la incorporación de la variable de satisfacción laboral como factor constituyente de la calidad de vida o si por el contrario ambas variables deben ser entendidas de manera independiente.

2.3. Pregunta de investigación

¿Se relaciona el nivel de calidad de vida con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de locales comerciales en sectores de barrio entre las cuatro avenidas principales de la ciudad de Chillán?.

2.4. Objetivo general y específicos

Determinar el nivel de calidad de vida en trabajadores de locales comerciales en sectores de barrio entre las cuatro avenidas principales de la ciudad de Chillán.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de locales comerciales en sectores de barrio entre las cuatro avenidas principales de la ciudad de Chillán.

Describir las condiciones laborales de los trabajadores de locales comerciales entre las cuatro avenidas principales de la ciudad de Chillán.

Relacionar el nivel de calidad de vida con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de locales comerciales en sectores de barrio entre las cuatro avenidas principales de la ciudad de Chillán.

3. Marco referencial

3.1. Antecedentes teóricos

3.1.1. Calidad de vida

Desde el punto de vista médico el interés por la calidad de vida surge al evolucionar los paradigmas desde una perspectiva que enfatizaba el tratamiento de la enfermedad aguda del individuo y sus síntomas hacia el énfasis en desarrollar acciones que permitieran educar a la población con el objeto de preservar la salud de la comunidad (Gonzales, 2002). Es por esto que los médicos de la antigua Grecia consideraban importante cosas como la calidad del aire, del agua y además de habilitar lugares para el trato de la salud y la enfermedad. Gonzales (2002) menciona junto con los paradigmas de los griegos a las ideas de los utopistas de la época del renacimiento quienes pensaban que era importante mejorar la calidad y el estilo de vida de las personas para así también alcanzar una mejor sociedad con una vida más sana.

En Europa en plena época de desarrollo industrial durante los siglos XVII y XVIII, el desarrollo de epidemias en los lugares de trabajo jugó un rol trascendental en la investigación de los medios de vida de los trabajadores. De ahí que se pusiera más atención a la higiene, la vivienda, el hambre y el medio laboral (Gonzales, 2002).

Todo esto conlleva a que el autor concluya lo siguiente:

Esto propició el desarrollo de la medicina social, la higiene social y la salud pública, y a partir de ese momento quedó claro que el hambre y las guerras podían matar y enfermar a más personas que las bacterias, porque se había entendido el papel de la calidad de las condiciones de vida para la salud y la enfermedad (Gonzales, 2002).

Aunque el interés por la calidad de vida de las personas remonta a siglos como el XVII o incluso mucho antes si se considera el punto de vista de los antiguos griegos, el término recién apareció como tal en el siglo pasado. Su surgimiento fue impulsado por distintos factores, entre ellos la idea del Estado de bienestar que aparece luego de la Gran Depresión en la década de los 30, noción que fue impulsada principalmente por el economista Pigou quien destacó la importancia de medir los “servicios o costos sociales de las decisiones de gobierno para poder calcular un producto social neto” (Tonon, 2010,

p. 75). El término continuó desarrollándose durante las siguientes décadas hasta consagrarse en el periodo de la postguerra alrededor de 1945 y 1960 (Cardona y Agudelo, 2005). Otro factor en el desarrollo del concepto tiene relación con el avance en términos de desarrollo de países considerados como de primer mundo ya que la mejora en las condiciones económicas y el desarrollo de determinadas políticas sociales permitió satisfacer las necesidades básicas de las personas que residen en ellos, lo anterior produjo que aumentara el interés en mejorar la calidad de vida de las personas (Ardila, 2003). El aumento en el nivel de vida es importante en la medida que permite que aumente la expectativa o nivel de sobrevivencia de las personas. Por lo que si aumenta el nivel de sobrevivencia de la población probablemente también se incrementen ciertas condiciones médicas crónicas que de una u otra forma afecten la calidad de vida de las personas. En este caso, claro hay un aumento en la cantidad de años en que vive la persona, pero ¿bajo qué condiciones se dará esta vida? Este tipo de circunstancias ha conducido (en parte) a que el término calidad de vida se vuelva común para las personas (Velarde y Ávila, 2002).

A medida que el concepto de calidad de vida fue cobrando relevancia también llegó a ser objeto de distintas modificaciones, por ejemplo en lo que tiene que ver con las dimensiones que se incluyen dentro del concepto de calidad de vida. En relación con esto está el caso de Campbell, Converse y Rodgers (1976, citado en Tonon, 2010) quienes realizaron una investigación en el instituto de investigación social en 1971 de la Universidad de Michigan. La investigación consideró que la relación entre factores objetivos y estados psicológicos eran insuficientes para medir de forma adecuada la calidad de vida de las personas por lo que incluyó dentro de la medida una descripción de cómo se sentía la persona. Los autores definieron calidad de vida como bienestar, incluyendo dentro de sus componentes: felicidad, afectos, estrés, satisfacción con la vida, ansiedad y competencias personales. De la investigación se concluyó que la medida de calidad de vida era resultado de la comparación que las personas hacen del patrón de evaluación o medida y su situación actual (Tonon, 2010).

La calidad de vida no es importante únicamente para el mundo científico también lo es en la esfera política, en especial en aquellas naciones consideradas como en vías de desarrollo ya que para estas el crecimiento económico y la calidad de vida están directamente relacionados. Con todo la historia ha demostrado de manera patente como

las mejoras en la economía de un país no necesariamente se traducen en una mejora en el desarrollo humano (Castillo, 2011).

La calidad de vida es un concepto de tipo valorativo, por tanto para su correcto entendimiento debe tenerse claro algunos conceptos, entre ellos lo que se considera vida, vida humana y calidad respecto de esta vida humana (Guerrero, Cañedo, Salman, Cruz, Pérez y Rodríguez, 2006). Además se debe tener en cuenta que la calidad de vida depende de cada grupo humano, del lugar, época, cultura, etc. Esta misma variabilidad contextual ha sido un factor que ha vuelto difícil la tarea de especificar una única definición del constructo (Guerrero y cols., 2006). De hecho esta idea se encuentra de manera repetida dentro de la literatura, el debate de qué es la calidad de vida, por qué factores está compuesta o siquiera si es que es posible establecer una definición, además, si se logra una definición estándar ¿Por cuánto tiempo será válida? ¿No es la vida de los seres humanos un flujo constante que permanentemente se encuentra sujeto a modificación?.

La calidad de vida es un concepto que puede llegar a considerarse como vago, además de multidisciplinario y polivalente, ya que, como se había hecho mención antes, hay varios factores que deben considerarse, incluso la rama o disciplina desde la cual se estudie el concepto influye en su definición. La esfera médica la considera en virtud de la sintomatología que pueda desarrollar una persona o las alteraciones a nivel psicosomático que padezca el organismo, o simplemente en base a la ausencia o no de enfermedad. Para los economistas la calidad de vida se mide en virtud del nivel de ingreso de la persona junto a los bienes y servicios que esta posee. Los filósofos la asocian con conceptos como el de felicidad o de vida buena. Para los políticos se asocia con una meta o fin que deben alcanzar los ciudadanos a corto o mediano plazo. Para los ambientalistas incluye nociones asociadas a las condiciones del ambiente en que vive, crece, se reproduce y muere el individuo. Por lo que además de las variaciones que se pueden encontrar considerando únicamente el lugar en el que vive la persona se suman los paradigmas desde los cuales el sujeto interpreta el mundo (Cardona y Agudelo, 2005). El tema es que si el lector se enfrasca en este último punto de vista encontrará tantas definiciones de calidad de vida como personas existen en el mundo. En términos de Salas y Gómez, “hablar de calidad de vida es adentrarse en un mundo ideológico, en una escala de valores, en una experiencia consciente y racional que de su propia vida tienen las personas” (p. 39, 2012).

Es a causa del debate y la imposibilidad de establecer una definición universal que se debe enfatizar en identificar las dimensiones que la componen, de esta forma, si bien no se tendrá un concepto perfecto si se tendrá uno que sea operativo. La operatividad si, deberá resguardar y reflejar la complejidad del ser humano, de lo contrario terminará convirtiéndose en un constructo limitador (Jiménez, 2007).

3.1.1.1. Modelos teóricos calidad de vida.

Como ya se ha hecho patente cuando lo que hay que valorar es la calidad de la vida humana no resulta sencillo establecer qué es lo que hace que una vida sea buena o el nivel de calidad de esta, y aunque existen distintos modelos teóricos que buscan definir lo que hace que una vida sea buena o explicar la motivación de las personas lo cierto es que no es fácil la tarea de delimitar un fin concreto a la existencia, sea en torno a la búsqueda de placer, de felicidad, de sabiduría, entre otros (Aguar, Pérez y Serrano, 2000).

Como ya se mencionó la calidad de vida como tal apareció recién durante el siglo pasado asociado a los debates relacionados con temáticas medioambientales y el empobrecimiento de las condiciones de vida urbana. Con el paso del tiempo ya en los años 60 el aumento del interés por conocer aspectos tales como las consecuencias de la industrialización o el bienestar humano condujo a que se estimara necesario medir este concepto a través de indicadores objetivos tales como el bienestar material, la salud objetivamente considerada, las relaciones armónicas con el ambiente y la comunidad (Nava, 2012). Los indicadores tuvieron su propia evolución siendo en un primer momento referencia de las condiciones objetivas (de tipo económico y social) para en un segundo momento contemplar elementos subjetivos (Arostegui, 1998, citado en Gómez-Vela y Sabeh, 2000). En lo que respecta a los elementos subjetivos básicamente la propuesta tenía que ver con que la calidad de vida debe evaluarse desde el punto de vista que tiene la persona acerca de su propia vida (Aguar y cols., 2000). Los factores que contemplan los indicadores subjetivos tienen relación con la intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y salud percibida (Nava, 2012).

Si bien la preferencia por una perspectiva u otra supone debate (si se polariza entre factores objetivos y factores subjetivos). Hay autores como Allardt que establecen que la preferencia por una u otra terminaría llevando a un conservadurismo infructuoso (indicadores subjetivos) o a un dogmatismo de los expertos (indicadores objetivos) (Aguar

y cols., 2000) por lo que propone un punto intermedio que integre indicadores objetivos y subjetivos (Allardt, 1992 citado en Aguiar y cols., 2000).

De acuerdo con Parfitt (citado en Aguiar y cols., 2000) los enfoques objetivos y subjetivos acerca de la calidad de vida pueden ser organizados en distintas teorías: la teoría hedonista y la teoría de la satisfacción de los deseos -en lo que refiere a aspectos subjetivos- y las teorías sustantivas de lo bueno -en lo que refiere a factores objetivos-. Una idea similar es expresada por Cardona y Agudelo, (2005) quienes refieren a las teorías mencionadas como los principales modelos explicativos en torno a la temática de la calidad de vida. La categorización de una teoría en uno u otro aspecto tiene que ver con lo que se considera como bueno o como “vida buena” para las personas. En lo que refiere a las teorías subjetivas estas giran en torno a la idea de lo que hace feliz o lo que desea la persona. Una teoría objetiva, por otra parte, gira en torno a ideales correctos y/o justificados acerca de cómo debería ser la vida de la persona, independiente de lo que hace a la persona feliz o lo que esta desea para sí.

Hay otros autores como Nava (2012) que se adhieren a la clasificación de Parfitt incluyendo otros aspectos y teorías relacionadas con la calidad de vida, aunque con mayor énfasis en aspectos cognitivos.

3.1.1.1.1. Teoría Hedonista

Esta teoría corresponde al campo filosófico, que incluye la teoría de la satisfacción de los deseos o preferencias y la teoría de los ideales de una buena vida (esta última corresponde al espectro de teorías objetivas). Esta teoría explica que aunque la autorregulación del organismo es importante lo que realmente es importante para el individuo es la optimización del placer y la minimización del dolor, lo que disocia el valor afectivo de los incentivos o motivos de utilidad biológica (citado en Moreno, 2003). En este caso lo que hace que la vida sea mejor o peor es la calidad de ciertas experiencias subjetivas de la persona. Por lo que la persona con una buena calidad de vida sería aquella que tuvo ciertas experiencias valiosas que le produjeron, en general, felicidad o placer (Michalos, 1985, 1987 citado en Aguiar y cols., 2000).

De acuerdo con Cardona y Agudelo (2005) la teoría Hedonista considera que:

“El bien último para las personas consiste en sostener ciertas clases de experiencia consciente, como placer, felicidad, disfrute, que permiten una buena vida en la medida en que producen una valiosa experiencia”. (p. 5)

3.1.1.1.2. Teoría de la satisfacción de los deseos

En lo que respecta a la teoría de la satisfacción de los deseos o preferencias, esta propone que los deseos son una motivación que surge cuando la búsqueda de la satisfacción de las necesidades se dirige hacia un servicio o bien en particular. La calidad de vida estaría asociada al grado en que los deseos y necesidades son satisfechos (Aguar y cols. 2000) Entonces lo considerado como “bueno” para la persona es que esta tenga la satisfacción de sus deseos o preferencias (Nava, 2012).

De acuerdo con Salas y Garzón (2012) esta teoría considera que la calidad de vida reside en:

“La satisfacción de los deseos o preferencias entendidos como estados de situaciones tomados como objetos, por ejemplo, si el deseo de una persona es estar en un lugar determinado, este se satisface cuando esté en ese lugar.” (p. 39).

3.1.1.1.3. Teoría de la comparación social

La teoría de la comparación social se encuentra enmarcada dentro de las llamadas teorías sociales cognitivas. Las teorías cognitivas tienen como base el estudio de las actitudes de las personas. De acuerdo con Oskamp (1991, citado en Durán y Lara, 2011) son “estados mentales de preparación para responder de una manera particular ante un objeto” (p. 38). Se considera que las actitudes están compuestas por un componente cognoscitivo (involucra las ideas y creencias acerca de un determinado objeto), un componente afectivo (emociones y sentimientos evocados por el objeto en cuestión) y un componente comportamental (preparación para reaccionar de cierta forma ante el objeto).

La teoría desarrollada por Festinger, tiene que ver con cómo la gente evalúa sus propias creencias, actitudes y habilidades (Durán y Lara, 2011), dichas evaluaciones suelen estar basadas en criterios objetivos, sin embargo, cuando carecen de estos tienden a basarse en las creencias o conductas de otras personas. Por lo que la teoría plantea que las personas utilizan a otros como una fuente de información acerca de lo que ocurre en la realidad física y social. Este uso del criterio o percepción de otras personas les permite

comprobar si sus creencias sobre la realidad social son correctas o no y tener una apreciación correcta de sus capacidades (Barra, 1998).

¿Por qué integrar la teoría de la comparación social al hablar de calidad de vida? Boladeras, Escobar, Maldonado, Delgado, Castro, Pérez, Guzmán, Támara, Darío, Fonnegra, Gerlein, Pfizenmaier y Lukomski (2000) contestan:

“Una vida vale la pena ser vivida a medida que se la vive, pero vivimos la vida adaptándola a las vidas de los demás. La calidad de vida es objeto de juicios, y los juicios sobre la calidad de vida son siempre juicios de grados, y por ello mismo difusos” (p. 15).

La teoría refiere a la tendencia de relacionar las propias características (actuales o futuras) tales como: la salud, la forma de afrontar una situación o las perspectivas futuras. De modo que el proceso de comparación influye en que se generen cambios ya sea en la satisfacción personal de la persona, el humor, la autoevaluación o las estrategias para afrontar una situación determinada (Durán y Lara, 2011).

3.1.1.1.4. Teoría de la subjetividad

Tomando como hecho el que las personas realizan distintas comparaciones, se plantea que la interpretación de dichas comparaciones depende del sujeto que la realiza. En este caso “la forma cómo construye el mundo es la que le va a dar las pautas para recibir la información de las demás personas” (Nava, 2012, p. 132). Lo anterior depende de ciertas características que posea la persona como las vivencias que tenga o los paradigmas desde los cuales se posicione. Por lo que de acuerdo con la imagen que la persona tenga de sí misma se va a comparar con realidades mejores o peores. Entonces el proceso de comparación depende de las vivencias de la persona, de su vida personal o de su propia concepción de la realidad (Nava, 2012).

3.1.1.1.5. Teoría de la observación de la propia vida y de la propia realidad

La teoría integra supuestos de las teorías enunciadas anteriormente, lo que hace es establecer que las personas realizan comparaciones en relación con otros grupos o

personas llegando a una conclusión determinada. Y que dicho acto es parte de un proceso cognitivo independiente del nivel en el que se posicione ya sea emocional o cognitivo. Es en base a ese ejercicio comparativo que el individuo consideraría su nivel de calidad de vida (Nava, 2012).

3.1.1.1.6. Teoría de la decisión racional.

La teoría de la decisión racional se encuentra influenciada fuertemente por el espíritu economista. Refiere que los temas y problemas interpersonales aluden a tres cosas. Primero está la cosa comparada la que está asociada al bienestar o a una determinada utilidad. Por lo que la teoría se centra en comparaciones interpersonales de utilidad. En segundo lugar se encuentran los contextos de la comparación, integrando las circunstancias o situaciones en que se toman las decisiones y en que se llevan a cabo las acciones sean estas posibles o reales, como las comparaciones que realizan las personas o que son objeto de estudio con el fin de comprenderlas o explicarlas. Y en tercer lugar se encuentra el proceso de articulación que se hace entre ambos aspectos: entre la cosa que es comparada y las circunstancias de la comparación. En este caso debe determinarse lo que cada persona sabe, desea y puede hacer, para en base a esos supuestos establecer comparaciones por y para sí mismos acerca del propio bienestar. Resultando en una comprensión de tipo subjetivo acerca de la calidad de vida. Básicamente el sujeto establece por si mismo las condiciones de su propia existencia (Boladeras y cols., 2000).

3.1.1.1.7. Teoría sustantiva de lo bueno

Esta teoría considera que la calidad de vida comprende afirmaciones sustantivas acerca de qué condiciones, oportunidades y bienes contribuyen o hacen que la vida sea mejor (Aguiar y cols., 2000), en este caso habría una serie de condiciones predeterminadas que formarían parte de la calidad de vida de la persona independiente de si esta contribuye o no a la felicidad de la persona (Cardona y Agudelo, 2005). Lo que no priva a la teoría de integrar factores subjetivos los que deben ser ordenados jerárquicamente. Por ejemplo bajo esta teoría se considera como importante que una persona sea autónoma independiente de sus preferencias o de que la autonomía contribuya o no a su felicidad (Cardona y Agudelo, 2005).

3.1.1.1.8. Teoría de la actividad

Integra dos componentes en la evaluación de la calidad de vida, en primer lugar está el componente cognitivo de bienestar y en segundo lugar el afectivo que correspondería a la felicidad. Se considera a la calidad de vida como fuertemente ligada al ingreso de la persona y los medios de esta. Por lo que el bienestar estaría unido al disfrute que se puede realizar de dichos recursos. En este caso mientras más y mejores recursos posee la persona mayor es su calidad de vida. Entre las críticas a la teoría esta su carácter reduccionista al dejar de lado factores como el contexto en el cual se desarrolla el sujeto, entre los que se encuentran factores ambientales, de relacionamiento, sociales y materiales (Nava, 2012).

3.1.1.2. Calidad de vida y economía.

En lo que refiere al aspecto económico este también es considerado para evaluar la calidad de vida de las personas. En este sentido y con el objeto de realizar comparaciones entre países se utilizan los conceptos de renta per cápita, calidad de vida y nivel de vida. La renta per cápita refiere al cociente entre el producto interno bruto o PIB y el conjunto de bienes y servicios que produce un país en el periodo de un año junto al número de habitantes del país durante ese año (Cardona y Agudelo, 2005). Este índice se utilizaba para respaldar la relación entre la calidad de vida y el nivel de producción nacional. El PIB es una forma de evaluar la evolución económica de un país (Gutiérrez, 2014) el cual mide principalmente la producción mercantil (expresada en unidades monetarias) independiente de quien consume dicha producción.

Sin embargo el estadístico no es adecuado para reflejar el progreso ni mucho menos el nivel de bienestar en sociedades con altos niveles de desigualdad donde tan solo unos pocos gozan de los beneficios del auge tecnológico y económico, como es el caso de Chile (Cancino, 2012). Otras críticas a este indicador tienen que ver con las diferencias de precios en los distintos países o a que no se considera la disponibilidad de ciertos recursos en un determinado país. De ahí que el ingreso per cápita terminó siendo un indicador insuficiente. Además debe considerarse, entre otras cosas, la forma en que

dicho avance se da, por ejemplo, no se podría hablar de bienestar si el aumento en la producción fuera de la mano con un aumento en los niveles de contaminación ambiental (Stiglitz, Sen y Fitoussi, 2009). El peligro de obviar factores como la desigualdad y valerse únicamente de indicadores como el PIB está en el riesgo de que se establezcan relaciones engañosas que sugieran cierto nivel de satisfacción por parte de la población, cuando en realidad no es así. Además, este razonamiento errado pudiera propiciar el desarrollo de políticas que resulten inadecuadas para la población (Cancino, 2012).

Lo anterior no quiere decir que el PIB esté errado sino que muchas veces el uso que se hace del mismo conduce a resultados erróneos.

Una vez resuelta la temática acerca de la insuficiencia del PIB, adquirió notoriedad otro término, el de nivel de vida, el cual estaba compuesto por distintos factores entre los que se encuentra la renta per cápita nacional real junto a otros indicadores cuantitativos como la salud, el empleo, la educación, la vivienda, la esperanza de vida al nacer, la supervivencia infantil, el grado de alfabetización de la población adulta, la nutrición, entre otros. El nivel de vida es definido como:

“El dominio del individuo sobre los recursos en forma de dinero, posesiones, conocimiento, energía mental y física, relaciones sociales, seguridad y otros medios de los cuales el individuo puede controlar y dirigir conscientemente sus condiciones de vida” (Cardona y Agudelo, p. 83, 2005).

Este término también resultó insuficiente debido principalmente a que solo enfocaba el área material dejando de lado factores como la calidad del ambiente en que se encuentra inserta la persona o la salud (Cardona y Agudelo, 2005).

Otro concepto desarrollado fue el de Índice de Desarrollo Humano o IDH el cual intenta dar cuenta de la “libertad de las personas para vivir una vida prolongada, saludable y creativa; perseguir objetivos que ellas mismas consideren valiosos y participar activamente en el desarrollo sostenible y equitativo del planeta que comparten” (Desarrollohumano, 2014). En este sentido la medida del éxito de una sociedad estaría focalizada en las oportunidades y beneficios concretos que otorgan los logros económicos a las personas (Desarrollohumano, 2014).

Cuando a estos indicadores se refiere existen distintas posturas, una de ellas es que para considerar el nivel de bienestar de la población se debe tener en cuenta el ingreso nacional real, el ingreso real además del consumo real de los hogares

comparándolo con el patrimonio de los mismos (Stiglitz y cols., 2009). De acuerdo con Stiglitz y cols., (2009) no sería adecuado ignorar las circunstancias de un hogar en el que el gasto de los individuos es mayor al patrimonio que poseen ya que el bienestar actual logrado mediante ese gasto condicionaría en manera importante el bienestar futuro.

Debido a la incapacidad de los indicadores anteriormente mencionados de expresar de manera integral el bienestar de las personas es que fue necesario construir un nuevo indicador catalogado como Calidad de vida. Este término fue asociado a la ética médica en temáticas relacionadas con tratamientos agresivos, experimentales o a pacientes terminales. Sin embargo el término ha seguido modificándose hasta ahora, por ejemplo al diferenciar entre bienes materiales y no materiales, las necesidades básicas satisfechas y las no satisfechas, las condiciones de vida del concepto de nivel de vida, entre otros (Cardona y Agudelo, 2005).

3.1.1.3. Modificaciones al concepto de Calidad de vida.

De acuerdo con algunos autores la calidad de vida es “lo que el sujeto determina que es”. La definición que realizan es importante en la medida que afirman que es un constructo de tipo individual que depende de lo que una persona considere como importante, además considera la influencia de factores tales como las expectativas y experiencias de la persona. También es dinámico, es decir, permite otorgar mayor o menor importancia a una determinada dimensión dependiendo de las circunstancias que experimente la persona o su propia percepción acerca de sus condiciones de vida (Hickley, 1999 citado en Fernández y Rojo, 2005).

A continuación se exponen una serie de definiciones recopiladas por Bobes, Gonzales, Bousoño y Suarez (1993):

En primer lugar está la definición de Dalkey y Rourke (1973) quienes delimitaron la calidad de vida como un sentimiento personal de bienestar, de felicidad o infelicidad, y/o de satisfacción o insatisfacción.

En el caso de Andrews y Whitney (1976) ellos señalaron que la calidad de vida no es un reflejo de las condiciones interpersonales, físicas y sociales, sino de cómo esos escenarios son juzgados y evaluados por el sujeto.

Para Shin y Jhonson (1978) la calidad de vida consistía en la posesión de determinados recursos necesarios para que la persona satisfaga sus deseos y

necesidades y que además le permitan participar en actividades que la desarrollen personalmente, facilitando la Autoactualización y la comparación satisfactoria entre uno mismo y los otros.

En el caso de Levi y Andersson (1980), ellos definieron la calidad de vida como una medida compuesta por el bienestar mental, físico, social tal cual lo percibe la persona y cada grupo, además de ser una medida de satisfacción, felicidad y recompensa.

García Riaño (1991) propone que la calidad de vida es en realidad la evolución de una serie de términos (como satisfacción de vida, moral, felicidad, salud, bienestar) que han aparecido conforme transcurre el tiempo, pero que no han desaparecido si no que permanecen aun en la actualidad. El autor refiere que todos esos conceptos aluden a una dimensión subjetiva, a abstracciones y que presentan dificultad para lograr una definición concreta y universal, pero que no se confunden.

Con el paso del tiempo los autores empezaron a hacer énfasis en otros aspectos, como Amartya Sen, quien habla de bienestar en términos de obtención y desarrollo de capacidades (Cardona y Agudelo, 2005). Especificando que la gente requiere distintas cantidades de bienes elementales o que más importante que los mismos bienes es como estos contribuyen a las personas junto al conjunto de actividades que el individuo está capacitado para realizar como integrante de la sociedad. En este caso calidad de vida sería “la capacidad para lograr funcionamientos valiosos” (s.p) entendiéndose como funcionamiento a las cosas que logra ser o hacer una persona al vivir (Sen, 1998).

Ya en el año 1995 existían distintos modelos conceptuales de calidad de vida, por ejemplo, Borthwick-Duffy (1992, citado en Cardona y Agudelo, 2005) definen la calidad de vida como 1) la calidad de las condiciones de vida de un sujeto, 2) la satisfacción que experimenta el sujeto con sus condiciones vitales, 3) el fruto de la combinación de factores subjetivos y objetivos, 4) la combinación de la satisfacción personal y condiciones de vida ponderadas por la escala de valores del sujeto, junto a sus aspiraciones y expectativas personales.

3.1.1.4. Calidad de vida y Calidad de vida relacionada con la salud.

Hasta el momento se han considerado las dimensiones que componen la calidad de vida, sin embargo, así como dimensiones hay distintas denominaciones, una de ellas es la “Calidad de Vida Relacionada con la Salud” o CVRS sin embargo es necesario distinguir

entre ambas. Básicamente la CVRS se diferencia de la CV debido a que la CVRS hace mayor énfasis en elementos propios de la dimensión salud-enfermedad, lo que incluye factores tales como: bienestar psicológico, biológico, emocional y social (Guerrero y cols., 2006). La CVRS se centra en la formulación de indicadores cuyo fin sea medir y evaluar las variadas formas de enfermar y morir de las personas (Cardona y Agudelo, 2005).

La necesidad de establecer una unidad de medida a la calidad de vida condiciona la definición que se hace del constructo. En este caso la definición puede ser de carácter global (medida genérica sin considerar las dimensiones que conforman la Calidad de Vida), una definición centrada en los componentes de la calidad de vida (se divide el concepto en dimensiones con el objeto de operacionalizar el constructo), una definición focalizada (componentes específicos además de habilidades y funcionalidades relacionadas con la salud-enfermedad), una definición combinada (Componentes y especificidades combinados). Siendo el último tipo de definición uno de los más utilizados puesto que permite la operacionalización del constructo, validar conceptos, realizar análisis factoriales, entre otros (Cardona y Agudelo, 2005).

De acuerdo con Jiménez (2007) una de las pocas organizaciones a nivel internacional que se ha interesado y realizado esfuerzos para definir y medir la calidad de vida es la Organización Mundial de la Salud. Es más, crearon un grupo (WHO Quality of Life Group) en 1991 cuyo principal objetivo era tratar la problemática acerca de la calidad de vida de personas que eran parte de tratamientos médicos bajo un enfoque multicultural, esto con el propósito de definir metodologías y conceptos de forma universal. De las investigaciones realizadas por este grupo de expertos sobre la calidad de vida se concluyó que su estudio debía tener un carácter subjetivo, multidimensional e incluir la variable temporal.

La OMS y el World Health Organization Quality Of Life Group más conocido como WHOQOL Group (The WHOQOL Group, 1995, citado en Urzúa y Caqueo, 2012) definen la calidad de vida como: “La percepción del individuo sobre su posición en la vida, en el contexto de la cultura y el sistema de valores en que vive, en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones” (Espinoza, Osorio, Torrejón, Carrasco y Bunout, 2011, p. 579). De acuerdo con Cardona y Agudelo la definición que la OMS realiza del término calidad de vida es coherente con la definición de salud ya que este último concepto integra las dimensiones o áreas Física (dolor, energía, malestar, sueño,

cansancio, descanso); Psicológica (Labor de reflexión, sentimientos positivos, memoria, aprendizaje, autoestima, concentración, sentimientos negativos, imagen, apariencia corporal); entorno (Seguridad física, recursos financieros, entorno doméstico, atención sanitaria y social, entorno físico, transporte, actividades recreativas); grado de dependencia (actividades de la vida diaria, movilidad, dependencia respecto a medicamentos o tratamientos, capacidad de trabajo); espiritual (religión, creencias personales, espiritualidad); relaciones sociales (actividad sexual, apoyo, relaciones personales).

3.1.1.5. Calidad de vida y otros constructos.

El concepto de calidad de vida pudiera confundirse con otros constructos, como el de calidad de vida laboral, bienestar, felicidad, satisfacción y satisfacción laboral.

En relación a los conceptos de calidad de vida y bienestar estos suelen confundirse debido al uso que se realiza de estos, es decir, por ejemplo no se suele diferenciar los términos cuando se habla del bienestar de la sociedad, el estado de bienestar o la calidad de vida de los individuos (Cuervo, 1993). Existen diversos vocablos que aluden a la idea de bienestar, en inglés nos encontramos con el Welfare y el Wellbeing, el primero de los cuales corresponde al uso político que hace el discursante cuando habla del bienestar social, el wellbeing corresponde más a la esfera psicológica, que refiere a la medición de esferas tales como salud física y mental, movilidad social,

La calidad de vida se diferencia del concepto de calidad de vida laboral ya que este refiere a la contradicción que surge del choque entre la prioridad de ser o un ser humano o un ser productivo (De La Cruz, Luengo y Narvaéz, 2007).

En relación a la satisfacción laboral hay posiciones encontradas, mientras algunos autores la incluyen dentro de la denominación de calidad de vida (Haas, 1999, citado en Urzúa y Caqueo, 2012) hay otros como Taillefer, Dupuis, Roberge y Lemay (2003, citado en Urzúa y Caqueo, 2012) que diferencian los conceptos argumentando que debe distinguirse entre el constructo de calidad de vida y los elementos que contribuyen a ella.

De acuerdo con Aadmodt (2010) tiene sentido que las personas que son felices y productivas en sus trabajos tengan mejores vidas que las que son infelices en los suyos, si una persona es infeliz en una jornada de ocho horas al día, el efecto residual de su infelicidad afectará la calidad tanto de su familia como la de su tiempo libre.

Desde una perspectiva social, los psicólogos pueden también mejorar la calidad de vida al aumentar la efectividad del empleado lo cual reduce el costo de artículos vendidos al mejorar la calidad del producto (Aadmodt, 2010).

Como ya se ha visto hasta ahora el trabajo es esencial en la vida humana, particularmente en lo que refiere a la calidad de esta, de acuerdo con Gonzales (2005) el trabajo constituye un elemento intrínsecamente relevante. De acuerdo con este autor no hay calidad de vida sin trabajo ya que gran parte de las necesidades del ser humano, sean estas de tipo físico o espiritual únicamente pueden llegar a ser satisfechas a través del trabajo. Sin embargo no solo es importante el trabajo en cuanto elemento relacionado con la calidad de vida, si no que esta última por si misma lo es, es más guerrero y Cañedo (2004) establecen que la investigación de esta es esencial para la salud del ser humano y por tanto su posterior mejora.

A la vez, y siguiendo la misma línea, Riquelme (1999) establece que las condiciones de trabajo y las jornadas laborales (elementos constituyentes de la satisfacción laboral) pueden adquirir características que comprometan la salud y la calidad de vida. Además Moyano, Castillo y Lizana (2008) mencionan la importancia del trabajo como elemento constituyente de la calidad de vida, explicando que más allá de la elección de una labor basada en la vocación o en el logro de ciertos insumos, lo realmente importante es que este sea un trabajo “decente”, que se dé en condiciones humanas de protección en caso de enfermedad, de seguridad físico-emocional, derecho al descanso, entre otros.

Guerrero y cols., (2006) establecen que es importante indagar en el concepto de calidad de vida debido a la implicancia que esta podría tener en la mejora de la salud del ser humano y su medio.

De acuerdo con Ureña y Castro (2009) la calidad de vida y satisfacción laboral están estrechamente relacionadas, por lo que resulta esencial prestarles atención con el objeto de lograr un buen desempeño además de una atmósfera de trabajo positivo.

La calidad de vida de las personas está directamente relacionada con la educación y las actividades que lleva a cabo en el área de trabajo, por lo que el ambiente laboral, así como los sistemas de calidad implementados en su área, así como sus conocimientos, habilidades y actitudes, afectarán su comportamiento (Dávila y Godoy,2012).

3.1.1.6. Calidad de vida y variables asociadas.

3.1.1.6.1. Calidad de vida y satisfacción con la vida.

La satisfacción con la vida es una evaluación cognitiva acerca de la calidad de las propias experiencias. De acuerdo con una investigación de Yasuko, Romano, García y Refugio (2005) quienes indagaron indicadores objetivos y subjetivos de la calidad de vida existe una tendencia al aumento de la satisfacción con la vida conforme aumenta el nivel de educación, asimismo existe una relación significativa entre logros en la vida y satisfacción con la vida ($r=0,51$ $p< 0,01$); logros en la vida y felicidad ($r= 0,56$ $p<0,01$); Situación económica y satisfacción con la vida ($r= 0,76$ $p<0,01$); Situación económica y felicidad ($r= 0,53$ $p<0,01$); Sin embargo la situación no fue así cuando se trató de correlacionar las variables de condiciones de vida del sujeto y la felicidad ($r= 0,21$ $p<0,05$); Condiciones de vida e Ingreso ($r= 0,25$ $p<0,05$); Condiciones de vida y seguridad en su futuro ($r= 0,22$ $p<0,05$).

3.1.1.6.2. Calidad de vida y bienestar subjetivo.

El concepto de calidad de vida, implica en su definición dimensiones objetivas y subjetivas tales como la alimentación, la vivienda, la posibilidad de estudio, la salud y sus percepciones (Carpio, Pachecho, Flores y Canales, 2000 citado en Novoa, Vargas, Castellanos, Pertuz y Rivera, 2010).

Al considerar aspectos tales como la calidad de vida y bienestar psicológico se debe establecer las dimensiones que son relevantes en su evaluación. Diener, Oishi y Lucas (2003) establecen tres dimensiones, la primera correspondiente a la física la que es considerada como la percepción del estado de salud o físico, la ausencia de enfermedad, síntomas o efectos secundarios de tratamiento, la segunda corresponde a la dimensión psicológica que está compuesta por el estado cognitivo y afectivo del sujeto, abarcando creencias espirituales, personales, religiosas, junto a la actitud frente al sufrimiento y el significado de la vida. La última dimensión consiste en el aspecto social, que tiene que ver con la actuación del sujeto en el ámbito de las relaciones interpersonales, la necesidad de apoyo social, el desempeño laboral, entre otros.

En este sentido la investigación estableció una relación entre el componente físico de la calidad de vida y el bienestar subjetivo ($r= 0,815$). A la vez que existe una correlación

altamente significativa y positiva entre las tres dimensiones mencionadas. Destacando la relación entre el índice de bienestar psicológico y el componente mental ($r= 0,815$) (Diener y cols., 2003).

3.1.1.6.3. Calidad de vida y estrés laboral.

La importancia del estudio del estrés en el ámbito laboral, es que este es considerado como uno de los mayores responsables del desarrollo de enfermedades, algunas veces de tipo mortal en el trabajador del siglo XXI. Es delimitado como una respuesta adaptativa de la persona frente a determinadas demandas físicas y psicológicas, la cual esta mediada por características psicológicas individuales y procesos psicológicos del sujeto (Durán, 2010).

Aquellas personas que refieren que su vida personal se ve afectada por la vida laboral tienden a manifestar de forma estadísticamente significativa síntomas somáticos, ansiedad e insomnio y depresión severa (Pérez, López, De la Rosa, s.f).

De acuerdo con una investigación de Paris (2011) existe una fuerte relación inversa entre bienestar psicológico y estrés laboral ($r= 0,495$ $p < 0,0001$), por lo que a menor nivel de estrés mayor es el nivel de bienestar psicológico de la persona.

3.1.1.6.4. Calidad de vida e incentivos.

Las organizaciones a nivel mundial se encuentran pendientes de lo que tiene que ver con la temática del pago o salario del trabajador y el desarrollo de una remuneración que sea digna y aceptable para el empleado (Castaño, Montoya, Restrepo De Ocampo, 2009).

Sumada a la temática de la remuneración están las exigencias que el trabajo demanda del empleado, conduciéndolo a modificar sus hábitos en lo que tiene que ver con la alimentación, de sueño, tipo de transporte, entre muchos otros, llegando incluso a afectar la esfera afectiva del mismo al no estar este habilitado para dedicarse a las actividades que considera de su gusto personal. Junto al pago del salario apareció de manera adicional el pago de incentivos, estos con el objeto de retribuir el buen desempeño del empleado en su tarea, desarrollándose así las prestaciones sociales (Castaño y cols., 2009).

Se realizó una encuesta en la ciudad de Bogotá en el marco del foro Salario Flexible en donde participaron 87 directores de gestión humana y estudiantes de la Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional, en la segunda y tercera cohorte participaron 52 personas. A estas personas se les realizó un cuestionario de 4 preguntas básicas sobre el salario y la calidad de vida. Los resultados arrojados muestran como el 83% de los directores de gestión humana están dispuestos a disminuir sus salarios a cambio de mejorar su calidad de vida y solamente un 17% no lo están; al hacer el mismo análisis en estudiantes de maestría el 62% están dispuestos a disminuir su salario y el 38% no lo están (Castaño y cols., 2009).

3.1.2. Trabajo

La palabra trabajo proviene del latín *trabs*, *trabis*, *traba* esto debido a que refiere a un instrumento que somete o sujeta al hombre. Este permite la relación del hombre con la naturaleza mediante la transformación que este realiza de tal forma de someterla a sus necesidades (Lastra, 2000).

El trabajo es considerado como una actividad con un alcance de carácter extenso que se encuentra presente en variadas áreas de la conducta humana, por lo que resulta inevitable que se presenten o influyan aspectos individuales del sujeto en éste (Godoy, 2004). De ahí que deba analizarse no solo en la esfera de lo que a trabajo se refiere si no integrando las distintas dimensiones que componen la vida del ser humano.

El trabajo le otorga a las personas un sentido de pertenencia. Su importancia también radica en que les proporciona a las personas un propósito, satisfacción y un medio donde expresarse en la sociedad (Robbins, S., 1987; Milcovich, T., 1994, citado en Fernández y Paravic, 2003).

3.1.2.1. Desarrollo histórico del trabajo.

El sistema industrial moderno tiene sus inicios en la Inglaterra de hace 200 años, en tiempos que hoy denominamos como los de la primera “revolución industrial”, caracterizado por avances en maquinaria textil y en la fabricación del hierro. Resulta particularmente interesante lo que ocurrió el año 1784 en una fábrica de algodón en Radcliffe, ahí surgió una epidemia de fiebre que afectó a los trabajadores y se extendió a

la población que se encontraba ubicada por los alrededores, lo que condujo a la necesidad de crear una junta de salud en Manchester. Lo curioso de este acontecimiento tiene relación con las causas atribuidas al mismo, por ejemplo: que la epidemia se debía al exceso de trabajo por horarios laborales desmesurados, la escases de alimento, ropas miserables, a la mala ventilación y la sobrepoblación en casas y fábricas que además se mantenían en condiciones insalubres. Entre las recomendaciones que hizo esa junta estaba la mejora de las condiciones medioambientales, tales como que el edificio se mantuviese limpio, que las ventanas del edificio permitiesen la correcta circulación de aire fresco, que los desagües y los retretes estuviesen en condiciones adecuadas, que se disminuyesen las horas de trabajo, particularmente en lo que refería a mujeres y niños. Lo anterior fue el génesis de una serie de modificaciones en la legislación laboral como la inclusión de servicios médicos voluntarios desde el año 1935. Ahora bien, dichas modificaciones no han estado exentas de fallas, particularmente debido a que las fábricas, empresarios, etc. apuntan a cumplir con los estándares mínimos. De todas formas ha habido avances en lo que respecta a la promoción de la salud, la seguridad y el bienestar en las fábricas y en otros lugares de empleo (Meiklejohn, 1959).

En Chile uno de los factores que contribuyó al desarrollo de la legislación laboral y por tanto la mejora en las condiciones laborales de los empleados, fue en primer lugar el desarrollo del capitalismo a finales del siglo XIX. Hablando de un sector laboral vinculado a la actividad minera, la industrialización además del crecimiento del aparato estatal, lo que permitió el desarrollo de empleos vinculados más al área intelectual que a lo físico. Los llamados empleados de cuello y corbata. De estas transformaciones del mundo laboral se desprende una serie de movimientos sociales que permitieron mejorar -de manera paulatina- las condiciones laborales de los empleados. Por ejemplo al incluir días feriados, la ley de la silla, permitir el descanso dominical, entre otros. El objetivo era construir una legislación laboral que permitiese proteger a los empleados en el trabajo ya sea mediante los contratos de trabajo, la mejora de asistencia en caso de enfermedades o accidentes laborales y conseguir la legalización de medios como los sindicatos y las huelgas. Dichas medidas condujeron a que finalmente se aprobase el código del trabajo en el año 1931 (Biblioteca Nacional Digital, 2014).

Si bien el ritmo de la historia del trabajo varía, siguiendo distintos compases este ha permitido el desarrollo de ciertos mecanismos que han tenido como objeto la protección

del empleado, en este sentido se puede hablar del derecho al trabajo, el cual busca generar y garantizar niveles de vida que otorguen dignidad a quienes desempeñan esta labor. Saltando ya de una conceptualización que cataloga al trabajo únicamente como un medio de producción (Lastra, 2000).

Aunque se han realizado múltiples avances a nivel de legislación laboral en nuestro país, lo cierto es que las dificultades en esta área no han desaparecido, la precarización del trabajo es una clara prueba de esto. En lo que respecta al trabajo en Chile en el área comercial los estadísticos apuntan a una precarización del mismo, es decir, al aumento de condiciones que vuelven al trabajo frágil, inseguro e impredecible (Kalleberg, 2012 citado en Cuevas, 2014).

La calidad de vida y la satisfacción laboral son elementos asociados a la idea de trabajo, de hecho Espinoza (2001) explica que factores tales como la pérdida del empleo o el miedo a perderlo genera fuertes presiones en las condiciones psicosociales y laborales produciendo episodios de estrés, riesgos en la salud física y mental, y crecientes grados de insatisfacción laboral. Lo que sustenta una relación a nivel teórico que no debe ser pasada por alto y que asocia la inestabilidad en el trabajo con el desarrollo de niveles de insatisfacción en el sujeto los que pueden estar o no relacionados con la aparición de cuadros de estrés y alteraciones en la salud física del sujeto, imbuyéndose de esta forma la satisfacción laboral en la calidad de vida. Lo anterior es reforzado por Fernández y Paravic (2003, citado en Godoy, 2004) al referir que “un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales” (p. 1).

De acuerdo con lo anterior el Ministerio de Salud alerta acerca de los potenciales riesgos psicosociales que existen para la salud de los trabajadores, los que de acuerdo con la institución no han sido considerados como un campo de afección por las organizaciones y sus trabajadores lo que ha conducido a que estos factores y las potenciales afecciones a la salud de las personas empleadas queden desatendidas (MINSAL, 2013).

Algunos factores como la globalización de los mercados, la necesidad de empleados que sean multifuncionales además del mayor desarrollo tecnológico han contribuido a que aumente el nivel de carga mental de los empleados, lo que puede incluso exceder los riesgos físicos en sectores tales como el comercial, finanzas y

servicios. Lo que puede incidir en el comportamiento y desempeño de los trabajadores (MINSAL, 2013).

La exposición a riesgos psicosociales en el trabajo puede afectar las siguientes áreas de variadas formas, entre ellas: la salud física de los trabajadores, ya sea a través del aumento en la presión arterial, cansancio, enfermedades cardiovasculares, tensión muscular, trastornos musculoesqueléticos, dificultades para dormir, trastornos psicosomáticos, entre otros. En lo que refiere a la salud psicológica de los trabajadores esta puede verse afectada de las siguientes formas: depresión, ansiedad, irritabilidad, insatisfacción, desánimo, disminución en la capacidad de procesamiento de la información, dificultad para establecer relaciones interpersonales, Burnout, dificultades en la asociatividad dentro y fuera del trabajo, falta de participación social, etc. En lo que refiere al área de los resultados del trabajo y en la propia organización, la exposición a estos factores puede ocasionar ausentismo laboral (licencias médicas), abusos o violencia laboral, incremento de los accidentes en el trabajo, presentismo (personas que están presentes en la organización por largas jornadas y que no producen), disminución en el rendimiento, la calidad y productividad, aumento de costos de producción por continuas rotaciones de personal, ya sea por falta de fidelidad de la empresa o despidos, etc. (MINSAL, 2013).

En relación a los antecedentes epidemiológicos de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores en Chile la encuesta ENETS (2009-2010, citado en MINSAL, 2013) refiere que los principales síntomas que los chilenos asocian a su trabajo es la sensación de cansancio, problemas para dormir, dolores de cabeza, tensión e irritabilidad. Los síntomas anteriormente mencionados están relacionados con el estrés, y este se debe principalmente a la forma que toma la organización laboral. Hay factores, como ya se ha dicho que contribuyen a este malestar como la diversificación de las tareas, la intensificación del trabajo, la inestabilidad del empleo y un bajo nivel en la remuneración per cápita que, al menos en Chile, se encuentran bajo el nivel promedio de países de la OCDE.

La importancia de atender a los niveles de tensión y estrés en los trabajadores radica en que si estos persisten en el tiempo se ve aumentado el riesgo de desarrollar patologías tanto mentales como físicas, lo que a la vez se traducirá en mayor

insatisfacción laboral, mayor ausentismo y rotación y una disminución en la productividad de los trabajadores (MINSAL, 2013).

Ahora bien dentro de las características de empleo que influyen negativamente en la percepción de la salud emocional y mental están la inestabilidad, la temporalidad, la informalidad, la posición subordinada (MINSAL, 2013).

3.1.3. Satisfacción laboral

El estudio de la satisfacción laboral tuvo sus inicios en el siglo pasado, pasando por diversas etapas, entre ellas se distingue la primera alrededor de los años 60, caracterizándose por un gran desarrollo teórico e interés por el tema, la segunda etapa se caracterizó por el cuestionamiento de los descubrimientos o correlaciones establecidas en el periodo previo, como por ejemplo la relación satisfacción laboral y rendimiento. La tercera etapa, ya en los 80 giró en torno al resurgimiento del interés por la investigación acerca de la satisfacción laboral, esto impulsado precisamente por el interés en el impacto del trabajo en la salud de las personas y las relaciones familia-trabajo. Como verá la presente investigación continúa este último hilo histórico (Chiang, Méndez y Sánchez, 2010).

Existen distintas razones por las cuales la satisfacción laboral es una variable laboral a la cual hay que prestar atención, por ejemplo, están las de carácter práctico, también hay razones u argumentos relacionados con la correlación de esta misma con ciertas conductas (lo que le otorga un valor intrínseco), pero principalmente, por el derecho que tiene cada trabajador a realizar una labor que no solo le otorgue un medio para subsistir si no que contribuya a que se sienta bien, y promueva el desarrollo personal del mismo. Esto que se acaba de mencionar es un fin necesario en la sociedad chilena del siglo XXI más aún si el país se encuentra entre aquellas naciones en que más tiempo se trabaja y que menor calidad de vida poseen, por tanto, es necesario generar investigación que contribuya a mejorar dichas circunstancias de tal forma que se optimicen las condiciones laborales, ya que en palabras de Aldag y Brief (1978, citado en Meliá y Peiró, 1989) la satisfacción laboral comprende un lugar central en la experiencia del hombre en el trabajo.

Por otro lado la satisfacción laboral es un concepto que se ha desarrollado de forma gradual, manteniendo inicialmente un énfasis en elementos afectivos, sentimientos o emociones del sujeto hacia su trabajo (Peiró y Prieto, 1996), un ejemplo de esto es la definición de Spector (1997) quien la describe como “los sentimientos que las personas tienen respecto a su trabajo y diferentes aspectos de su trabajo” o en el caso de Raineri (2007) el grado en que a una persona le gusta (satisfacción) o disgusta (insatisfacción) su trabajo. A medida que se fue desarrollando el concepto se pasó de hacer énfasis en las emociones a concebir a la satisfacción laboral como una variable con una fuerte incidencia en las conductas laborales, de ahí que se la empezó a concebir como una actitud generalizada ante el trabajo (Peiró y Prieto, 1996). Actualmente muchos autores la siguen considerando así por ejemplo Chiang y cols., (2008) la definen como un concepto globalizador en el sentido de que abarca a las distintas actitudes de las personas ante variados aspectos de su trabajo. De acuerdo con Cuadra y Veloso (2007) este último elemento actitudinal resulta esencial al concebir la satisfacción laboral como una actitud compuesta por elementos afectivos (las emociones o sentimientos que produce el objeto actitudinal), elementos cognitivos (creencias acerca de las características negativas o positivas que posee el objeto actitudinal) y conductuales (conductas que se relacionan con el objeto actitudinal). Respecto a la conceptualización de la satisfacción laboral como una actitud Davis y Newstrom (1993, citado en Godoy, 2004) establecen que las actitudes no se adquieren de manera simultánea si no durante largos períodos de tiempo por lo que la satisfacción o insatisfacción en el trabajo se desarrolla a medida que el trabajador se familiariza cada vez más con su entorno laboral.

Al estar definida como una serie de actitudes del trabajador frente a distintos aspectos de su trabajo es necesario establecer qué variables a nivel organizacional son las que entran en juego, en este sentido Godoy (2004) delimita algunas de las variables que pueden influir en el grado de satisfacción laboral tales como: las características del trabajo, las circunstancias y características del trabajador, las que tienen el potencial de influir en la respuesta afectiva del sujeto hacia su trabajo, constituyendo umbrales personales ya sea de satisfacción o insatisfacción. Es por delimitaciones de este tipo que también se habla de la satisfacción laboral como una actitud afectiva, ya que el componente que prima en ella es precisamente el de la emoción, por ello en este caso hablamos de una respuesta afectiva (Peiró y Prieto, 1996). Otros autores han agregado

componentes en la satisfacción laboral tales como: la satisfacción con el trabajo en general, con la manera en que el trabajador ejecuta su trabajo, con la relación subordinado-supervisor, el ambiente físico laboral, las oportunidades de desarrollo, el salario, la capacidad para decidir de forma autónoma y el reconocimiento (Chiang y cols., 2008; Locke, 1976, citado en Salgado, Iglesias y Remeseiro, 1996).

Existen dos aproximaciones para abordar la satisfacción laboral, la primera es de tipo unidimensional, reconociendo que es una actitud ante el trabajo de carácter general que depende de los factores previamente mencionados pero que no resulta de la suma de estos. La segunda aproximación es de tipo multidimensional, esta ya no habla de una satisfacción a nivel general sino que plantea que la satisfacción laboral se genera frente a determinados aspectos del trabajo con distintos antecedentes y que además cada uno de estos factores puede ser medido de manera individual (Peiró y Prieto, 1996).

Como se ha visto hasta ahora la satisfacción laboral es un constructo complejo compuesto por una serie de factores que deben ser considerados a la hora de estudiar o cuantificar esta variable, ahora bien, teniendo esto en cuenta es interesante revisar lo expuesto por Shultz (1990, citado en Atalaya, 1999) quien alude a otros factores que influyen en la satisfacción pero que no forman parte de la esfera laboral, entre los que se encuentran la salud, la edad, la estabilidad emocional, la condición socio-económica, el tiempo libre, las relaciones familiares, las afiliaciones sociales, etc. Esta relación es sumamente importante porque establece un puente con otros constructos, tales como el de calidad de vida, lo que contribuye a dimensionar una relación a nivel teórico entre estas dos variables.

3.1.3.1. Modelos teóricos.

De acuerdo con Peiró y Prieto (1996), existen distintas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral. Inicialmente su entendimiento partió desde un modelo basado en las discrepancias, las que básicamente se concentraban en el grado de diferenciación entre lo que el sujeto pretendía o esperaba obtener de su trabajo y lo que realmente conseguía de este. Estas discrepancias podían ser de tipo interpersonal e intrapersonal. Dentro de las discrepancias intrapersonales encontramos modelos que apuntan a que son los valores los principales determinantes de la satisfacción laboral, por lo que un trabajador satisfecho sería aquel cuyo trabajo le permite obtener resultados valorados. Hay otras teorías que suponen que el empleado satisfecho es aquel que ve cumplidas sus expectativas laborales.

Junto con la clasificación de Peiró y Prieto (1996) encontramos la que realiza Bonillo y Nieto (2002), estos destacan como la satisfacción laboral ha sido estudiada junto con la motivación y que por tanto se pueden observar tres modelos teóricos en la literatura. El primero llamado como: “Teorías de contenido”, el segundo “Teorías de proceso” y el tercero “Teorías situacionales de la satisfacción laboral”.

Las teorías de contenido postulan que el logro de ciertos valores y la satisfacción de necesidades pueden conducir a la satisfacción laboral. Dentro de las teorías de contenido se encuentran la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow y la teoría de la motivación e higiene de Herzberg (Bonillo y Nieto, 2002).

Las teorías de proceso consideran que el estudio de la satisfacción laboral debe considerar variables como los valores, expectativas y necesidades de las personas. Integra la teoría de las expectativas de Vroom y la teoría de la equidad de Adams (Bonillo y Nieto, 2002).

El tercer grupo de teorías situacionales considera que la satisfacción laboral es influida por la interacción de variables tales como las características de la tarea, las características del individuo y las características de la organización. En este grupo se encuentran la teoría de las características del puesto de trabajo y la teoría de la satisfacción laboral de los sucesos situacionales.

A continuación se explicaran las teorías que componen ambos modelos teóricos.

3.1.3.1.1. Teoría de las diferencias interpersonales

En lo que respecta a las diferencias interpersonales, Peiró y Prieto, (1996), realizan una revisión de las distintas teorías relacionadas con la satisfacción laboral desde este ámbito, las que se enumeran a continuación. Estas se basan principalmente en el ejercicio comparativo que realizan las personas en torno a su grado de satisfacción laboral (Muchinsky, 1993 citado en Peiró y Prieto, 1996). Dentro de este punto de vista se puede encontrar la teoría del ajuste en el trabajo de Davis, England y Lofquist, (1964) la teoría de la discrepancia de Locke (1969), el modelo de satisfacción en facetas de Lawler (1973) y la teoría del grupo de referencia social. En cuanto a las aproximaciones situacionales que precisamente enfatizan la importancia de elementos situacionales en la satisfacción laboral, están el modelo de procesamiento de la información social de Salancik y Pfeffer (1978), la teoría de los eventos situacionales de Quarstein, McAfee y Glassman (1992) También está la aproximación teórica de tipo dinámico que hace énfasis no solo en la cantidad de satisfacción laboral sino en la calidad de la misma, dentro de este tipo se encuentra el modelo dinámico de la satisfacción laboral de Bruggemann (1974).

3.1.3.1.2. Teoría de la Motivación/Higiene

De las distintas aproximaciones teóricas se usará como base para esta investigación la teoría dual o teoría de la motivación/higiene desarrollada por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959, citado en Peiró y Prieto, 1996).

La motivación es definida como una característica de la psicología humana que está relacionada con el grado de compromiso de la persona, permite mantener orientado el comportamiento de un individuo en torno al logro de un determinado objetivo. En el caso del trabajador esta motivación estaría relacionada con el logro de objetivos esperados (López, 2005).

La importancia de la motivación y su estudio en las empresas reside en que mediante su manejo adecuado se puede contribuir al funcionamiento adecuado de la organización y a que los trabajadores de la misma se sientan más satisfechos (López, 2005).

De acuerdo con Herzberg la salud mental y la enfermedad no actúan como dos factores contrapuestos de un mismo continuo, si no que actúan en planos diferentes, como es el caso del placer y el dolor. En el caso de estas dos variables la relación descubierta por Herzberg se describe de la siguiente manera: no porque se eliminen las causas de dolor la persona siente placer, por el contrario se llega a un estado neutro, básicamente porque las causas o factores que producen el placer son otros. En el campo laboral ocurre lo mismo, no porque se eliminen los factores que causan insatisfacción los trabajadores van a entrar en un estado de satisfacción (Manso, 2002).

De la investigación desarrollada por Herzberg y sus colaboradores se concluyó que la motivación en el ambiente laboral depende de dos conjuntos de factores específicos e independientes. Los primeros eran los llamados factores de Higiene (similar a la higiene médica: prevenir o eliminar los peligros de la salud) que básicamente referían a los sentimientos negativos y de insatisfacción que sentían los empleados en sus trabajos y que tenían que ver con el contexto en el cual estaban insertos. En este caso los factores de higiene harían referencia a las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, la supervisión, las relaciones interpersonales, las prestaciones, las prácticas administrativas de la empresa, la seguridad en el trabajo, entre otros (Plumlee, 1991, citado en Manso, 2002).

De acuerdo con Herzberg cuando estos factores no se encuentran presentes o son aplicados de manera incorrecta se ve impedido que el empleado logre un estado de satisfacción. Pero estos factores no motivan al empleado solo contribuyen a disminuir o eliminar la insatisfacción. Respecto a los factores relacionados con el desarrollo de experiencias satisfactorias o motivadores, estos tienen que ver con el contenido que el empleado atribuye a su puesto de trabajo. Los factores de contenido estarían compuestos por el reconocimiento que obtiene el empleado, el nivel de trascendencia junto con el nivel de interés asociado a la tarea, la cantidad de responsabilidad que maneja el empleado, las oportunidades de avance profesional y el crecimiento que se experimenta en el trabajo (Manso, 2002)

De esta forma Herzberg concluyó que la satisfacción y la insatisfacción correspondían a conceptos diferentes e independientes: Los factores de higiene no producen satisfacción si no que lo que pueden generar es insatisfacción y los factores de

contenido o motivadores no crean insatisfacción si no que producen únicamente satisfacción (Manso, 2002).

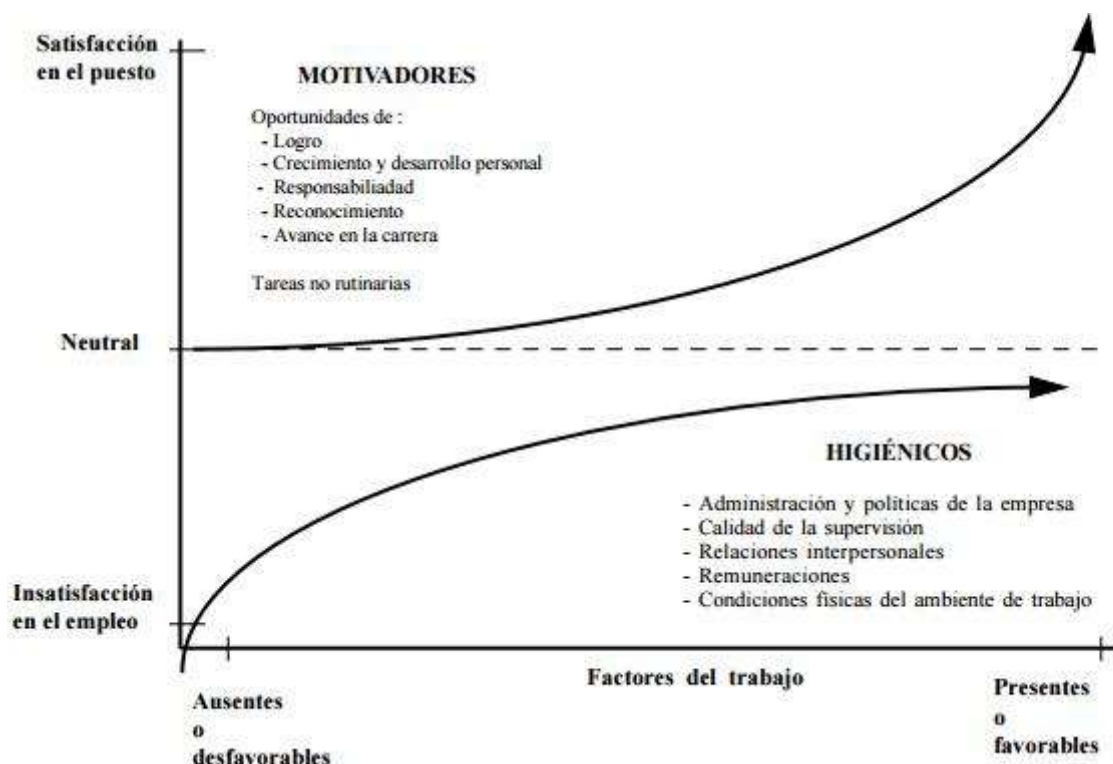


Ilustración 1. Variables Satisfacción Laboral según Herzberg.

Las ideas de Herzberg y la defensa que hizo en relación con las críticas que realizaron contra su teoría lo llevaron a desarrollar aun más las ideas en torno a las fuentes de la motivación humana por lo que construyó una tipología de individuos en la que existiría el hombre Adán y el hombre Abraham. De acuerdo con Herzberg el Hombre Adán sería aquel que solo busca evitar el dolor y satisfacer sus necesidades básicas (alimentación, abrigo, seguridad: Factores de higiene). El hombre Abraham sería aquel cuya principal motivación es satisfacer sus necesidades de crecimiento personal y de trascendencia en la vida. En este caso la gerencia no solo debe satisfacer las necesidades del hombre Adán sino también las del hombre Abraham mediante la satisfacción de sus necesidades de crecimiento personal (Manso, 2002)

Las ideas de Herzberg fueron importantes en la medida que advirtieron lo ineficaz de las estrategias empresariales que se estaban llevando a cabo en esos momentos (Mejorar las relaciones humanas, establecer condiciones adecuadas de trabajo, aumentar los incentivos laborales) debido a que estos no aumentarían el grado de motivación de los

empleados sino que solo prevendrían o disminuirían los grados de insatisfacción. La otra idea estaba relacionada con el aumento del salario en circunstancias que no consideran las condiciones en que se lleva a cabo el trabajo. Básicamente para Herzberg era sumamente importante que el trabajo fuese enriquecido, y eso solo puede lograrse mediante un ajuste entre las características y requerimientos del puesto y las habilidades, capacidades y necesidades de crecimiento del empleado (Manso, 2002).

Las críticas a la teoría están enfocadas en primer lugar a la metodología de trabajo argumentando que era voluble a la subjetividad de las personas, además de ser reduccionista ya que algunos autores consideraban que los factores que componen la satisfacción e insatisfacción laboral no se observan tan claramente como Herzberg proponía. Además de considerar ambiguos los factores intrínsecos y extrínsecos (Manso, 2002).

3.1.3.1.3. Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

De acuerdo con esta teoría la satisfacción laboral vendría como resultado de satisfacción de las necesidades de la persona a través del trabajo y el entorno. La teoría establece una jerarquía de cinco niveles. La base del modelo está compuesto por las necesidades de tipo fisiológico (relacionadas con la propia sobrevivencia), luego le siguen las necesidades de seguridad (protección de amenazas, estabilidad en la vida y en el trabajo), luego están las necesidades sociales (amistad, aceptación, afecto), necesidades de estima (reconocimiento propio y externo) y finalmente, en la cima de la pirámide, necesidades de autorrealización (sentimientos de crecimiento personal) (Monroy y Gema, 2012).

Las necesidades son agrupadas en dos categorías: de orden inferior (necesidades básicas tales como salario, normas de seguridad e higiene. Tienen que ver con el aspecto biológico y de seguridad) y orden superior (aspectos no materiales, como la necesidad de estima, autorrealización y social) (Manso, 2002).

Como se había mencionado las necesidades están ordenadas en una jerarquía, por lo que para pasar a un nivel superior se requiere que la necesidad que esté a la base o en un nivel inferior esté satisfecha. De acuerdo con esta teoría la motivación surge de la urgencia de satisfacer una necesidad (Díez y Redondo, 1996 citado en Manso, 2002).

3.1.3.1.4. Teoría de las expectativas de Vroom.

La teoría gira en torno a tres conceptos: valencia, expectativa e instrumentalidad. De acuerdo con Vroom “la fuerza motivacional (F), es una función de la Expectativa (E) por la Valencia (V), esto es, $F = (E) (V)$ ” (p.119, López, Guerrero y Guerra, 2006). La expectativa es definida como una creencia de tipo momentáneo en relación con la probabilidad de que un determinado acto sea seguido o sucedido por otro, es decir, se relaciona una acción en específico con un resultado en particular. La instrumentalidad consiste en una asociación entre un resultado y otro. En este modelo no se concibe la satisfacción como el fruto del cumplimiento de ciertas necesidades si no que es resultado de un proceso consciente en que el trabajador estima una probabilidad que finalmente influye en su comportamiento. El foco esta puesto en las recompensas que valoran los trabajadores y la incidencia de estas en su desempeño. Básicamente determina que un trabajador realizará un esfuerzo determinado si es que piensa que hay una relación importante entre esfuerzo y resultado, resultado y recompensa, y la satisfacción de sus objetivos personales (Manso, 2002).

3.1.3.1.5. Teoría de la equidad de Adam

Básicamente explica el proceso a través del cual el individuo se compara con otros o si mismo en el contexto laboral, desarrollando determinados sentimientos o actitudes respecto al grado de equidad con que es tratado en el trabajo. Se entiende por equidad la relación entre insumo (Esfuerzo o habilidad) y recompensa laboral (ascenso, remuneración). En este caso si el empleado considera que se le trata de manera injusta disminuirán sus niveles de motivación o estará insatisfecho. Si por el contrario este considera que es tratado de manera justa entonces aumentará su motivación (Manso, 2002).

La comparación comprende tres categorías: Otros (Comparaciones de sí mismo en relación con otros sujetos que pueden pertenecer o no a la empresa); Uno mismo (Autocomparaciones a través del tiempo y con el ideal de sí mismo); El sistema (Comparaciones que hace el empleado basadas en su relación con la organización a la que pertenece) (López y cols., 2006)

3.1.3.1.6. Teoría de las características del puesto de trabajo

De acuerdo con esta teoría desarrollada por Glisson y Durick, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional dependen de tres variables o categorías: el puesto de trabajo, las características de la organización y el trabajador. Sin embargo la incidencia de cada una de estas variables en la satisfacción laboral es distinta, por ejemplo, las características del trabajador es una variable que predice de manera pobre la satisfacción laboral, las características de la organización un predictor moderado y la variable tarea un buen predictor. Por lo que para aumentar el nivel de satisfacción de los trabajadores lo que se debe hacer es mejorar o rediseñar la tarea a realidad de modo de mejorar la calidad del resultado o producto.

Para que un puesto de trabajo genere una alta motivación este debe tener: Variedad de habilidades, identidad de la tarea (que el trabajo sea identificable), significación de la tarea (impacto del trabajo en la vida de las personas), autonomía (puesto de trabajo que otorga libertad e independencia), retroalimentación (Nadler, Hackman y Lawyer, 1979 citado en Manso, 2002).

3.1.3.2. Importancia de la satisfacción laboral.

Actualmente la satisfacción laboral es considerada como un aporte para alcanzar los objetivos de la organización además de estar vinculada con la forma en que las personas pueden alcanzar la autorrealización (Ruiz, 2011).

Por otro lado supuestos como los de Chiang y cols., (2008) son relevantes en la medida en que impulsan la investigación de la satisfacción laboral en distintos contextos, ya que se pudiera llegar a pensar que la satisfacción laboral es un constructo que debe ser abordado tan solo en empresas con un determinado número de trabajadores o con cierto tipo de ingreso, sin embargo los autores ayudan a entender que el constructo es relevante independiente del tipo de trabajo y el lugar en que desarrolle el sujeto dicha actividad, no solo por el bienestar sino también por su relación con la productividad y calidad.

La importancia de la satisfacción laboral y su estudio se expresa en dos postulados de Schneider (1985, citado en Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, 2008) primero al referir que la satisfacción laboral es un resultado relevante de la vida organizacional y segundo al

considerar el constructo como un buen predictor de conductas disfuncionales tales como el cambio de puesto y de organización, y el absentismo.

De acuerdo con Seashore y Taber (1975, citado en Bonillo y Nieto, 2002) la satisfacción laboral es importante principalmente debido a tres razones. La primera es que es un producto en si mismo que es valioso para la sociedad. Los autores refieren que si existiera algo así como un Producto Nacional Bruto Psicológico, la satisfacción laboral constituiría un componente importante de él. En segundo lugar está el hecho de que la satisfacción laboral es un indicador que permite alertar de manera anticipada a las organizaciones que se encuentran en etapas iniciales de su desarrollo. Al observar si la gente está satisfecha o la organización podrá realizar las modificaciones correspondientes. La tercera razón es que, y tal como ya se había hecho mención la satisfacción laboral es un predictor del comportamiento organizacional.

Como vimos anteriormente, los autores a través del tiempo han propuesto distintas concepciones teóricas que delimitan y definen a la satisfacción laboral, sin embargo, al ser este un concepto complejo que influencia otros aspectos de la vida del ser humano es importante poder abarcar no solo aquellos elementos que la componen directamente, sino también aquellos que de una u otra forma influyen y/o se relacionan con ella. A continuación se exponen los resultados de algunas investigaciones que relacionan el constructo con otras variables.

3.1.3.3. Satisfacción laboral y otros

3.1.3.3.1. Satisfacción Laboral y Apoyo social:

El apoyo social se define como una variable que modula el estrés, “entendiéndolo como la información que permite a las personas, creer que son estimadas y que existe preocupación y provisión de asistencia hacia ellas, situación que contribuye a un mantenimiento de la integridad tanto a nivel físico como a nivel psicológico” (Pérez y Martín, 2004 citado en Jiménez, Jara y Celis, 2012, p. 2)

El apoyo social resulta relevante al ser un componente de la calidad de vida del sujeto correspondiente a la esfera social del mismo, es más Jiménez y cols. (2012) establecen que este es fundamental a la hora de ayudar a las personas a vivir de forma más saludable y a superar situaciones estresantes además de tener un efecto significativo en la satisfacción laboral y su mejora.

De acuerdo con Jiménez y cols., (2012) la satisfacción laboral se relaciona de manera directa con el apoyo social ($r=0,684$; $p<0,01$). Esta correlación permite sustentar a nivel empírico la relación teórica entre estos constructos, concretando lo expuesto.

3.1.3.3.2. Satisfacción laboral y satisfacción sexual:

La satisfacción sexual es definida como la evaluación subjetiva de una persona respecto a su agrado o desagrado respecto de su vida sexual (Pinney, Gerrard & Danney, 1987, citado en Benítez, 2014). De acuerdo con una investigación realizada por Benítez (2014) en 20 sujetos se obtuvo como resultado una correlación de $r= 0,15$ señalando una correlación moderada. La autora concluye que la satisfacción laboral es importante en la medida que se relaciona con el ejercicio de relaciones sexuales plenas. La ausencia de relaciones sexuales satisfactorias estaría asociada a la insatisfacción.

3.1.3.3.3. Satisfacción laboral y satisfacción familiar

La satisfacción laboral y familiar son las dos facetas más importantes de la vida de las personas (Jiménez, Gonzales y Reyes, 2009). Existen ciertas variables a nivel contextual que explican la expresión anterior entre ellas, por ejemplo las horas dedicadas al trabajo, las demandas muchas veces inapropiadas que se hacen en este, la incorporación de la mujer al mundo del trabajo en cargos altamente demandantes, la disminución en el tamaño de las familias, junto al aumento de la depresión, estrés y suicidio, confluyen en el incremento de la posibilidad de que se generen conflictos entre la esfera familiar y laboral (Jiménez y Moyano, 2008).

En un estudio realizado en 88 personas por Sánchez y Quiroga (1995, citado en Jiménez y cols., 2008) se encontró que las variables de satisfacción laboral y familiar se encuentran positiva y significativamente relacionadas. Además el estudio comprobó que la satisfacción laboral se relaciona con la edad, estableciendo que a mayor edad menor satisfacción laboral.

De acuerdo a una investigación realizada por Jiménez y cols., (2009) en una muestra de 134 trabajadoras técnicas y administrativas entre 20 y 56 años de la región del Maule existe una relación significativa entre los niveles de satisfacción familiar y satisfacción laboral en mujeres con diferentes jornadas laborales ($r= 0,25$, $p< 0,01$).

Dávila y Godoy (2012) en un estudio en 30 mujeres trabajadoras destacaron como un porcentaje significativo de las participantes (80%) refirió que siempre que tienen un buen día en su hogar se sienten más animadas en su trabajo, por lo que las buenas relaciones a nivel familiar contribuyen positivamente en su desempeño laboral.

3.1.3.3.4. Satisfacción laboral y humor.

La importancia del sentido del humor queda expresada en un supuesto de Work joke Profession Joke, (2009) quienes refieren que el humor ayuda a reducir el estrés, la ansiedad y a afrontar más productivamente situaciones de estrés. Además Wanzer & Frymier (1999, citado en Work joke Profession Joke, 2009) señalan que dependiendo de las situaciones en que el humor es usado este puede tener un efecto positivo en las relaciones entre el empleador con sus clientes y empleados.

En una investigación realizada por Moya, Lores, Luelmo, Edo, Ibáñez, Ruipérez (2001) se encontró que a mayor sentido del humor ante situaciones desagradables mayor satisfacción con la remuneración, ($r= 0,494$, $p< 0,012$) además establecieron que a mayor relación entre el tipo de humor utilizado por el supervisor y el trabajador mayor es el grado de satisfacción con la supervisión que este realiza ($r= 0,384$, $p< 0,058$) lo que haría más fácil la comunicación con los supervisores, mejorando de esta forma la calidad de la comunicación entre estos sujetos.

3.1.3.3.5. Satisfacción laboral y satisfacción marital.

La satisfacción laboral y marital son variables que se complementan, ya que según Sánchez y Quiroga (1995) ambas contribuyen al desarrollo personal y por lo tanto están íntimamente relacionadas. El trabajo es importante en la medida que permite otorgar sustento a otros sujetos relevantes para el trabajador, por lo que crea en este el sentido de que trabaja con el objetivo de fortalecer y desarrollar el grupo familiar.

A mayor satisfacción marital mayor satisfacción laboral ya que existe una correlación positiva entre estas dos variables (Sánchez y Quiroga, 1995).

3.1.3.3.6. Satisfacción laboral y estrés

De acuerdo con una investigación de Sánchez (2011) existe una correlación inversa entre satisfacción laboral y estrés ($r= 0,68$ $p< 0,0001$), la autora también integra la relación de dificultades interpersonales con satisfacción laboral estableciendo una correlación inversa ($r= -0,66$), por lo que aquel trabajador que tenga dificultades interpersonales también tenderá a presentar menores niveles de satisfacción laboral.

3.1.3.3.7. Satisfacción laboral y responsabilidad social

La responsabilidad social empresarial aumenta los niveles de satisfacción laboral, pertenencia, compromiso y lealtad de los empleados. Las acciones socialmente comprometidas también promueven la estabilidad y el bienestar del público interno: un estudio reciente realizado por Cherson Group³ señala que casi el 80% de los empleados prefieren trabajar para una compañía que tiene una excelente reputación y paga un salario suficiente para cubrir sus necesidades que para una compañía que pague un mejor salario pero que tiene una mala reputación en general (Chiang y Krausse, s.f).

3.1.3.3.8. Satisfacción laboral y cultura trabajo- familia

De acuerdo con una investigación realizada en una empresa productora de la Región del Bío Bío se observaron relaciones positivas y estadísticamente significativas entre cultura trabajo-familia y apoyo organizacional percibido ($r= -0,89$ $p<0,001$). También se encuentra este tipo de relación entre la variable de satisfacción laboral y apoyo organizacional percibido ($r=0,606$; $p<0,001$). De lo que se concluye una relación directamente proporcional en la que a mayor cultura trabajo familia mayor será el apoyo organizacional percibido, lo que también trae consigo altos niveles de satisfacción laboral (Yañez y Jorguera, s.f).

3.2. Antecedentes empíricos

3.2.1. Calidad de vida.

La calidad de vida está compuesta por indicadores objetivos y subjetivos los que abarcan un amplio espectro de condiciones de vida, valores individuales y dominios. El valor de la evaluación individual aumenta cuando ésta se liga a aspectos o condiciones objetivas. La integración de los elementos objetivos y subjetivos confluye en la construcción de una evaluación integradora que oriente de mejor forma la intervención y construcción de políticas públicas (Ministerio de Salud, 2011).

Entre los indicadores mencionados en el apartado anterior se encontraba el PIB y el IDH, respecto a este último vale decir que se encuentra compuesto por tres dimensiones: Salud (esperanza de vida), educación (años de escolaridad previstos y media de años de escolaridad) e ingresos (Ingreso Nacional Bruto –INB-). Aunque el IDH de Chile es muy alto (0.822) posicionándolo en el lugar 41 de un total de 187 países considerados, el IDH ajustado por desigualdad le hace justicia a la realidad nacional (0.661 es decir nivel de desarrollo medio), mostrando valores más acertados a la realidad nacional, es por ello que los índices considerados demostraron bajas significativas una vez hecho el ajuste. En el índice que considera la desigualdad de ingresos hubo un 36% de pérdida, en la distribución de capacidades educativas un 13.7% de pérdida y en el de esperanza de vida un 5.9% de pérdida. Aunque el impacto del ajuste por desigualdad en el IDH de Chile es menor al que sufren otros países de Latinoamérica este es mayor al de otros países con más desarrollo en el mundo (12.3%) (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2014).

La calidad de vida es un elemento de importancia a la hora de hablar de las Pymes, de acuerdo con Propyme Chile (2013), en la población general laboral hay altos índices de problemáticas de salud, conductas y estilos de vida no saludables lo que afecta la vida de las personas y por ende el logro de los objetivos de las organizaciones a las cuales éstas pertenecen. Gran porcentaje de la masa laboral se encuentra concentrada en las Pymes, dentro de este mismo sector laboral 60% presenta sobrepeso y obesidad, 82% son sedentarios, 20% presentan uso problemático de alcohol y 35% presenta altos niveles de estrés, respecto a estas cifras se aludirá a ellas con más detalle más adelante. Esta situación es preocupante ya que en las pymes cada sujeto constituye una pieza esencial

en el funcionamiento de la organización, por lo que las afecciones que ocurren a nivel personal se trasladan inevitablemente a la organización afectando sus indicadores, de ahí el énfasis en el desarrollo de conductas de autocuidado en los trabajadores enfocado en aspectos tales como la salud corporal, alimentación saludable, actividad física, uso responsable de alcohol, tabaco, no uso de drogas ilegales y factores psicosociales protectores.

De acuerdo con la misma organización las consecuencias de la mala salud de los trabajadores tiene efectos considerables en las organizaciones afectando el desempeño de los empleados, deteriorando el clima organizacional, junto a esto está el desarrollo de malas relaciones interpersonales, mayores índices de ausentismo y de accidentabilidad, violencia en el trabajo, enfermedades graves y conflictos a nivel familiar (Propymechile, 2013).

3.2.1.1. Algunos estadísticos chilenos

La salud es una dimensión importante al considerar la calidad de vida, por ello en el siguiente apartado se hará alusión a algunas patologías comunes y condiciones del sistema de salud en la población chilena y que ayudan a configurar un cuadro acerca de las condiciones físicas y psíquicas en las que se desarrollan los trabajadores del país.

De acuerdo con la OECD en el año 2011 el promedio de expectativa en el país es de 78,4 años, cifra que se encuentra por debajo del promedio de los países que componen la OECD (79,5 años).

Dentro de las principales causas de muerte de los países de la OECD (2011) están los problemas cardíacos tales como los infartos o la enfermedad cerebro vascular. En este caso en población por cada 100 mil muertes por infartos 39 son mujeres y 81 son hombres, cifra que se encontraría bajo el promedio de los países de la OECD (60 y 117 respectivamente). Y en el caso de la enfermedad cerebro vascular 47 muertes corresponden a mujeres y 66 a hombres, esta cifra está sobre el promedio de la OECD (42 y 54 respectivamente).

En relación con el estado de salud percibido, que refiere a la consideración del estado de salud general de las personas incluyendo las dimensiones física y psicológica el promedio chileno es de 52,6 (por cada 100 mil habitantes) del cual las mujeres obtuvieron una medida de 53,1 y los hombres de 59,6, por lo que los hombres tendrían una mayor

tendencia a evaluar su salud de manera positiva que las mujeres. El estado de salud general percibido en Chile se encuentra bajo el promedio de la OECD (69,1), lo que quiere decir que Chile tiene un menor estado de salud percibido que gran parte de los países que componen o son considerados por la OECD. El indicador suele coincidir con el estado de salud futuro de las personas (2011).

En cuanto a la incidencia de algunas enfermedades Chile se encuentra sobre el promedio de la OECD (14.0) en lo que refiere a VIH con un total de 51,3 por cada 100 mil habitantes, ubicándose en el cuarto lugar en el índice. En cuanto a la prevalencia esta es de 0,24, cifra mayor al promedio de la OECD (0,16). El padecimiento de esta enfermedad aumenta el riesgo de desarrollar otras patologías tales como neumonía y tuberculosis.

La depresión es una enfermedad relativamente común entre los chilenos, esta es definida por el MINSAL, (2013) como una alteración del estado de ánimo de carácter patológico, caracterizada por una baja en el humor que termina en tristeza. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Salud (ENS, 2011) respecto a los años 2010 y 2009 de las personas con 15 años o más la prevalencia de sintomatología depresiva fue de un 17,2% alcanzando un 25,7% en mujeres. La encuesta también presenta la relación con la variable nivel educativo, estableciendo que quienes poseen un menor nivel educativo tienen mayor riesgo de desarrollar sintomatología de este tipo. También demuestra como las mujeres entre 44 y 64 años son las que presentan mayor riesgo de desarrollar esta sintomatología (30,1%) y que en el caso de los hombres la población entre 25 y 44 sería la que tendría mayor riesgo (19,4%). Por lo que quienes presentan mayor riesgo de presentar sintomatología depresiva comprenden el rango etario entre 25 y 64 años y que tienen un bajo nivel educativo.

En lo que refiere a otras patologías como el estrés cabe señalar que de la población chilena quienes tienen entre 18 y 33 años de edad son quienes presentan mayor grado de estrés. Además de acuerdo con la encuesta Chile 3D (Adimark, 2013) la tendencia es que el estrés aumente cada año en el país, por ejemplo, el año 2013 34% de los chilenos dijo sentirse estresado, lo cual supuso un aumento del 12% con respecto al año 2012. También solo 34% del total de encuestados dijo que tenía una vida relajada, lo cual supuso una baja del 19% en relación con el año 2012. Lo anterior pudiera deberse a los cambios en el trabajo de los chilenos con jornadas laborales más prolongadas e intensas, con distintas exigencias como el aumento de los bienes materiales o el éxito lo que

disminuye o desliga al trabajador chileno de cosas como la calma y la recreación (La segunda, Agosto de 2014). No obstante los chilenos dicen que se sienten cada vez más felices con su vida (66% contra un 60% del año pasado), solo que muy estresados. Uno de cada tres se autocalifica en esa categoría. La mayoría trata de desestresarse con actividades al interior del hogar como ver televisión (28%), escuchar música (25%) y dormir (23%). Solo un 18% realizaría otro tipo de actividades como juntarse con sus amigos o hacer deporte (Adimark, 2013).

La importancia de considerar los efectos del estrés radica en las consecuencias que este tiene a nivel físico, alterando el sistema inmunológico, por lo que las personas que lo padecen estarán más propensas a sufrir de insomnio, depresión, calambres, dolor muscular, ansiedad, desorientación, incapacidad de decisión, lo que a la larga aumentará el nivel de ausentismo, la tasa de accidentes y las quejas de los clientes además de disminuir la productividad (Comín, De la Fuente y Gracia, 2012).

Doron (citado en La Tercera, 2013) sostiene que 40% del ausentismo laboral se debe al estrés y que es responsable del 30% de las licencias médicas.

Alvarado, (citado en La Tercera, 2013), agrega que entre las causas principales del estrés está la insatisfacción con el trabajo. Debido a que el trabajo no es solo una labor que le permite al empleado generar o aumentar sus ingresos sino una actividad que le otorga sentido a su vida.

En cuanto a los hábitos alimenticios el 71% de los chilenos dice alimentarse de manera saludable de acuerdo con un estudio de GKF Adimark y Carbonell, sin embargo de acuerdo con el mismo estudio 48% de los encuestados dice tener malos hábitos alimenticios, tales como consumir a diario alimentos fritos y grasos (32%), no consumir legumbres al menos dos veces a la semana (56%) o llevar una dieta sin una cantidad equilibrada de carbohidratos y proteínas (51%). En cuanto a la frecuencia del almuerzo el 27% de los chilenos no almuerza todos los días o no les importa hacerlo, 49% lo hace de manera rápida, en lugares cercanos al lugar de trabajo (Cooperativa citado en Adimark, 2015).

Es más en lo que refiere a la alimentación la OECD estima que Chile se encuentra entre los países con mayor nivel de población adulta obesa presentando un aumento del 25%. Lo que tiene directa relación tanto con los hábitos alimenticios de la población como con su estilo de vida y prácticas deportivas (OECD, 2011).

En lo que refiere al consumo de drogas legales tales como el tabaco, Chile nuevamente se encuentra sobre el promedio establecido por la OECD (22,1) estableciendo un promedio de consumo del 29,8 siendo el tercero en consumo del total de países considerados siendo superado tan solo por la Federación Rusa y Grecia. La importancia del consumo de tabaco reside en los efectos nocivos del mismo para la salud de las personas, entre ellas el aumento del riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares y cáncer, entre los cuales se puede incluir enfermedades cerebro vasculares, infartos, cáncer al pulmón, páncreas, laringe, boca, etc., además de hipertensión. Sumado a lo anterior está el aumento del riesgo de sufrir una cantidad no menor de enfermedades pulmonares (Educar Chile, 2002).

En relación al alcohol de acuerdo con el consumo de litros per cápita, Chile se encuentra bajo el promedio establecido por la OECD (9,1) con un total de 8,6 lo que tiene que ver con una tendencia a la baja en el consumo de alcohol en variados países de la OECD. La importancia de la regulación del consumo de alcohol está relacionada con sus consecuencias tanto en la salud de quien consume como de quienes están a su alrededor. Entre las consecuencias a nivel físico se encuentra el aumento del riesgo de desarrollar patologías cardíacas, cirrosis y algunos tipos de cáncer. El consumo también contribuye a que aumenten las lesiones junto con actividades delictuales tales como asaltos, violencia y homicidios. Además contribuye a aumentar el riesgo de suicidio (OECD, 2011).

En relación a la cantidad de profesionales disponibles para hacer frente a las diversas patologías de la población, Chile se encuentra bajo el promedio de la OECD (15,4) tanto en lo que refiere a psiquiatras (4,1 de cada 100 mil habitantes) aunque presenta un crecimiento del 4% en relación con el porcentaje presentado en el año 2000. En lo que refiere a médicos de cada mil habitantes 1.0 corresponde al sector público, esta cifra nuevamente se encuentra bajo el promedio de la OECD con un total de 3.0 (OECD, 2011).

En relación a la cantidad de consultas médicas realizadas por los chilenos nuevamente se encuentran cifras muy por debajo del promedio establecido por la OECD (6.5) con un total de 1,8 consultas anuales. Lo anterior puede deberse al sistema de pago, la dificultad para acceder a profesionales de servicios de salud, reticencia de la población chilena a acceder a este tipo de servicios, entre otros (OECD, 2011).

En lo que refiere a la cobertura de salud Chile se encuentra entre los 4 países de la OECD que no tienen cobertura nacional. En Chile el sistema de salud está comprendido en parte por el sector público (73,5) y la otra por el sector privado (16,3) sin embargo existe un sector de la población que no está incluida en ninguno de los dos sistemas. Más aun en lo que respecta al gasto médico que realizan los chilenos -gastos que no son cubiertos por el sistema de salud-Chile se encuentra dentro de los países con mayor gasto de la OECD (4,6 considerando que el promedio OECD es de 3,2) lo que deja manifiesto las dificultades en el acceso al servicio de salud(OECD, 2011).

De acuerdo con un estudio realizado por el Ministerio de Salud (2006) en general los habitantes de la región del BíoBío reportan sentirse bien con su nivel de privacidad (54,8%), su condición física (41.4%), su bienestar mental (55,9%), su relación de pareja (67,1%), su diversión (50,2%), vida familiar (64,9%), en su trabajo (58,6) y su salud (51,2%) sin embargo un 30,5% reportó sentirse regular en el ámbito del dinero. De los datos recabados se puede concluir entre otras cosas que el que un trabajador o ciudadano refiere sentirse bien o satisfecho con su estado de salud, alimenticio o familiar, bastaría con reconstruir la pregunta para obtener resultados distintos.

Ureña y Castro (2009) en una investigación que buscaba correlacionar satisfacción laboral, calidad de vida y sentido de coherencia en educadores concluyeron que un buen estado de Bienestar laboral, en lo que respecta a factores como el ambiente social y el reconocimiento, está relacionado de manera significativa con la valoración subjetiva de la capacidad física para realizar actividades cotidianas, con la presencia de actitudes positivas ante la vida con la sensación general de buena salud, y con la convicción de control sobre los acontecimientos y la confianza en la relación con otros. Además:

Bienestar laboral, en lo tocante a condiciones infraestructurales, ascenso y remuneración, se relacionó, significativamente, con la capacidad para desempeñar tareas cotidianas desde el punto de vista físico, con el sentimiento de energía y de vitalidad y con la convicción de control y de confianza en la relación con otros. También se encontró, que el Bienestar laboral, asociado con la cantidad y calidad del trabajo que se realiza y con las relaciones con estudiantes, se vincula, de manera importante, con la sensación de energía y de vitalidad (Ureña y Castro, 2009, p. 83).

3.2.2. Trabajo.

De acuerdo con estadísticos de la Fundación Sol entre el año 2010 a 2014 si bien ha habido un aumento de la ocupación laboral a nivel nacional (970 mil ocupados) este aumento no ha ido acompañado de una mejora en la calidad del mismo, prueba de esto es que el 28.8% de estos puestos de trabajo son de tipo “por cuenta propia” o “familiar no remunerado”, por lo que no estarían vinculados a ayudas o políticas públicas por parte del gobierno.

Sumado a lo anterior se encuentra el hecho de que el 57,7% del trabajo asalariado corresponde a modalidades tales como subcontratación, suministro de personal, enganchadores y servicios transitorios, lo que es considerado por el organismo como una señal que advierte acerca de la precarización del trabajo y un mayor grado de inestabilidad en el mismo. De acuerdo con el MINSAL (2013) Los trabajadores informales y con inestabilidad laboral presentan una peor situación de salud que otros grupos de trabajadores.

Resulta significativo el hecho de que el mayor crecimiento económico nacional junto a la disminución en la tasa de desempleo no se han traducido en elementos que aseguren la mejora de la calidad de vida de las personas (Fundación Sol, 2014). Aunque la tendencia sea a pensar lo contrario, es decir que ha mayor crecimiento económico habrá una mejora en la calidad de vida los estadísticos ayudan a dilucidar lo simplista de este razonamiento. Si bien un mayor crecimiento económico permite que el ciudadano chileno tenga mayor acceso a distintos bienes y servicios (vivienda, alimentos, conexión a internet, etc.) este no asegura que los ciudadanos estén más felices o satisfechos, de ser así la tasa de suicidios en Chile no sería uno de los más altos en Latinoamérica (8,75, es decir 8 por cada 100 mil habitantes) de acuerdo con el informe de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el año 2014. En Chile la mayor parte que se suicida son hombres (14,9) en contraste con el porcentaje de mujeres (2,7) y de acuerdo con edad corren más riesgo quienes se encuentran en los estratos etarios entre 10-19 años (19,5), 20-24 años (23,0) y 25-44 años (13,0).

Respecto al índice de empleo protegido este muestra como de los trabajadores ocupados a nivel nacional solo un 41,6 % mantienen un empleo protegido, considerándose como tal aquel que cuente con un contrato escrito, cuyo empleo sea de carácter indefinido, conste con liquidaciones de sueldo junto con cotización para salud, pensión, y seguro de

desempleo. En el caso de los trabajadores asalariados el porcentaje es un poco más alto (56%) lo que no disminuye la gravedad de la situación. Hoy en día, que un trabajador posea un trabajo que entre en la categoría de asalariado no le garantiza mejores condiciones en lo que respecta a ingreso, estabilidad ni mucho menos protección. (Fundación Sol, 2014)

Si bien, y tal como se ha explicado hasta ahora el sector comercial se encuentra dentro de las áreas que contribuyen al aumento del nivel de ocupación, (17,4%) este también se caracteriza por presentar niveles considerables de desprotección (Fundación Sol, 2014).

Como señal de la precarización del trabajo está el hecho de que si se suma a los grupos de empleados ocupados insertos en el sistema laboral de manera precaria con el grupo de empleados inactivos o desocupados se deduce que un 42,7 de la población chilena tiene problemas considerables de inserción, constituyendo un total de 5.994.557 personas (Fundación Sol, 2014).

En el sector Comercial y de Hoteles y Restaurantes también se observan altos niveles de desprotección (38.5%). Asimismo se observan mayores niveles de desprotección en los ocupados entre 15 y 24 años y más de 50 años, en empresas de menos de 50 trabajadores, en los agricultores, los trabajadores de servicios y vendedores de comercio y trabajadores no calificados, trabajadores subcontratados y suministrados y en las regiones del Maule, Bío Bío, La Araucanía, Aysén, entre otras (Fundación Sol, 2014).

El nivel educativo se relaciona con el empleo precario, de acuerdo a la OND en el año 2014 mientras menor sea el nivel educativo de la persona mayor será la precariedad del empleo que el sujeto desempeñe, en este sentido quienes tan solo cursaron enseñanza básica o no tienen esa formación completa tienen un porcentaje de precariedad más alto (20.5%) que quienes tienen un mayor nivel académico, en el caso de quienes tienen educación media su porcentaje de vulnerabilidad es de 14,3% y quienes asistieron a un instituto técnico superior de un 10,9% en cuanto a quienes tienen educación superior estos poseen un porcentaje de precariedad del trabajo de 11,8%.

De los emprendimientos por zona en el país, en lo respecta a la zona Centro-Sur dentro de la cual se encuentra la región del Bío Bío, un 33% de los emprendimientos corresponden al sector comercial, considerándose como emprendedores a los

trabajadores por cuenta propia (TCP). En cuanto a la edad de quienes lo componen la mayor parte reporta tener edad entre 44 años y los 54 años (28%) seguido por quienes tienen entre 33 y 44 años (23%) (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2012).

En relación con el nivel educativo de los trabajadores por cuenta propia la mayoría tiene tan solo educación básica (43%) le siguen los trabajadores con enseñanza media (39%), y tan solo un 15% reportó tener educación superior (MEFT, 2012).

Asimismo en el sector comercial aunque presenta niveles de precariedad variados, un factor que contribuye al aumento de ese nivel de precariedad es que el trabajador sea auto empleado (mayor al 30%), esto debido a que los trabajadores auto empleados no suelen tener provisiones que los respalden en caso de pérdida de empleo. Otro factor que aumenta el riesgo de precariedad en el sector comercial es que gran cantidad de los negocios son pequeños o emprendimientos (OND, 2014).

El Producto Interno Bruto de la región del Bío Bío abarca un 8,7% del producto nacional, ubicándose en torno a los \$5.586 miles de millones para el año 2009, siendo la segunda región más importante a nivel nacional (Plan Nacional Bío Bío, 2011).

En lo que refiere a la tasa de accidentabilidad laboral es importante considerarla debido a que esta es una muestra del avance en seguridad del país, aunque Chile ha mejorado de forma significativa en este aspecto aún queda mucho que hacer en materia de seguridad.

Se considera como accidente laboral a “toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte” (Instituto de Seguridad Laboral, 2015).

Chile se encuentra entre los países de Sudamérica más avanzados en lo que a seguridad refiere con una tasa de accidentes promedio de 3.45% en el presente año. Pese a esto la realidad de las Pymes es distinta, ya que el sector tiene una de las tasas de accidentabilidad más altas (Emb, 2012). En las empresas con más de 100 trabajadores la tasa de accidentes es cercana al 5% sin embargo en las Pymes el nivel puede llegar a ser hasta un 30%. Las áreas que presentan mayor riesgo son aquellas vinculadas a la construcción de vehículos, trabajo con equipo energizado y operación con equipos con partes en movimiento.

De acuerdo con Cabrera:

“En la mayoría de los casos, el tiempo es un factor trascendente, pues la prioridad es producir y operar el negocio en el día a día. Además, es común que no cuenten con personal exclusivo para trabajar en prevención de riesgos, ni poseen el conocimiento técnico completo para determinar fuentes de peligro y sus medidas de control” (citado en EMB, 2012).

La tasa de accidentes del trabajo en el sector del comercio es de 4,8% ubicándose por sobre el promedio esperado (Zaldívar, 2014).

El procedimiento de denuncia y calificación de accidentes sigue un curso en particular. Desde la Denuncia del Accidente de Trabajo (DIAT), al organismo administrador, es decir las mutuales, las cuales realizan una resolución de calificación del origen del accidente. En este aspecto del total de denuncias 40% corresponde a accidentes en el trabajo, 28% accidentes en el trabajo con alta inmediata, el 9% es un accidente de trayecto, el 3% corresponde a accidentes en el trayecto con alta inmediata y el 19% a accidentes comunes (Zaldívar, 2014). De las estadísticas otorgadas destaca como gran parte de los accidentes son atribuidos a los hombres con un 70% de reportes de accidentes de los cuales tan solo un 30% corresponde al sector de las mujeres.

En cuanto a la edad la mayor tasa de accidentes se presenta en los trabajadores entre 25-29 años (15%) y entre los 20 a 24 años (14%). En este sentido a mayor edad menor nivel de accidentabilidad (Zaldívar, 2014). Respecto a la edad de ocupación, la mayor parte de los trabajadores en Chile comprende los estratos entre 40 a 54 años (36%) (Zaldívar, 2014).

En cuanto a los accidentes y el tipo de contrato un 73% de los accidentes corresponde a trabajadores con contrato de tipo indefinido, un 14% a los trabajadores de contrato de tipo fijo, 10% por obra o por faena, y 3% a los trabajadores por temporada (Zaldívar, 2014). En el sector comercial la tasa de fallecidos a causa de accidentes laborales se encuentra bajo el promedio nacional (4,8%) presentando un índice de 2,2% (Zaldívar, 2014).

De acuerdo con el Informe Regional de Calidad de Vida y Salud en la octava región del Bío Bío un 42.7% del total de la población, incluyéndose hombres y mujeres, son trabajadores (Ministerio de Salud, 2006). Estadística que se actualiza en 2011 con una tasa de ocupación del 52%. De este segmento laboral, de acuerdo con la tasa de

ocupación por sector económico, destaca el comercio con un 19,8% de ocupación, concentrando la mayor cantidad de sujetos trabajadores activos de la región, superando sectores tales como el Agropecuario y Silvicultura (13,8%) y las Industrias Manufactureras (13,1%) (Plan Nacional BíoBío, 2011).

La región del Biobío presenta una tasa de desocupación del 8,9% el que es considerado como la mayor tasa de desocupación regional. Además de esto, en la región del Bío Bío del total de sujetos que se encuentran en condiciones de trabajar de acuerdo a su condición económica un 59,1% se encuentran inactivos y un 40,9% se encuentran ocupados (Páez, Sáez, Durán y Brega, 2014). Del sector laboral activo un 52,9% de los trabajadores realizan una jornada parcial voluntaria, el 24,1% corresponde a asalariados sin contrato, un 33,6% a personas que se encuentran ocupados con un empleo protegido y un 27,4% corresponde a asalariados externos (sujetos que reciben un 30% menos de remuneración que aquellos trabajadores considerados como “de planta”) (Fundación Sol, 2014).

Resulta preocupante el aumento de la precarización del trabajo en regiones como la del Bío Bío, lo que va de la mano con el aumento del porcentaje de trabajadores a cuenta propia sumado al aumento de trabajos de jornada parcial y de baja calificación (Páez, Sáez, Durán, y Brega, 2014).

3.2.3. Satisfacción laboral

De acuerdo con una investigación realizada por Gallup en el año 2015 en 230.000 empleados de tiempo completo y a tiempo parcial de un total de 142 países surgen los siguientes estadísticos: según la encuesta solo un 13% de los trabajadores se siente comprometido con su trabajo, lo que se expresa a través de una relación profunda con el empleador, la presencia de un “sentido de pasión” y el aporte en innovación e impulso en su respectiva organización. De este mismo porcentaje, un 63% se encuentra en la categoría “no comprometido” por lo que son empleados que no están contentos, que se sienten fuera de sintonía con su organización y mantienen poca energía en su trabajo. Sumado a las dos categorías anteriores la encuesta habla de aquellos empleados considerados como “Activamente desconectados”, estos últimos serían aquellos que técnicamente odian su lugar de trabajo, además de amenazar o socavar los logros de sus

compañeros de trabajo. Por lo que la encuesta concluye que el trabajo no es una fuente de satisfacción si no de frustración para un porcentaje importante de la población mundial (90%). Lo que afectaría directamente la productividad y seguridad de las empresas (Forbes, 2015).

Otro estudio realizado por la Universidad Alberto Hurtado y la fundación Trabajo para un Hermano en un total de 133 trabajadores de 26 empresas relacionada con temáticas tales como la satisfacción con el sueldo, la seguridad laboral, las posibilidades de crecimiento y proyección profesional, entre otros encontró que en general los evaluados estaban satisfechos con su remuneración en comparación con otras dimensiones que tuvieron peor evaluación, tales como las condiciones de seguridad, las posibilidades de capacitación y reconocimiento (Universidad Alberto Hurtado, 2011).

Respecto a la relación entre salario, cargo y satisfacción laboral los sujetos de puestos gerenciales o subgerenciales consideraban tener salarios con los que les alcanza solo para mantenerse mientras que trabajadores de cargos más bajos refieren tener buenos sueldos (Universidad Alberto Hurtado, 2011).

En una revisión de algunos estudios realizados por Ranstad (2014) los empleados satisfechos están más comprometidos, son más productivos y están más motivados. De hecho citan investigaciones tales como las de Warwick, realizada en reino unido en 713 trabajadores basada en el estudio de la relación existente entre la satisfacción que una persona experimenta en su puesto de trabajo y sus resultados laborales, concluyendo que aquellas personas que están satisfechas, trabajan mejor.

De acuerdo con un estudio de Raineri (2007) en empresas chilenas las diferencias de satisfacción laboral entre grupos de la misma edad pero de diferente nivel jerárquico se dan entre personas jóvenes, donde quienes poseen un mayor nivel jerárquico muestran más satisfacción. No habría diferencias significativas en sujetos mayores jefes y subordinados mayores.

Es relevante revisar el Estudio Zoom al Trabajo realizado en los meses de mayo a junio el año 2013 por la consultora Visión Humana. El estudio fue realizado en 880 personas entre 18 y 80 años de ambos sexos, pertenecientes a los grupos económicos C1, C2, C3 y D, que residían en las ciudades capitales de las regiones del país. De acuerdo con este el nivel de satisfacción de los trabajadores con su empresa o lugar de trabajo fue bueno (48%), también se mostraron satisfechos con el tipo de trabajo y cargo

que desempeñan (53%). Dentro de los elementos que resultaron más satisfactorios estuvo la relación con los compañeros de trabajo (53%) y la estabilidad del trabajo (52%). Los niveles de satisfacción fueron mayores en ejecutivos de rango medio y alto (68%) mientras que los menores niveles de satisfacción correspondieron a cargos más bajos (32%) (Visión Humana, 2013).

3.3. Marco epistemológico.

El paradigma que sentará las bases epistemológicas de la presente investigación es el neopositivista, el cual surgió en la década de 1950 en el seno del círculo de Viena (Guba y Lincoln, 2002). El fin de la investigación neopositivista es la predicción, control y explicación de un determinado fenómeno u objeto de estudio (Ruiz, 2003). Las hipótesis no falseadas observadas como probables hechos o leyes dan como resultado el conocimiento (Guba y Lincoln, 2002).

En cuanto a su ontología el neopositivismo es de carácter realista crítico, puesto que postula que la realidad existe y es objetiva pero no puede ser conocida de manera absoluta debido a la influencia de los órganos intelectivos del ser humano, por lo que solo se podría generar un conocimiento aproximativo de la realidad (López, 2008).

Epistemológicamente es de carácter dualista/objetivista modificado, recordando que el positivismo planteaba la total independencia entre el sujeto y el objeto sin influenciar el segundo al primero. El neopositivismo rechaza el dualismo ya que reconoce su inviabilidad. Asumido ese hecho se busca regular la influencia sujeto-objeto a través de la tradición teórica o crítica y la comunidad científica (Guba y Lincoln, 2002). Lo anterior permite establecer únicamente hallazgos “probablemente” verdaderos (Ruiz, 2003).

Finalmente, en lo que respecta a la metodología, esta es de tipo experimental/manipulativa modificada, puesto que persigue y enfatiza la multiplicidad crítica más que la verificación de hipótesis (Guba y Lincoln, 2002). Realizando un enfoque extensivo al objeto de estudio de carácter macro que permita abarcar muchos casos y extrapolar los datos extraídos mediante una operacionalización fina a priori (Martínez, 2002).

4. Diseño metodológico

4.1. Metodología

La metodología es cuantitativa ya que busca objetivar un fenómeno a través de su medición (Bar, 2010). La investigación cuantitativa es realizada con un afán objetivista evitando -en lo posible- que las creencias, tendencias y deseos del investigador influyan en los resultados del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Constituyen estudios predecibles y estructurados que buscan extrapolar los resultados a una población de estudio determinada relativizando la importancia del contexto natural en que se dan los datos (Bar, 2010). Además otorgan suficiente información acerca de la construcción de la investigación lo que permite que esta pueda ser replicada. Las acciones estructuradas y la secuencia de pasos preestablecidos propios de esta metodología tienen como principal objetivo la producción de conocimiento, asumiendo una lógica de base a la investigación de tipo deductivo, puesto que parte de supuestos teóricos que permiten construir hipótesis, las que son aprobadas o refutadas (Hernández y cols., 2010).

4.2. Diseño

El diseño de la investigación es de tipo no experimental transeccional ya que busca observar un fenómeno tal cual se da en su estado natural para luego analizar diversas variables en un momento específico. Las inferencias de relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa (Hernández y cols., 2010).

De tipo correlacional o bivariado (Clark-Carter, 2002) puesto que busca establecer la relación entre dos o más categorías o variables, ninguna de las cuales puede ser denominada como variable dependiente o independiente. En este caso relacionar nivel de calidad de vida con el nivel de satisfacción laboral (Hernández y cols., 2010).

4.3. Hipótesis

Hi: El nivel de calidad de vida se relaciona con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de locales comerciales en sectores de barrio entre las cuatro avenidas principales de la ciudad de Chillán.

Ho: El nivel de calidad de vida no se relaciona con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de locales comerciales en sectores de barrio entre las cuatro avenidas principales de la ciudad de Chillán.

He: $H_i \text{ rxy} \neq 0$

Ho $\text{rxy} = 0$

4.4. Técnicas de recolección de información

Para la presente investigación se utilizó una escala de actitud de tipo Likert. Esta se compone de una serie de afirmaciones que expresan la opinión sobre un determinado tema (Álvarez, 2011), correspondiendo en este caso puntual a la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook, y Wall, la cual tiene por objeto medir el nivel de satisfacción laboral de los sujetos, incluyendo factores extrínsecos e intrínsecos (Boluarte, 2014). También se utilizó un cuestionario de tipo autodilucidado con preguntas de estimación (Álvarez, 2011) que corresponde al cuestionario de calidad de vida de la OMS, el que consta de 26 ítems (Espinoza y cols., 2011).

4.5. Instrumentos

4.5.1. WHOQOL-BREF

The World Health Organization Quality of Life-BREF (WHOQOL-BREF) es un instrumento desarrollado por la OMS el cual arroja un perfil de calidad de vida en cuatro áreas: psicológica, física, ambiental y relaciones sociales (Espinoza y cols., 2011). El WHOQOL-BREF es una versión abreviada de 26 ítems del WHOQOL-100. El propósito de este instrumento de la OMS es medir el constructo transculturalmente y así realizar comparaciones (WHO, n.d). De los 26 ítems un par de ellos constituyen preguntas generales sobre calidad de vida y satisfacción con el estado de salud y 24 comprenden preguntas agrupadas en las cuatro áreas mencionadas. Puntuaciones mayores indican

mejor calidad de vida. La escala de respuesta es de tipo Likert con 5 opciones de respuesta (Espinoza y cols., 2011).

El instrumento, como ya se había mencionado, consta de cuatro áreas, las que son descritas en detalle por Rosas (2008) a continuación se explica en qué consiste cada una de ellas.

En cuanto al dominio físico este incluye:

- i. Dolor y discomfort: Tiene que ver con sensaciones físicas displacenteras que experimenta una persona, junto con la extensión de este dolor o el grado en que produce molestias que intervienen en la vida de quien las padece. Entre ellas se encuentran sensaciones físicas displacenteras tales como: Achaques, dolores fugaces o duraderos, entumecimiento. Se asume que mientras sea más sencillo aliviar el padecimiento este tendrá un menor impacto en la calidad de vida de la persona.
- ii. Energía y Fatiga: Tiene relación con el entusiasmo, la energía y resistencia que posee una persona en relación con su capacidad para desarrollar tareas necesarias ya sea para recreación o para su vida diaria. Este estado puede variar desde un nivel adecuado de energía y que es necesario para sentirse “realmente vivo” a un estado de cansancio discapacitante el que puede deberse a una sobre ejercitación, una enfermedad o depresión.
- iii. Sueño y descanso: Tiene relación, como lo dice su nombre, con el sueño y el descanso además de los problemas que se presentan y afectan la calidad de vida. Los problemas asociados al sueño incluyen dificultades en la etapa de conciliación, mantención, despertar antes de lo estimado del sueño o falta de descanso. Estas dificultades pueden asociarse a problemáticas en el sujeto o en el ambiente que lo rodea.
- iv. Movilidad: Tiene que ver con la capacidad de trasladarse de un lugar a otro de la persona, ya sea en el hogar, en el trabajo o en los servicios de transporte. En este sentido se debe considerar a los sujetos que requieran de algún tipo de ayuda o de otra persona, asumiéndose que si existe esta relación de dependencia esto afectará su calidad de vida de manera adversa.
- v. Actividades de la vida diaria: Tiene que ver con la capacidad de la persona para realizar actividades de la vida diaria, lo que incluye autocuidado además de la

atención y cuidado que pueda realizar de sus propiedades. El grado en que la persona depende de otra es considerado como un factor que probablemente afecte su calidad de vida.

- vi. Dependencia de medicación o tratamientos: Nivel de dependencia de algún medicamento que sea importante para lograr cierto nivel de bienestar físico o psicológico (se consideran efectos adversos o secundarios de los medicamentos además de las medidas no farmacológicas como marcapasos o algún miembro artificial como elementos que pudieran afectar la calidad de vida del sujeto).
- vii. Capacidad de trabajar: Tiene que ver con la energía de la persona para realizar su trabajo.

En relación con el dominio Psicológico se encuentra:

- i. Sentimientos positivos: Tiene relación con la medida en que el sujeto experimenta o percibe sentimientos de paz, felicidad, equilibrio, esperanza, alegría y contención. Con el placer de disfrutar de las cosas que componen el diario vivir y la expectativa a futuro.
- ii. Pensamiento, aprendizaje, memoria y concentración: Considera la percepción del individuo acerca de su propio pensamiento, aprendizaje, concentración y memoria, junto con la rapidez y claridad para pensar.
- iii. Autoestima: Tiene que ver con lo que la persona piensa acerca de si misma, en caso de que tenga pensamientos positivos o negativos acerca de si mismo, así como sentimientos de satisfacción con uno mismo, autocontrol, auto eficacia, su sentido de dignidad y auto aceptación.
- iv. Imagen corporal y apariencia: Tiene que ver con la visión que tiene el sujeto acerca de su propio cuerpo, si es negativa o positiva. Refiere también a algún tipo de deterioro físico que padezca la persona y la forma o grado en que este es corregido.
- v. Sentimientos negativos: Incluye si la persona presenta sentimientos tales como culpa, tristeza, desesperanza, nerviosismo, ansiedad, falta de placer en la vida y su impacto en la vida diaria del sujeto.
- vi. Espiritualidad/ religión/ creencias personales: Tiene que ver con las creencias personales del individuo y la forma en que estas afectan su vida. Otorgándole un

significado a sus vivencias personales y espirituales, otorgando un sentido de bienestar personal.

En lo que respecta al dominio de Relaciones sociales se consideran:

- i. Relaciones sociales: Tiene que ver con la medida en que la persona siente el amor, apoyo, compañía de quienes desea, tanto emocional como físicamente. Tiene que ver con la capacidad de la persona de comprometerse y cuidar de otra gente, además de sentir momentos de felicidad y distracción con las personas que se ama.
- ii. Soporte social: Considera el nivel de aprobación, compromiso y disponibilidad de la familia y los amigos al momento de dar ayuda práctica. Tiene que ver con la medida en que la persona siente el apoyo de su familia y amigos particularmente en momentos de crisis, además del rol negativo que puede jugar este soporte cuando no está presente.
- iii. Actividad sexual: Tiene que ver con la capacidad que tiene la persona de expresar y disfrutar apropiadamente de su deseo sexual. La relevancia de la actividad sexual de la persona en su calidad de vida.

El dominio de Medio Ambiente está compuesto por las siguientes facetas:

- i. Seguridad Física: Tiene que ver con la percepción de la persona de estar segura o resguardada del daño físico. En este sentido se considera si la persona vive de manera tranquila sin contratiempos o si por el contrario su sentir es de opresión e inseguridad.
- ii. Ambiente hogareño: Tiene que ver con el lugar en el cual vive la persona, donde duerme y mantiene sus posesiones además de la forma en que este impacta en la calidad de vida del sujeto. En este caso la calidad de vida se evalúa en la medida en que el hogar es asociado con un lugar seguro para vivir, con una cantidad de espacio suficiente, limpio, privado, si cuenta con servicios tales como: baño, agua caliente, electricidad, además de la calidad de la construcción y el vecindario en que se vive.
- iii. Recursos financieros: Tiene que ver con el punto de vista del sujeto acerca de sus recursos financieros, y la forma en que estos satisfacen o no sus necesidades de tal modo de vivir de manera sana y cómoda. Tiene que ver con el grado de

satisfacción que tiene la persona con aquellas cosas que pueden ser obtenidas a través del ingreso.

- iv. Cuidado social y salud: Tiene que ver con el punto de vista de la persona acerca de los servicios sociales o sanitarios que hay en el vecindario cercano, tanto en lo que calidad y cantidad se percibe cuando estos servicios se requieren.
- v. Oportunidad para adquirir información y aprendizaje: Oportunidad y deseo de la persona de adquirir nuevas capacidades, de sentirse conectado con lo que ocurre a su alrededor ya sea a través de programas formales o actividades recreacionales.
- vi. Participación y oportunidad para recrearse y realizar actividades de ocio: investiga las oportunidades que tiene la persona para realizar pasatiempos, actividades recreativas o de relajación como hacer deporte, leer, mirar televisión, pasar tiempo con la familia o simplemente descansar. Tiene que ver con la oportunidad y el goce que se siente al recrearse.
- vii. Medio ambiente físico: tiene que ver con la perspectiva de la persona acerca de su medio lo que considera ruido, contaminación, clima y si esto afecta positiva o negativamente la calidad de vida de la persona.
- viii. Transporte: Tiene que ver con la perspectiva de la persona acerca de la facilidad para encontrar o usar medios de transporte para moverse, considerando bicicletas, buses y autos.

Como el instrumento WHOQOL-BREF es una versión abreviada del WHOQOL-100 es necesario transformar el puntaje de cada uno de los dominios para así poder comparar los resultados con otras muestras y que realmente sea efectiva la escala de puntuación de 0 a 100. Para ello se utiliza la siguiente fórmula (University Of Washington, 1997).

$$\text{Escala Transformada} = \left(\frac{\text{Puntaje Bruto} - \text{Menor puntaje Bruto posible}}{\text{Rango Posible Puntaje Bruto}} \right) \times 100$$

En este caso el puntaje Bruto corresponde al puntaje obtenido en cada dominio. El Menor puntaje Bruto posible corresponde al menor valor Bruto que se puede obtener en cada dominio. El Rango Posible de Puntaje Bruto corresponde a la diferencia entre el mayor puntaje posible en la escala y el menor puntaje posible en la escala (University Of Washington, 1997).

4.5.2. Escala de satisfacción laboral

La escala de satisfacción general de Warr, Cook y Wall fue desarrollada en el año 1979, aplicándose primero un estudio piloto además de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido. De carácter breve y fácil administración (Boluarte, 2014). Está compuesta por un total de 15 ítems con 7 opciones de respuesta correspondientemente. Los valores van desde 1: muy insatisfecho, a 5: muy satisfecho (Clavero y Gonzales, 2014). El objeto del test es operacionalizar el constructo con el objeto de reflejar la experiencia de aquellos sujetos que mantienen un trabajo remunerado. Puede ser aplicada independiente de la formación del trabajador/a, esto debido a su carácter corto. La escala está diseñada para abordar factores extrínsecos como factores intrínsecos de las condiciones de trabajo. Se asocian al primer factor aspectos relacionados con el horario, las condiciones físicas del trabajo y la remuneración. Corresponden a este factor las preguntas 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 (Alonso, 2008). En relación al segundo están aspectos tales como el reconocimiento, la promoción, la responsabilidad y factores relacionados con la satisfacción con la tarea (Clavero y Gonzales, 2014). Corresponden a este factor las preguntas 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14 (Alonso, 2008).

El puntaje de cada dominio es obtenido a través de la sumatoria de cada uno de los ítems que lo componen. El puntaje mínimo es de 15 y el máximo de 105.

4.6. Población muestra

Del universo de trabajadores comerciales de la ciudad de Chillán se eligió para la muestra a trabajadores/as de locales comerciales correspondientes a pequeñas y medianas empresas que se encuentren entre las cuatro avenidas vale decir, entre Ecuador, Brasil, Collín y Argentina. Esto por dos motivos principalmente, en primer lugar la ciudad de Chillán cuenta con un total aproximado de 3.375 empresas dedicadas al comercio -lo que incluye ventas al por mayor y menor, trabajo con enseres domésticos, automotores, etc.- (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2012) sin embargo la estadística no permite apreciar qué cantidad de esas empresas corresponde a cada tamaño, lo que impide determinar de manera exacta el tamaño de la población de estudio. Y en segundo lugar por la imposibilidad humana y material de abarcar la totalidad de

negocios de este tipo de la ciudad de Chillán. Se omitirá el centro, entendiéndose como tal al cuadrante entre las calles: Libertad, Carrera, Cocharcas y Sargento Aldea precisamente debido a que los locales que se encuentran en esta área no corresponden con el requisito de pertenecer a sectores de barrio de la ciudad.

La muestra es no probabilística ya que esta se seleccionó en base a un criterio preestablecido e intencionado, considerando a sujetos que el investigador razone como apropiados o “representativos” (Cerdeira, 1991). La muestra es por conveniencia, en vista de la imposibilidad de abarcar a la totalidad de los locales comerciales se trabajará con aquellos que se encuentren de manera más inmediata y de tipo voluntario ya que cada sujeto decidirá si participar o no en la investigación (Hernández y cols., 2010). En cuanto al procedimiento de recolección de los datos se realizó uno en zigzag que permitiese abarcar el territorio estipulado en su totalidad, incluyendo de manera azarosa los elementos constituyentes de la muestra (Moyano y cols., 2008).

4.7. Análisis de datos propuesto

Se realizó un análisis factorial de las variables con el objeto de reducir y agrupar los datos y realizar el cálculo de la matriz. Para la correlación de las variables: calidad de vida y satisfacción laboral se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (r) el que permitió determinar el grado de relación existente entre las variables además de la relación existente entre los distintos dominios (Hernández y cols., 2010). Para realizar comparaciones entre los datos obtenidos y considerar si es que existían diferencias significativas se utilizó el procedimiento T de Student.

4.8. Criterios de calidad

4.8.1. Validez externa

Respecto a este apartado vale mencionar que el estudio tiene limitaciones las que residen principalmente en torno al diseño de la investigación, la que es de tipo no experimental y las características de la muestra, ya que al ser de carácter dirigido esta no representa al total de la población por lo que no es adecuado extrapolar los datos a una población mayor (Hernández y cols., 2010). Lo anterior no desestima los datos obtenidos en la investigación si no que alerta acerca de las consideraciones que se deberá tener a la

hora de examinarlos (Clark-Carter, 2002) por ejemplo: los datos son solo aplicables a la muestra en sí, si se desea se puede extender a una muestra con un contexto y condiciones similares pero esto con suma precaución (Hernández y cols., 2010).

4.8.2. Validez interna

Tiene relación con el nivel en que los cambios en una variable dependiente están condicionados a la variable independiente, excluyéndose otras variables de la influencia en los resultados. Su análisis resulta más complejo en diseños de investigación no experimentales donde no se observa la incidencia de una variable sobre otra si no su correlación, como es el caso en particular. Este se resguardó evitando que la influencia del investigador y la manipulación que este hizo de los instrumentos, afectase los resultados, para ello se realizó una adecuada capacitación (Clark-Carter, 2002) y también se entregó instrucciones adecuadas a los participantes con el objeto de reducir los niveles de ansiedad que la encuesta les pudiese generar, enmarcando la participación de ellos en un “contexto de desarrollo y no de evaluación” (Raineri, 2007, p. 14).

4.8.3. Cuestionario de calidad de vida (WHOQOL-BREF)

Consistencia interna: De acuerdo con una investigación realizada por Espinoza y cols. (2011) en una población de adultos mayores la confiabilidad del instrumento es muy buena, obteniéndose para el cuestionario total un alfa de Cronbach de 0,88 y para cada una de las preguntas puntuaciones entre $r = 0,87$ y $r = 0,88$.

4.8.4. Escala General de Satisfacción

Consistencia interna: De acuerdo con una investigación desarrollada por Cuadra y Veloso (2010) en trabajadores subalternos de la ciudad de Arica, el instrumento presenta en la escala de satisfacción general un coeficiente alfa de Cronbach entre $r = 0.85$ y $r = 0.88$ por lo que su nivel de confiabilidad es muy bueno. En cuanto a la satisfacción intrínseca presenta un coeficiente alfa de Cronbach entre $r = 0.79$ y $r = 0.85$. Finalmente la satisfacción extrínseca presenta un coeficiente alfa de Cronbach entre $r = 0.74$ y $r = 0.78$ (Pérez y Fidalgo, 1994).

Objetividad: corresponde al grado en que influyen los sesgos y tendencias del investigador/a que administra, codifica e interpreta el instrumento. Para resguardar este criterio se otorgarán las mismas instrucciones a todos/as los participantes de la investigación bajo condiciones similares, lo que corresponde a la estandarización en la aplicación del instrumento, además de otorgar la debida capacitación a quien lo aplique, buscando reducir al máximo la influencia de los sesgos del investigador/a (Hernández y cols., 2010).

4.9. Criterios éticos

La presente investigación se adhiere a los principios morales de beneficencia, autonomía y justicia (França-Tarragó, 2001). Con el objeto de desarrollar la labor investigativa con honradez, respetando los datos obtenidos sin buscar realizar en ellos deformación alguna. Privilegiando la búsqueda persistente de lo que es comprobable y verdadero para la ciencia psicológica. Lo anterior con el fin de desarrollar una ciencia que esté al servicio del ser humano (Pardinas, 1981).

Dentro de los principios morales se encuentran el de beneficencia, autonomía y justicia (França-Tarragó, 2001). El primero de estos tres requiere por parte del profesional que este no perjudique en base a su actuar al sujeto que requiere de sus servicios, haciendo el bien a aquel que necesite de sus conocimientos de modo que se haga todo lo posible por beneficiar a la totalidad de la persona en aspectos que influyan positivamente ella. Por lo que se actuará de acuerdo a la norma de confidencialidad, mediante resguardar la información que la persona otorgue (França-Tarragó, 2001).

El segundo principio involucrado tiene que ver con la potestad del ser humano de decidir qué código de normas morales determinan o dirigen su actuar. Por tanto se busca en esta investigación proteger y respetar el derecho del sujeto de decidir por sí mismo en base a lo que este considera necesario o no. Lo anterior se concreta en la norma de la veracidad y la construcción de un consentimiento informado, el que regulará aspectos tales como la participación en la investigación o el derecho a abandonarla en el momento en que este/a lo estime conveniente. El último principio demanda que se trate con respeto y consideración a todas las personas, dándole a cada uno/a de los participantes igualdad de oportunidades, evitando todo tipo de discriminación sea esta en base al sexo, nivel socioeconómico, edad, etc (França-Tarragó, 2001).

4.10. Resultados.

4.10.1. Procedimientos.

Los cuestionarios fueron aplicados por el investigador principal el cual contaba con la capacitación adecuada para el correcto desenvolvimiento de su labor. La aplicación de los cuestionarios fue de manera individual, previa firma de consentimiento informado, incluyendo uno o más trabajadores de una misma empresa. El tiempo de aplicación promedio fue de 20 minutos aproximadamente.

4.10.2. Análisis descriptivo

4.10.2.1. Variables socio demográficas

A continuación se presenta el análisis descriptivo de los resultados con el objeto de realizar un procesamiento preliminar de los resultados del proceso de investigación. Como se había descrito anteriormente de una población estimada de 686 negocios se encuestó a un total de 233.

Producto de la aplicación del test se resolvió eliminar aquellas encuestas que correspondiesen a sujetos dueños de negocio, esto debido a que presentaron problemas para responder a la encuesta de satisfacción laboral. Los problemas estaban asociados a que muchas veces se trataba de sujetos que no poseían una relación laboral con otra persona, es decir, no contaban con compañeros de trabajo, o que no tenían superiores con los cuales relacionarse al ser ellos mismos quienes manejaban su propio negocio. Por esta razón se eliminó a un total aproximado de 40 encuestas quedando una muestra de 193 participantes.

De los 193 encuestados 60.1% (116) eran hombres y 39.9% (77) eran mujeres, tal como lo muestra la Tabla 1. El promedio de edad de la muestra fue de 34.48 años de edad. El rango de edad fue de 55 años, con un mínimo de 18 años y un máximo de 72 años. El promedio de edad para los hombres fue de 33,05 y el promedio de edad para las mujeres fue de 36,51 tal como muestra la Tabla 3.

En cuanto a la edad y sexo de los trabajadores y trabajadoras (Tabla 2) vale decir que la mayor parte de los trabajadores se encontraban entre las edades entre 20 y 39 años. Sin embargo hubo rangos en los que solo se contó con la presencia de hombres

como lo es el caso del rango entre 70 y 79 años. Una cosa similar ocurre en el rango entre los 10 y 19 años donde solo participó una mujer. Esto debe ser tomado en consideración una vez se interpreten los datos.

Tabla 1. Frecuencias de la variable Sexo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	116	60,1
	Femenino	77	39,9
	Total	193	100,0

Tabla 2. Tabulación cruzada variables Edad y Sexo.

		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Edad	10-19	6	1	7
	20-29	48	23	71
	30-39	34	21	55
	40-49	12	20	32
	50-59	12	10	22
	60-69	2	2	4
	70-79	2	0	2
	Total	116	77	193

Tabla 3. Comparación de medias variable sexo.

	Sexo	
	Masculino	Femenino
	Media	Media
Edad	33,14	36,51

En cuanto al tipo de negocios del cual procedían los encuestados 39 (20,2%) trabajaban en negocios dedicados a la venta de diversos artículos, siendo este tipo de negocios los que se presentaron en mayor porcentaje en la muestra, luego le siguen los

negocios de comida, con un total de 22 (11,4%), junto con Ferreterías con un total de 17 (8,8%), además de Talleres con un total de 13 (6.7%), y un total de 10 automotoras (5,2%). El resto de la muestra estuvo compuesta por negocios de repuestos, telecomunicaciones, bencineras, librerías, panaderías, fábricas, desabolladuras, funerarias, minimarkets, pastelerías, agroferreterías, estacionamientos, imprentas, molinos, mueblerías, peluquerías, negocios dedicados a la publicidad, retail, servicios varios, arquitectura, arriendo de distintos servicios, residenciales, entre otros. La composición total de muestra se encuentra en el gráfico 1.

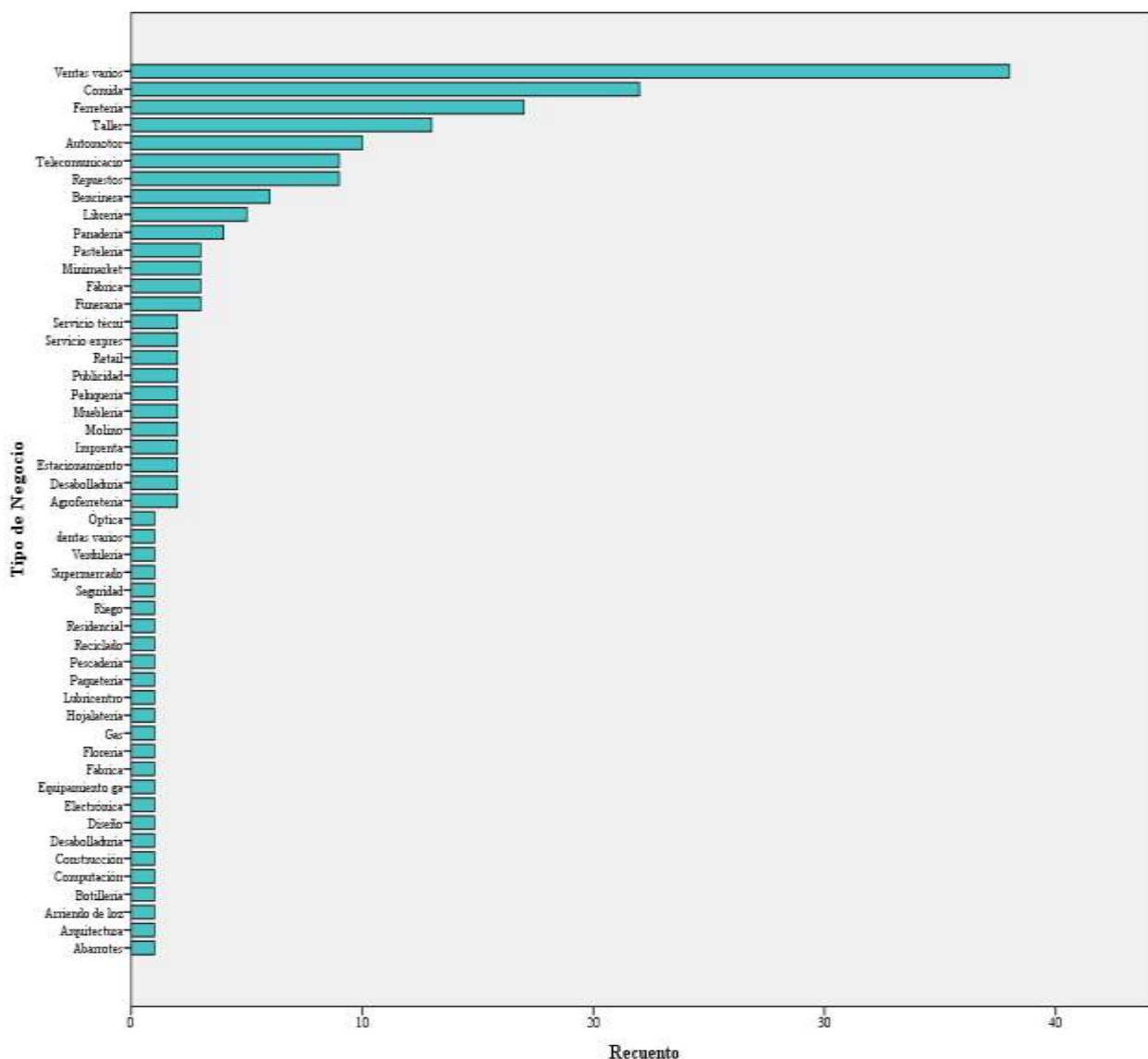


Gráfico 1. Frecuencias cantidad de negocios.

A continuación se describe el porcentaje de trabajadores por negocio. En cuanto al rango el mínimo de trabajadores posibles por empresa era 1 y el máximo 60. La muestra estuvo compuesta mayormente por negocios con entre 1-5 trabajadores (52,1%), luego de los cuales estaban los negocios con entre 6-10 trabajadores (17,0%), los negocios con entre 11-15 trabajadores (10,6%) y los negocios con entre 16-20 trabajadores (10,1%). El siguiente gráfico muestra más detalladamente la cantidad de trabajadores por empresa.

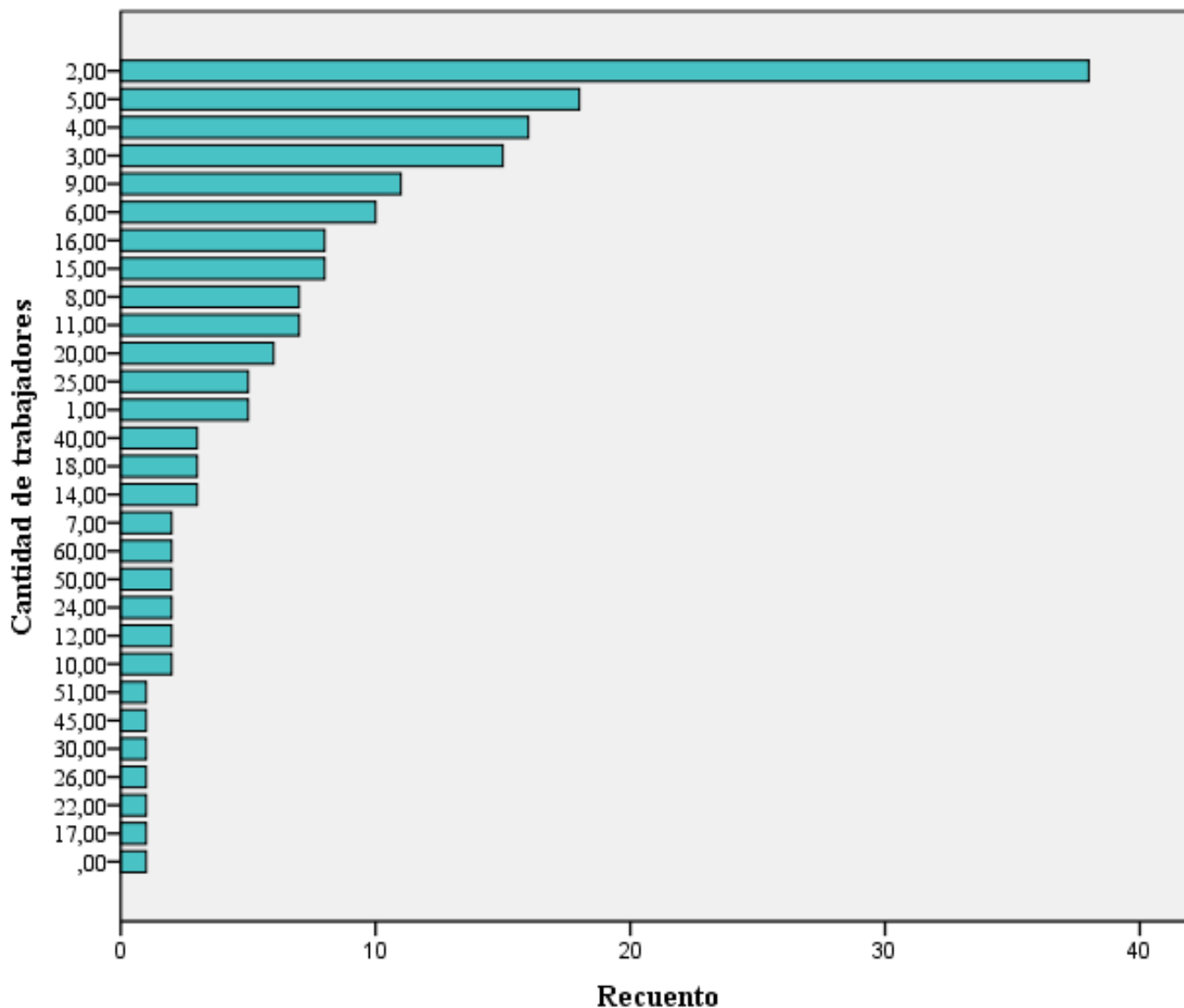


Gráfico 2. Cantidad de trabajadores por negocio.

En lo que respecta al puesto de los trabajadores la mayoría eran vendedores, con un total de 69 (35,9%), y administrativos, 31 en total (16,2%) junto con 11 cajeros (5,7%). El resto de la muestra estuvo compuesta por secretarías/os, garzones, personas que atendían público, técnicos y ayudantes, bodegueros, encargados, mecánicos, cocineros, asesores/as, diseñadores/as, jefes de local y maestros, pintores, repartidores. Y en menor medida auxiliares, bartender, bombero, desabollador, gerente, guardia, Tornomecánico, estilista, ingeniero, transportista y trabajador zonal. Para más detalles observe el gráfico 3.

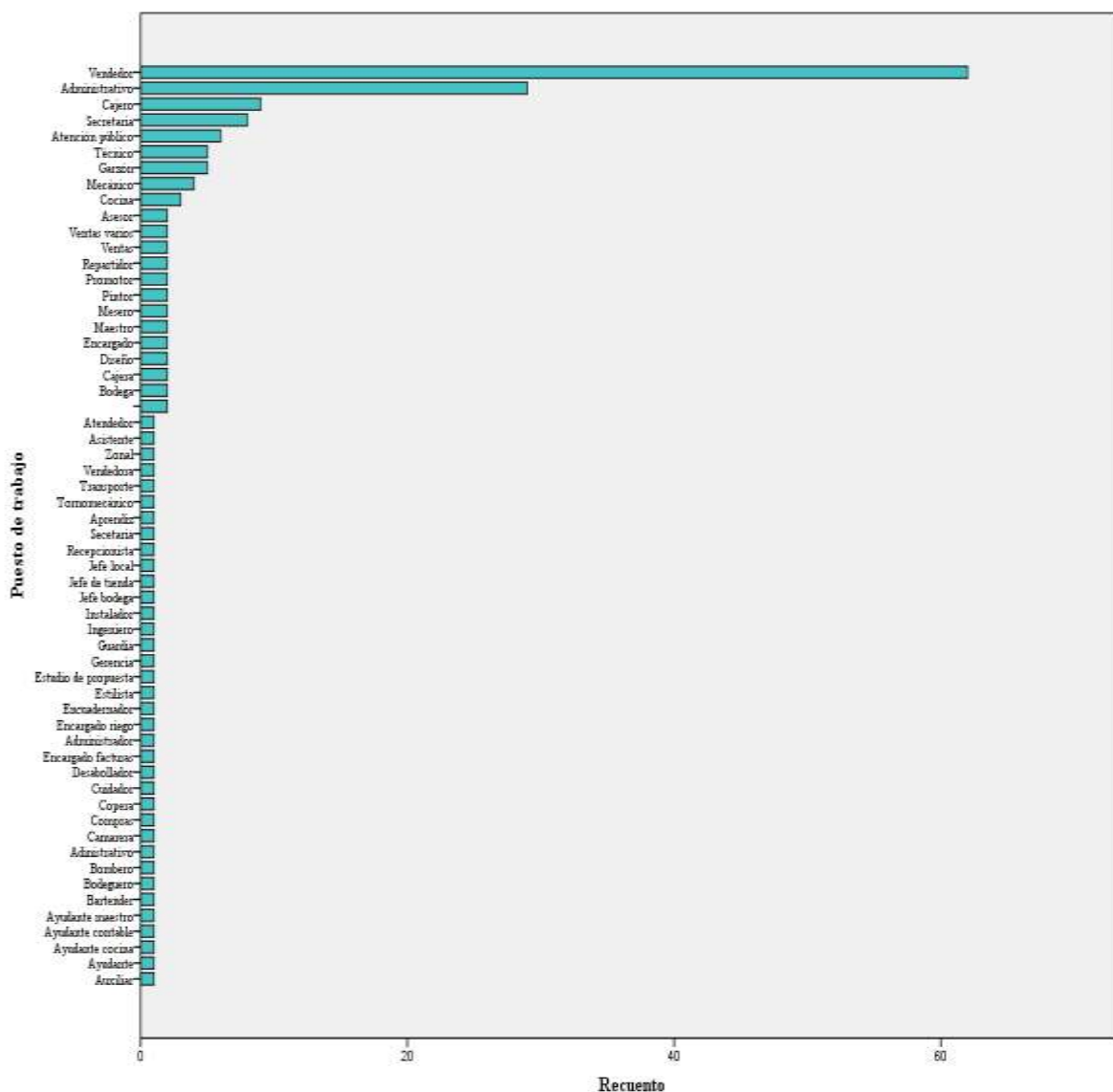


Gráfico 3. Frecuencia puesto de trabajo de los trabajadores.

En lo que respecta a la cantidad de trabajadores el mínimo de trabajadores por empresa fue 1 y el máximo 60. El promedio de trabajadores por empresa fue de 9,6 trabajadores con una desviación estándar de 11,01 como se observa en la tabla 4, aunque el promedio fue de 9,6 trabajadores la mayor parte de los trabajadores pertenecía a negocios con entre 1 a 5 trabajadores.

En lo que refiere al salario de los trabajadores el mínimo estimado fue de \$100.000 (1) y el máximo estimado de \$1.000.000 (9). El salario promedio de los trabajadores fue de \$300.000 (3,17) con una desviación estándar de 1,37. En lo que respecta a los hombres su salario promedio fue de \$300.000 y el de las mujeres de \$200.000, tal como lo muestra la tabla 5.

Tabla 4. *Distribución de frecuencias variable Sueldo.*

Sueldo	Frecuencia	Porcentaje
100.000-200.000	10	5,3
200.000-300.000	56	29,5
300.000-400.000	59	31,1
400.000-500.000	42	22,1
500.000-600.000	11	5,8
600.000-700.000	6	3,2
700.000-800.000	4	2,1
800.000-900.000	1	,5
900.000-1.000.000	1	,5

n=193

Tabla 5. *Tabulación cruzada variable Sexo*Sueldo*

Sueldo	Sexo		Total
	Masculino (n=114)	Femenino (76)	
100.000-200.000	2	8	10
200.000-300.000	24	32	56
300.000-400.000	38	21	59
400.000-500.000	33	9	42
500.000-600.000	9	2	11
600.000-700.000	4	2	6
700.000-800.000	3	1	4
800.000-900.000	0	1	1
900.000-1.000.000	1	0	1

4.10.2. Calidad de vida

A continuación se describirán las medias de cada dimensión en relación con el puntaje ponderado, es decir, con el puntaje transformado a la escala del WHOQOL-100. En este a diferencia del WHOQOL- BREF, la puntuación de una persona se fija en una escala del 1 al 100.

En lo que refiere a la escala de calidad de vida de un total de 193 encuestados se obtuvo una media de 61,83 en la escala de calidad de vida general. El rango mínimo de la escala es de 12,50 y el máximo de 100,0.

En relación con la dimensión física considerando un valor mínimo de 28,57 y un máximo de 100,00 se obtuvo una media de 67,49 con una desviación estándar de 13,4.

En relación con la dimensión psicológica considerando un valor mínimo de 20,83 y un máximo de 100,00 se obtuvo una media de 67,47 con una desviación estándar de 14,35.

En relación con la dimensión social considerando un valor mínimo de 25,00 y un máximo de 100,00 se obtuvo una media de 64,38 con una desviación estándar de 16,71.

En relación con la dimensión ambiental considerando un valor mínimo de 28,13 y un máximo de 100,00 se obtuvo una media de 59,21 con una desviación estándar de 12,97.

La Tabla 6 muestra las medias de los datos correspondientes a cada dominio en relación con el sexo y la edad de los encuestados.

En este caso quienes presentaron mayores puntajes respecto de su calidad de vida fueron aquellos encuestados que se encuentran entre los 70 a 79 años de edad. En el dominio de Calidad de Vida General obtuvieron un puntaje de 75,00. Mientras que el grupo etario que arrojó puntuaciones más bajas fue el que comprende el rango entre los 60 y 69 años de edad (46,88).

El dominio Físico fue el que resultó mejor evaluado en el caso de los hombres (71,09) y en el caso de las mujeres el dominio que fue mejor evaluado fue el Psicológico (63,74). El dominio que fue peor evaluado tanto en el caso de los hombres como en el de las mujeres fue el Ambiental (59,21).

En general los hombres presentaron puntajes más altos que las mujeres al momento de evaluar su calidad de vida en cada una de las dimensiones que el instrumento contempla.

Tabla 6. *Tabla Tendencias de Medida Central por Variable Edad, Sexo y Dominios de Calidad de Vida.*

Edad	Sexo	Dominio de									
		Dominio Físico		Psicológico		Relaciones Interpersonales		Dominio Ambiental		Calidad de Vida General	
		M	DE	M	DE	M	DE	M	DE	M	DE
10-19	Hombre	72,62	10,99	68,75	16,82	70,83	8,74	61,46	12,29	62,50	23,72
	Mujer	60,71		62,50		75,00		62,50		62,50	
	Total	70,92	10,99	67,86	15,54	71,43	8,13	61,61	11,23	62,50	21,65
20-29	Hombre	73,88	12,44	71,44	11,85	68,58	16,60	63,80	11,64	71,09	17,33
	Mujer	67,70	11,72	71,92	13,25	71,01	17,38	57,88	13,32	63,59	18,43
	Total	71,88	12,47	71,60	12,23	69,37	16,77	61,88	12,43	68,66	17,91
30-39	Hombre	70,17	12,05	69,73	11,89	66,67	15,62	62,68	12,04	64,34	15,43
	Mujer	62,24	12,25	63,49	17,82	58,73	15,47	56,55	12,61	58,33	14,43
	Total	67,14	12,63	67,35	14,61	63,64	15,91	60,34	12,51	62,05	15,21
40-49	Hombre	69,05	15,85	68,06	16,22	68,06	16,60	58,07	15,22	57,29	12,45
	Mujer	57,86	12,72	56,04	15,97	53,75	13,10	51,56	10,36	49,38	17,90
	Total	62,05	14,79	60,55	16,87	59,11	15,89	54,00	12,58	52,34	16,33
50-59	Hombre	66,37	14,80	70,49	14,26	60,42	16,71	55,73	15,59	58,33	23,44
	Mujer	58,93	8,95	62,50	8,56	52,50	21,53	54,38	12,34	50,00	25,69
	Total	62,99	12,78	66,86	12,43	56,82	19,01	55,11	13,89	54,55	24,26
60-69	Hombre	55,36	17,68	50,00	11,79	62,50	5,89	48,44	11,05	50,00	,00
	Mujer	53,57	10,10	56,25	14,73	58,33	,00	68,75	17,68	43,75	26,52
	Total	54,46	11,80	53,13	11,47	60,42	4,17	58,59	16,80	46,88	15,73
70-79	Hombre	71,43	20,20	68,75	8,84	58,33	,00	54,69	24,31	75,00	17,68
	Total	71,43	20,20	68,75	8,84	58,33	,00	54,69	24,31	75,00	17,68
Total	Hombre	71,09	13,12	69,94	12,85	66,95	15,73	61,50	12,89	65,63	17,82
	Mujer	62,06	12,17	63,74	15,72	60,50	17,49	55,76	12,40	56,17	18,98
	Total	67,49	13,47	67,47	14,35	64,38	16,71	59,21	12,97	61,85	18,83

4.10.3. Satisfacción laboral.

En lo que respecta a la escala de satisfacción laboral en la apreciación general considerando un valor mínimo de 27,00 y un máximo de 105,00 se obtuvo una media 81,41 con una desviación estándar de 16,30.

La escala de satisfacción extrínseca con un valor mínimo de 8,00 y un máximo de 49,00 arrojó una media de 38,12 con una desviación estándar de 8,05. La escala de satisfacción intrínseca con un valor mínimo de 15,00 y un máximo de 56,00 arrojó una media de 43,29 con una desviación estándar de 8,73.

Tabla 6. Estadísticos descriptivos variable Satisfacción laboral.

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Satisfacción laboral Intrínseca	15,00	56,00	43,29	8,73
Satisfacción laboral Extrínseca	8,00	49,00	38,12	8,05
Satisfacción laboral General	27,00	105,00	81,41	16,30

n=193

Tal como muestra la tabla 7 los hombres presentaron mayores puntajes que las mujeres en lo que respecta a satisfacción laboral en cada uno de sus dominios, tanto a nivel general con un puntaje de 83,00 en el caso de los hombres y un puntaje de 79,04 en el caso de las mujeres, como en el dominio intrínseco y extrínseco. En el caso de la variable de satisfacción laboral intrínseca los hombres obtuvieron un total de 44,24 y las mujeres un total de 41,87. En el dominio de satisfacción extrínseca los hombres obtuvieron un total de 38,76 y las mujeres un total de 37,17.

Tabla 7. Media variable Satisfacción laboral y sus dominios en Hombres y Mujeres

	Sexo	
	Masculino	Femenino
	Media	Media
Satisfacción Laboral	83,00	79,04
Satisfacción laboral Intrínseca	44,24	41,87
Satisfacción laboral Extrínseca	38,76	37,17

En cuanto al Salario y la satisfacción laboral podría hablarse de una tendencia a que en cuanto más se gana más satisfecho se está pero los resultados muestran que hay individuos satisfechos en todos los estratos socioeconómicos.

Tabla 8. Estadísticas de grupo diferencias entre Sueldo y Satisfacción Laboral

	Sueldo	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Satisfacción laboral Intrínseca	Igual o más de \$300.000	124	43,14	8,26	,74
	Menos de \$300.000	66	43,10	9,53	1,17
Satisfacción laboral Intrínseca	Igual o más de \$300.000	124	38,08	7,35	,66
	Menos de \$300.000	66	37,75	9,20	1,13
Satisfacción Laboral	Igual o más de \$300.000	124	81,22	15,11	1,35
	Menos de \$300.000	66	80,86	18,25	2,24

Tabla 9. Prueba de muestras independientes Sueldo y Satisfacción Laboral.

	Prueba de Levene de calidad de varianzas					prueba t para la igualdad de medias			
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
S.L. Intrínseca	,43	,51	,029	188	,97	,03	1,32	-2,58	2,66
S.L. Extrínseca	2,86	,092	,264	188	,79	,32	1,22	-2,09	2,74
Satisfacción Laboral	1,80	,18	,146	188	,88	,36	2,47	-4,52	5,25

*Se han asumido varianzas iguales

Tal como se muestra en la tabla 9 no existen diferencias significativas entre las variables sueldo y satisfacción laboral. De hecho los puntajes tienden a ser similares entre los distintos estratos socioeconómicos. Las personas que ganan entre \$100.000 y \$200.000 obtuvieron un puntaje de satisfacción laboral de 88.00, similar cosa ocurre entre quienes ganan entre \$200.000 y \$300.000 con un puntaje de 79,58, quienes ganan entre \$300.000 y \$400.000 puntuaron 79,84, quienes ganan entre \$400.000 y \$500.000 puntuaron un total de 81,71, quienes ganan entre \$500.000 y \$600.000 puntuaron un total de 80.36, quienes ganan entre \$600.000 y \$700.000 puntuaron 74,50, quienes ganan entre \$700.000 y \$800.000 puntuaron un total de 98,75, quienes ganan entre \$800.000 y \$900.000 puntuaron un total de 76.00 y quienes ganan entre \$900.000 y \$1.000.000 puntuaron un total de 105 (Consulte tabla 13 Anexo).

4.11. Análisis correlacional

Al momento de relacionar las variables de calidad de vida y satisfacción laboral se encontró una correlación positiva de tipo leve ($r= 0,21$ $p< 0,01$). Por lo que se reconocería la relación entre ambas variables siendo esta relación de tipo leve (tabla 10).

Tabla 10. Correlación Calidad de Vida y sus dominios con Satisfacción laboral y sus dominios.

	Dominio			Calidad			
	Dominio Físico	Dominio Psicológico	Dominio Relación Interpersonal	Dominio Ambiente	de Vida General	S.L. Intrínseca	S.L. Extrínseca
Dominio Psicológico	,64**						
Dominio de Relaciones Interpersonales	,48**	,57**					
Dominio Ambiental	,68**	,64**	,49**				
Calidad de Vida General	,67**	,55**	,41**	,66**			
S.L. Intrínseca	,29**	,26**	,15*	,27**	,20**		
S.L. Extrínseca	,27**	,27**	,15*	,32**	,21**	,88**	
Satisfacción Laboral	,29**	,27**	,15*	,30**	,21**	,97**	,96**

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La relación entre la dimensión Física de calidad de vida y el nivel de satisfacción intrínseco fue de tipo positivo leve, lo mismo ocurre con el nivel de satisfacción extrínseco. Finalmente si se hace la relación con el nivel de satisfacción general la relación es también positiva leve.

En la dimensión Psicológica de la variable calidad de vida también se encontró una relación de tipo positivo leve con la variable de Satisfacción Laboral Intrínseca, lo mismo ocurrió al relacionarla con la satisfacción Laboral Extrínseca y con el dominio de satisfacción laboral general.

En cuanto al dominio de relaciones interpersonales al relacionarlo con la variable de satisfacción laboral extrínseca la relación es aún menor, estableciéndose una relación positiva de tipo muy débil. Al relacionar la variable de relaciones interpersonales con la de satisfacción intrínseca el resultado es similar, nuevamente una relación positiva de tipo muy débil. Lo mismo ocurrió al relacionar la variable de relaciones interpersonales con la de satisfacción laboral general, encontrándose una relación de tipo débil positiva.

En relación con la variable ambiental y la variable de satisfacción extrínseca la relación es también de tipo positivo débil. La relación de la variable ambiental con el nivel de satisfacción intrínseco es de tipo positivo débil. Y la relación de la variable ambiental con la de satisfacción general es también débil. Sin embargo este dominio es el que obtuvo la correlación más alta con los dominios de satisfacción laboral.

Tabla 11. *Correlación entre la variable Edad y los distintos dominios de la variable Calidad de Vida.*

	Calidad de Vida General	Dominio Ambiental	Dominio de Relaciones Interpersonales	Dominio Psicológico	Dominio Físico
Edad	-,27**	-,20**	-,26**	-,21**	-,27**

**La correlación es significativa al nivel 0,01.

Al momento de correlacionar la variable edad con la de calidad de vida y sus distintos dominios se obtuvo una relación negativa leve. Lo que podría indicar una tendencia a que mientras aumenta la edad de la persona tiende a tener una menor evaluación de su calidad de vida (Tabla 11).

En lo que refiere a la comparación entre los puntajes entre hombres y mujeres se encontraron diferencias significativas en lo que respecta a las puntuaciones en los distintos dominios de la variable Calidad de Vida. No se encontraron diferencias significativas entre los dominios de la variable de Satisfacción Laboral (Tabla 12 y 13).

Tabla 12. Estadísticos de grupo Dominios Calidad de Vida y Satisfacción Laboral en Hombres y Mujeres.

	Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Dominio Físico	Hombre	116	71,08	13,11	1,21
	Mujer	77	62,05	12,16	1,38
Dominio Psicológico	Hombre	116	69,93	12,84	1,19
	Mujer	77	63,74	15,72	1,79
Dominio de Relaciones Interpersonales	Hombre	116	66,95	15,73	1,46
	Mujer	77	60,49	17,49	1,99
Dominio Ambiental	Hombre	116	61,50	12,89	1,19
	Mujer	77	55,76	12,39	1,41
Calidad de Vida General	Hombre	116	65,62	17,82	1,65
	Mujer	77	56,16	18,98	2,16
S.L. Intrínseca	Hombre	116	44,24	8,03	,74
	Mujer	77	41,87	9,57	1,09
S.L. Extrínseca	Hombre	116	38,75	7,32	,67
	Mujer	77	37,16	9,02	1,02
Satisfacción Laboral	Hombre	116	83,00	14,79	1,37
	Mujer	77	79,03	18,18	2,07

Tabla 13. Prueba de muestras independientes Diferencias entre Hombres y Mujeres en los Dominios de Calidad de Vida y Satisfacción Laboral.

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
								Inferior	Superior
Dominio Físico	,034	,85	4,81	191	,000	9,03	1,87	5,33	12,72
Dominio Psicológico	2,423	,12	2,99	191	,003	6,19	2,06	2,11	10,26
Dominio de Relaciones Interpersonales	1,01	,31	2,66	191	,008	6,45	2,41	1,68	11,22
Dominio Ambiental	,13	,71	3,07	191	,002	5,74	1,86	2,05	9,42
Calidad de Vida General	,45	,50	3,51	191	,001	9,45	2,68	4,15	14,75
S.L. Intrínseca	1,10	,29	1,85	191	,065	2,37	1,27	-,14	4,88
S.L. Extrínseca	1,98	,16	1,34	191	,18	1,58	1,18	-,74	3,92
Satisfacción Laboral*	2,02	,15	1,66	191	,09	3,96	2,38	-,74	8,66

*Se han asumido varianzas iguales.

Asimismo en las tablas número 14 y 15 se muestra que existe una diferencia significativa entre la variable calidad de vida (incluyendo cada uno de sus dominios) y la variable edad. Por lo que a mayor edad habría una disminución significativa en la percepción de la calidad de vida de las personas.

No se encontraron diferencias significativas entre la edad de las personas y la satisfacción laboral.

Tabla 14. Estadísticos de grupo: Edad en los distintos dominios de la variable Calidad de Vida y Satisfacción Laboral.

	Edad	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Dominio Físico	40 o más años	60	62,20	13,94	1,80
	menos de 40 años	133	69,87	12,59	1,09
Dominio Psicológico	40 o más años	60	62,64	15,13	1,95
	Menos de 40 años	133	69,64	13,49	1,17
Dominio de Relaciones Interpersonales	40 o más años	60	58,33	16,24	2,10
	menos de 40 años	133	67,11	16,26	1,41
Dominio Ambiental	40 o más años	60	54,74	13,33	1,72
	Menos de 40 años	133	61,23	12,34	1,07
Calidad de Vida General	40 o más años	60	53,54	19,68	2,54
	Menos de 40 años	133	65,60	17,23	1,49
S.L. Intrínseca	40 o más años	60	43,67	8,28	1,07
	Menos de 40 años	133	43,13	8,96	,78
S.L. Extrínseca	40 o más años	60	38,45	7,74	1,00
	Menos de 40 años	133	37,98	8,22	,71
Satisfacción Laboral	40 o más años	60	82,12	15,51	2,00
	Menos de 40 años	133	81,11	16,69	1,45

Tabla 15

Prueba de muestras independientes Variable Edad, Calidad de Vida y sus dominios y Satisfacción Laboral y sus dominios.

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
								Inferior	Superior
Dominio Físico*	2,21	,14	-3,79	191,00	,00	-7,67	2,03	-11,66	-3,67
Dominio Psicológico*	,53	,47	-3,21	191,00	,00	-7,00	2,18	-11,30	-2,70
Dominio de Relaciones Interpersonales**	,04	,84	-3,47	191,00	,00	-8,77	2,53	-13,76	-3,79
Dominio Ambiental*	,51	,48	-3,30	191,00	,00	-6,49	1,97	-10,37	-2,61
Calidad de Vida General*	1,19	,28	-4,30	191,00	,00	-12,06	2,80	-17,59	-6,53
S.L. Intrínseca*	,12	,73	,40	191,00	,69	,54	1,36	-2,15	3,22
S.L. Extrínseca*	,00	,94	,38	191,00	,71	,47	1,26	-2,01	2,95
Satisfacción Laboral*	,08	,77	,40	191,00	,69	1,01	2,54	-4,00	6,02

*Se han asumido varianzas iguales.

**Se han asumido varianzas distintas.

5. Discusión

Vivimos en una sociedad en constante cambio y desarrollo. El Chile de hoy es distinto al del pasado, las demandas y revoluciones sociales han contribuido a que cosas como la salud y el hogar sean más accesibles para las personas. Sin embargo la revolución no ha terminado, hoy siguen estando en boga temáticas como la calidad de vida de las personas y su relación con el trabajo. Si se observa alrededor se apreciarán distintos medios que intentan de una u otra forma mejorarla, iniciativas del tipo: “Mejor transporte y más calidad de vida” “Mayor acceso a vivienda y mayor calidad de vida” “Mejores empleos y más calidad de vida” o “Mejor educación y más calidad de vida”. Aunque se reconoce que estas iniciativas son importantes para el desarrollo de la vida de las personas cabe preguntarse si es que en realidad mejoran la calidad de vida de ellas, quizás aumenten su nivel de vida pero ¿es el nivel de vida lo mismo que la calidad de vida? De acuerdo con lo que hemos visto en esta investigación: No. ¿Entonces qué es la calidad de vida? Esta pregunta ha estado presente durante toda la investigación y se irá dando respuesta a ella a medida que se desarrolle esta discusión.

Calidad de Vida.

En relación con los resultados la población de comerciantes del cuadrante estudiado de la ciudad de Chillán presentó un buen nivel de Satisfacción Laboral además de una buena percepción acerca de su Calidad de Vida. En cuanto a los puntajes obtenidos, estos fueron en general buenos, superando el término medio.

Tabla 16. Comparación puntajes en los dominios de la variable Calidad de Vida.

Investigaciones	Dominios de calidad de vida			
	Físico	Psicológico	Social	Ambiental
Urzúa y Caqueo (2012)	67,85	66,09	66,10	60,82
Urzúa, Cortés, Maita, Osorio y Caqueo (2013)	65,47	63,99	65,06	57,75
Actual investigación	67,49	67,47	64,38	59,21

Para poder hablar de resultados normativos se realizó una comparación con los resultados arrojados por Urzúa y Caqueo (2012) en una muestra de 2.186 personas del sector norte del país y también con los resultados de Urzúa, Cortez, Maita, Osorio y

Caqueo (2013) quienes también trabajaron con el WHOQOL-BREF en Antofagasta. Tal como se puede apreciar se obtuvieron resultados similares en las tres investigaciones. Por lo que los valores anteriormente mencionados coinciden en general con los arrojados por esta investigación. Llama la atención que tanto en la investigación de Urzúa y Caqueo (2012) y Urzúa y Cols., (2013) la dimensión peor evaluada fuese la ambiental, situación que coincide con la actual investigación.

En relación con la Calidad de Vida las áreas que fueron mejor evaluadas fueron la Física, la que estaba relacionada con aspectos concretos de la salud de las personas, como el sueño, la cantidad de energía, la capacidad de concentración, la movilidad física, capacidad de trabajo, la dependencia a tratamientos médicos, entre otros y la Psicológica que refiere a aspectos como la autoestima, sentimientos positivos, entre otros. El dominio peor evaluado fue el ambiental, que tenía que ver con la percepción acerca de las condiciones físicas del trabajo, las condiciones del hogar de los encuestados, los recursos financieros, las oportunidades para recrearse o de ocio y el transporte. Aunque obtuvo la puntuación más baja de todas formas el puntaje obtenido fue adecuado. La baja en el puntaje puede deberse a ciertos aspectos físicos del trabajo en el sector comercial que contribuyen a que los empleados se sientan inseguros o en riesgo, principalmente relacionados con los índices siempre crecientes de delincuencia y de contaminación ambiental. De hecho de acuerdo con el informe de la fundación Paz Ciudadana (2015) las personas que pertenecen a niveles socioeconómicos más bajos presentan niveles de inseguridad más altos que otros estratos (15,5%). Incluso, la encuesta demuestra como quienes presentan una mayor edad (18%) y son mujeres (16,7%) tienden a sentir “alto temor” en lo que a delincuencia refiere.

En cuanto a la contaminación la región del Bío Bío no se queda atrás, por ejemplo en lo que refiere a los residuos de la pesca y la industria forestal y la consecuente contaminación de los ríos y sus afluentes o la concentración de materia orgánica y metales pesados que contaminan los recursos pesqueros. Viene a la memoria la contaminación atmosférica y las emisiones de material particulado que vuelven frecuentes las alertas ambientales en invierno (Programa Chile Sustentable, 2004) De acuerdo con Celis, Morales, Zaror, Carvacho (2007) el damero central de la ciudad de Chillán, comprendido por las calles Ecuador, Collín, Brasil y Argentina se caracteriza por presentar un tráfico intenso, por lo que el material particulado proviene principalmente de fuentes de transporte

urbano. Sin embargo el mayor rasgo contaminante es atribuido al consumo de madera como fuente de calefacción lo que termina en la formación de una densa nube de humo en la época de mayor consumo. Son estas y otras cosas las que contribuyen a que disminuya la percepción de la calidad del ambiente de las personas.

De acuerdo con la Encuesta del MINSAL/INE (2000 y 2006, citando en Rosas, 2008) existe una mayor percepción de los problemas que hay en el entorno ya sea en la seguridad, contaminación o infraestructura comunitaria a medida que va disminuyendo el nivel socioeconómico de la persona, lo que en parte ayuda a explicar los puntajes obtenidos en la escala ambiental de Calidad de Vida.

Este aspecto puede considerarse como una limitación de la investigación debido a que el muestreo fue realizado entre los meses de Septiembre y Noviembre que este año se caracterizaron por presentar altos niveles de precipitación. Debería considerarse la aplicación de este instrumento en otro periodo del año y observar si es que la percepción del dominio ambiental varía o no.

En la investigación de Urzúa y Caqueo (2012) se obtuvieron mejores puntajes en el dominio físico, tanto para hombres como para mujeres, sin embargo, en el caso de esta muestra los hombres puntuaron mejor en la dimensión física, mientras que las mujeres obtuvieron un puntaje más alto en el dominio Psicológico.

Por otro lado, se obtuvieron diferencias significativas entre los puntajes de los hombres y las mujeres, siendo mayores los puntajes de las mujeres en los dominios Físico, Psicológico y Ambiental en el caso de la investigación de Urzúa y Caqueo (2012). Sin embargo en esta investigación los hombres obtuvieron una puntuación significativamente mayor que el de las mujeres en cada uno de los dominios de la escala de Calidad de Vida. Esta última situación se asemeja más a los resultados de la investigación de Urzúa y cols., (2013) en adultos de la ciudad de Antofagasta, en la que los hombres obtuvieron puntajes mayores a los de las mujeres, aunque solo de manera significativa en el dominio Psicológico. Aunque las muestras son distintas los resultados son igualmente llamativos al mantener la tendencia de diferencias entre los puntajes de hombres y mujeres.

De acuerdo con Urzúa y cols., (2013) las mujeres tienden a dar más importancia a cosas como la imagen corporal o la preocupación por el cuerpo lo que puede respaldar el que la dimensión física sea una de las que mejor puntuación obtuvo en la escala de

Calidad de Vida. De acuerdo con un estudio de Vicent, Lagos, González, Inglés, García-Fernández y Nieves (2015) acerca de diferencias de género y edad en el autoconcepto, es una tendencia el que los hombres puntúen mejor en aspectos como el goce al realizar determinadas actividades físicas, mientras que las mujeres puntúan mejor cuando se trata de autoestima y autoconcepto.

Satisfacción laboral.

Como ya se ha visto el cuerpo teórico actual alude a la precarización del trabajo y a los altos niveles de desigualdad que existen en la población. De hecho de acuerdo con la Fundación Sol (2015) en la región del Bío Bío el 70% de los trabajadores gana menos de \$350.000, situación que coincide con los datos obtenidos en la muestra, de la cual se obtuvo un sueldo promedio entre \$300.000 y \$400.000, que es también lo que se espera que gane un trabajador que pertenece al sector comercial y a una Pyme.

Aunque la lógica apunta a que mientras menor sea el nivel socioeconómico (NSE) de la persona menor será su calidad de vida, de hecho la literatura indica que quienes tienen un NSE más bajo tienden a tener una peor percepción de sus condiciones de salud, tener menor nivel de apoyo, así como un nivel menor de satisfacción con la vida y un mayor estrés. No obstante los resultados de la investigación no apuntan en esa dirección, de hecho no existe una diferencia significativa en la percepción de la calidad de vida de aquellos que ganan más de aquellos que ganan menos. Aunque las condiciones de vida de ambos sean distintas, y por ese mismo menor ingreso se tenga menor acceso a los servicios de salud, tratamientos médicos, educación, transporte entre otros, este menor ingreso o mayor acceso a productos o servicios de “peor calidad” no constituye un factor que merme de manera considerable la percepción que estos tienen de su calidad de vida. Entonces aunque vivimos en una sociedad que postula que el mayor acceso a educación o mejor ingreso te garantiza el éxito en la vida o una buena calidad de vida, pareciera que -y aunque suene llamativo-, la calidad de vida de las personas, desde los ojos de estas, no está muy relacionada con las cosas que poseen.

Por esto mismo es que es necesario preguntarse ¿cuál es la realidad del trabajador comercial? ¿Qué es lo que realmente le importa?. Si se regresa al estadístico se encuentran resultados que pudieran parecer contradictorios, por ejemplo, dentro de la

población cerca de un 50% refirió que consideraba que su calidad de vida era normal, mientras que el 37% dijo que estaba bastante bien, sin embargo de esa misma población cerca de un 30% dijo que tenía sentimientos de ansiedad, tristeza o depresión con mediana frecuencia. En Chile un 17,2% de la población mayor de 15 años ha presentado síntomas depresivos, duplicando a países como Estados Unidos. Es más Chile es un país cuya tasa de suicidios se encuentra sobre el promedio de la OECD, constituyendo la segunda causa de muerte en personas entre 20 y 44 años de edad, por tanto se espera que las personas que pertenezcan a la muestra presenten en alguna medida síntomas depresivos y que la presencia de estos afecte su calidad de vida. La literatura también indica que en Chile se suicidan más hombres que mujeres, y fuera de que un sexo sea más efectivo que otro en cuanto a los métodos que selecciona, lo cierto es que en este estudio los hombres obtuvieron un puntaje levemente más alto que las mujeres en lo que tiene que ver con la presencia de sentimientos negativos o ansiosos. Pero aunque estos síntomas están presentes en parte de la muestra la Calidad de Vida de las personas sigue estando dentro del rango esperado.

Siguiendo la misma línea un 33% de la muestra manifestó que tenía pocas oportunidades para realizar actividades de ocio. Aunque la mayor parte de la muestra determinó que tenía un tiempo moderado para realizar actividades de ocio, es importante considerar este porcentaje ya que en algunos casos las diferencias entre una cifra y otra se reducen al 10%. De acuerdo con Pascucci (2012) el ocio es importante en la medida en que se constituye en una medida que otorga placer, felicidad, autonomía, libertad y motivación intrínseca a la persona, y por tanto es un elemento importante en la calidad de vida de las personas. Su importancia irá junto con el uso que haga el sujeto del ocio, dependiendo de si es un ocio nocivo asociado a conductas disruptivas o un ocio sano que contribuya al bienestar integral del sujeto. La gran cantidad de horas que trabajan las personas en Chile contribuye a que no tengan tanto espacio para desarrollar actividades de ocio. No fueron escasas aquellas personas que mencionaron tener jornadas de trabajo prolongadas luego de las cuales lo único que esperaban era llegar a casa y descansar. Entonces el ocio queda de lado y da paso al descanso, que es como lo diría Maslow una necesidad más básica que requiere de su satisfacción de forma más urgente para luego pasar a necesidades consideradas como superiores.

Esto llama la atención. Si se realizara una revisión somera de la sociedad en que vivimos probablemente el observador no se atrevería a hablar de un país satisfecho o de una sociedad feliz, lo más seguro es que hablaría acerca de las dificultades que existen a nivel político, de la corrupción, de la inseguridad del trabajo, de la necesidad de mejorar la educación, de la urgencia de una mejor salud, en fin, de cuanto problema hace que las personas debatan y luchen hoy en día, pero si vas y encuestas al sujeto y haces que se cuestione en torno a su calidad de vida o la satisfacción con su trabajo resulta que está satisfecho. Entonces ¿Cuál es la verdad?.

Quizás esa verdad que se busca no tenga tanto que ver con el indicador sino con lo que cada persona considera como una vida suficientemente buena. Por ejemplo, en el caso de las actividades de ocio, para las personas en general pareciera ser importante no tanto el ocio sino el nivel de energía con el que cuentan para realizar las actividades cotidianas, asimismo la dependencia o no a determinados tratamientos médicos resulta una variable importante al instante de calificar su calidad de vida o el sentido que le encuentran a las mismas, teniendo en cuenta que la dependencia a un determinado tratamiento médico y el padecimiento de una enfermedad crónica puede llegar a afectar de manera grave la vida de quien la padece.

En relación con la muestra aunque muchos encuestados mencionaron tener poco dinero para cubrir sus necesidades esta baja estimación de su potencial económico no afectó mayormente la puntuación general de su calidad de vida. Se asume que esto es en parte porque es distinto hablar de una cantidad determinada de dinero que del grado en que la persona disfruta de la vida. Por ejemplo Moyano y Ramos (2007) dicen que la valoración personal de la salud es distinta y más importante que la salud en sí, hablando en términos de bienestar, ya que la salud de la persona depende de la percepción que esta tenga de su propio bienestar y la medida en que la salud interfiere o no con el logro de los objetivos personales del sujeto. Aunque esta cita de Moyano y Ramos (2007) hace énfasis en la percepción de la salud no se debe dejar de lado el énfasis que realizan en la percepción en si. De acuerdo con lo que cada sujeto considere como importante se irá configurando su percepción acerca de su vida.

Ya se había mencionado antes que las personas tienden a hacer comparaciones entre ellas y otros como medio para establecer una medida acerca de su calidad de vida. En este caso más que una comparación con otros pudiera hablarse de una comparación

con sí mismos y las cosas que han logrado a través del tiempo. La comparación entre quienes eran, quienes deseaban ser y quienes son ahora. En este caso sí, debe considerarse como medida o variable intermediaria el efecto que la consideración de los propios logros tiene en la medida, por lo que es distinto hablar de satisfacción y logros si integramos la variable esfuerzo. La evaluación será distinta en virtud del esfuerzo que se invierte para lograr una meta determinada. En el proceso de encuestas fue común encontrar a personas que estaban satisfechas con sus trabajos no porque estos tuvieran las mejores condiciones, no porque tuvieran un gran sueldo, si no porque era el fruto de su propio esfuerzo y eran negocios que habían desarrollado por sí mismos, lo que coincide con la satisfacción vital (Diener, 1985).

En lo que respecta a la escala de satisfacción laboral los trabajadores también reportaron sentirse satisfechos con su trabajo, las áreas que presentaron menores niveles de satisfacción fueron la de satisfacción con el salario, el jefe inmediato, la cantidad de responsabilidad confiada, sin embargo vale decir que aun en estas variables que tuvieron un mayor porcentaje de personas que reportaron estar insatisfechas el resultado general fue un estado de satisfacción.

En relación con la satisfacción laboral aunque la literatura dice que a mayor puesto mayor satisfacción laboral, los trabajadores del sector comercial no presentaron mayor variación en sus niveles de satisfacción con base al puesto, por lo que un cuidador, una secretaria o un bartender podían tener puntajes iguales o mayores a los que tendría un ingeniero o un diseñador. De hecho hubo sujetos que pertenecían al mismo puesto de trabajo y que presentaron distintos niveles de satisfacción, como es el caso de los trabajadores administrativos. Con respecto a esto la literatura propone que este tipo de circunstancias se puede deber a un exceso en la carga laboral, a la baja remuneración o a problemas en el diseño del puesto (Raineri, 2007). Básicamente más que el puesto lo importante son las circunstancias en que se da el trabajo, las condiciones físicas o el sentido que tenga el trabajo para el empleado, de ahí que dos sujetos que tienen el mismo trabajo realicen una valoración distinta o presenten distintos niveles de satisfacción. Sin embargo lo acotado de la muestra en comparación con el universo de trabajadores comerciales hacen necesario considerar esto último como un hipótesis más que como una afirmación categórica.

Aunque teóricamente pudiera llegar a confundirse la calidad de vida con la satisfacción laboral la investigación concluyó que ambas variables aunque se relacionan lo hacen de una manera débil, comprobando la hipótesis de investigación. Como la relación establecida es de tipo leve se considera que lo más adecuado sería otorgarles un trato individualizado. Básicamente el que una persona tenga una buena calidad de vida no indica que necesariamente vaya a estar satisfecha con su situación laboral. Sin embargo este resultado es a lo menos llamativo. Si se discutiera el tema de manera abierta probablemente muchos dudarían acerca de establecer una investigación entre dos variables que consideran parte de un mismo constructo. No obstante los valores arrojados indican que hablamos de dos cosas diferentes que se relacionan de manera leve. Si bien el mundo del trabajo se encuentra cada vez más inmiscuido en la vida de las personas ocupando un porcentaje importante de esta, la cantidad de tiempo invertida no tiene su equivalente al momento de hablar de una relación. Por otro lado si se considera que el que la persona se sienta satisfecha es una variable importante dentro de la calidad de vida de la persona, aunque quizás la diferencia radique en el tipo de satisfacción del que se habla, si satisfacción laboral, satisfacción vital, entre otras.

Aun queda pendiente la pregunta: ¿Qué hace a un trabajo suficientemente bueno?. Herzberg (Manso, 2002) dijo que habían ciertos factores que había que tomar en cuenta al momento de hablar de satisfacción e insatisfacción laboral. Explicó que no importaba cuanto se mejorase el salario de una persona, las políticas de la empresa o las relaciones al interior de la misma porque lo único que haría eso sería disminuir los niveles de insatisfacción, quizás hasta el punto de dejar a la persona en un punto neutro, por lo que lo que había que hacer (junto con trabajar los factores Higiénicos) era enriquecer el trabajo, de tal forma que este satisficiera la necesidad de crecimiento del empleado.

Parte de esto se puede observar en los negocios comerciales o pymes, ya que en general son fruto del esfuerzo prolongado y sostenido del sujeto durante un determinado periodo de tiempo. La evaluación de su satisfacción incluye el punto desde el cual partió y aquel en el que se encuentra en este momento. Hubo ciertas encuestas que no se incluyeron porque correspondían precisamente a este tipo de trabajadores que junto con ser empleados eran dueños. Considerar esto es importante debido a su evaluación del nivel de satisfacción laboral, en apartados como “sueldo” estos trabajadores elegían opciones en el espectro de satisfacción, aunque su sueldo fuese pequeño ¿Por qué?

Debido, en parte, a que el sueldo lo determinaban ellos, en el apartado de “relación con el jefe” sucedía lo mismo: “Yo soy mi propio jefe/a”. Entonces ¿Qué hace a un trabajo suficientemente bueno?. Aunque se reconoce que depende de muchos factores como los incluidos por Herzberg (factores Higiénicos y Motivadores) es esencial que el trabajo contribuya a que el empleado se desarrolle, a que crezca personalmente. Esta última idea puede llegar a establecerse como un desafío: el enriquecimiento del trabajo no solo asociado a factores económicos, sino también en lo que tiene que ver con constituir al trabajo como un medio para la realización personal del sujeto, un medio que nos permita olvidar aquella categoría etimológica que define al trabajo como una carga sino que permita pensar en el trabajo como un medio de goce para el ser humano.

No es adecuado cerrar este apartado sin antes realizar un mayor cuestionamiento. Antes de iniciar esta investigación hubo ciertas ideas nacidas del llamado sentido común que terminaron siendo contradecidas por los resultados, por ejemplo la idea del nivel de relación de las variables Calidad de Vida y Satisfacción Laboral, ¿la respuesta?: No, no se relacionan de manera fuerte, solo de manera débil: sería mejor darles un trato diferenciado. Otras conclusiones del estudio son: la gente que tiene un salario más alto no tiene una mejor calidad de vida ni una mejor satisfacción con su trabajo; Quienes tienen un puesto de trabajo más alto no están ni más satisfechos con su trabajo ni tienen una mejor calidad de vida; Aunque vivimos en una sociedad en cambio, con continuas revoluciones la gente del sector comercial de Chillán igual está satisfecha con su trabajo y con su calidad de vida. Este tipo de hipótesis socialmente perpetuadas del tipo “se esperaría peores resultados en estratos socioeconómicos más bajos” o “la gente que gana menos debe estar peor” nos han conducido a un punto de quiebre, llamémoslo así y aventurémonos más allá de los resultados. No se debe dejar ir este tipo de resultados, aunque la muestra sea solo de 193 personas, aunque sea de tipo no probabilístico y no permita generalizar los resultados. Los números están y no deben ser pasados por alto. Porque el sentido común y la sociedad nos llaman e impulsan en una determinada dirección. La pregunta es ¿Esa dirección nos hará más felices como nación? Chile es un referente a nivel latinoamericano en lo que tiene que ver con desarrollo económico, al punto de ser un país cuyas políticas públicas son imitadas por otras naciones (Banco mundial, 2015). Sin embargo, aunque Chile quizás tenga un mejor desarrollo económico en Latinoamérica, tiene una de las tasas de suicidio más altas, lo mismo ocurre si se

observa el nivel de obesidad de la población, sea adulta o infantil, o el nivel de depresión, las tasas de mortalidad por accidente cardiovascular con base en malos hábitos de vida y así sucesivamente (OCDE, 2015). El crecimiento económico no tiene su símil en felicidad. Llama la atención lo que dicen Nahuelpan y Varas en 2011 en una revisión de estadísticos del servicio Médico legal: estos señalan que a medida que baja el desempleo existe un aumento en las tasas de suicidio, y que –contrario a lo predicho por el sentido común- el suicidio no se condice necesariamente con la pobreza. De hecho señalan que mientras la pobreza y la indigencia disminuyen el suicidio aumenta.

Si, son resultados contradictorios, el suicidio no se da más entre los pobres si no que el suicidio se da más en condiciones de bonanza económica, en marcos regulatorios y sociales que configuran un mundo o una sociedad de competencia, en donde es frecuente el miedo a perder el trabajo, la tendencia a asumir más y más deudas, donde son frecuentes las personas que temen a la frustración, que tienen una vida aspiracional –que no necesariamente logran- y que son propios del tipo de sociedad que actualmente estamos construyendo (Nahuelpan y Varas, 2011). Entonces ¿Qué tipo de sociedad estamos construyendo? Una sociedad de consumo y de “necesidades” Impuestas. En donde, tal como lo explica el calificativo se promueve un estilo y nivel de vida que no hace que las personas se sientan más felices, que no hace que aumente la calidad de vida, si no que atrapa a las personas en un vórtice de sobreendeudamiento (Idea País, 2014) y en un mundo de apariencias. La sociedad dice: “Tienes que ser un profesional para ser alguien en la vida”, “emprende”, “Ten más cosas”, “Así es como deberías ser para ser feliz”. Lo que básicamente hace es perpetuar redes de consumo que contribuyen al enriquecimiento de cierto sector de la población y que peor aún, pierde a las personas, haciéndoles creer que necesitan ciertas cosas que en realidad ni siquiera merecen el calificativo de necesidad, como diría Boladeras y cols. (2000) los seres humanos viven la vida adaptándola a los demás. Básicamente el modelo social individualista y de libre competencia en que nos encontramos ha atentado en contra de las redes de apoyo de las personas. Son precisamente los países con mejor desarrollo socioeconómico, los llamados países de primer mundo los que tienen mayores índices de suicidio, y el patrón se perpetúa en las naciones a medida que se acercan a ese estándar. De hecho en Latinoamérica los países que más se suicidan son aquellos que más se han acercado a ellos en términos económicos.

Este trabajo no busca boicotear el desarrollo económico, pero si se considera importante destacar al precio de qué se busca alcanzar ese estándar o desarrollo, porque si es al costo del desarrollo familiar, de la construcción de vínculos de apoyo o soporte y en pro del individualismo nada haremos por la mejora de la sociedad en que vivimos (Mizhrai, 2014).

6. Referencias

Aadmodt. (2010). Psicología Industrial/Organizacional, un enfoque aplicado. México: CengageLearning.

Adimark. (2013). Estudio dice que uno de cada tres chilenos se siente muy estresado. Extraído el lunes 29 de Junio de 2015 desde <http://www.adimark.cl/es/noticias/index.asp?id=110>

Aguiar, J., Pérez, M., y Serrano, M. (2000). Análisis de los indicadores de bienestar y calidad de vida para grupos específicos el caso de la tercera edad. Sevilla: Instituto de estadística de Andalucía. Extraído el jueves 21 de Junio de 2015 desde https://www.academia.edu/9707974/An%C3%A1lisis_de_los_indicadores_de_bienestar_y_calidad_de_vida_para_grupos_espec%C3%ADficos_el_caso_de_la_tercera_edad

Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 24 (1), pp. 25-40. Extraído el viernes 24 de Octubre de 2014 desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>

Álvarez, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, una guía didáctica. Extraído el miércoles 10 de Diciembre de 2014 desde <http://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>

Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. Revista Latinoamericana de Psicología, 35 (2), pp. 161-164. Extraído el viernes 3 de Octubre de 2014 desde <http://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>

Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología, 3. Extraído el miércoles 10 de Diciembre de 2014 desde http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Azzopardi, T. (2005). La pequeña empresa en Chile. Extraído el lunes 8 de diciembre de 2014 desde <http://www.businesschile.cl/es/noticia/reportaje-principal/la-pequena-empresa-en-chile>

Bar, A. (2010). La metodología cuantitativa y su uso en América Latina. Cinta Moebio 37, pp. 1-14. Extraído el miércoles 3 de Diciembre de 2014 desde <http://www.scielo.cl/pdf/cmoebio/n37/art01.pdf>

Barra, E. (1998). Psicología social. Extraído el martes 10 de Noviembre desde http://www.sibudec.cl/ebook/UDEC_Psicologia_Social.pdf

Benítez, M. (2014). Satisfacción sexual relación con la satisfacción laboral. Extraído el Martes 2 de Abril de 2015 desde https://www.academia.edu/8244321/Satisfacci%C3%B3n_sexual_relaci%C3%B3n_con_la_satisfacci%C3%B3n_laboral

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2014). ¿Qué es una Pyme?. Extraído el lunes 8 de Diciembre de 2014 desde <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/como-crear-una-pyme>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2012). Reportes estadísticos comunales, 2012. Extraído el martes 9 de Diciembre de 2014 desde http://reportescomunales.bcn.cl/2012/index.php/Chill%C3%A1n#N.C3.BAmero_de_empresas_por_rama_de_actividad_2006-2008-2010

Biblioteca Nacional Digital, (2014). Orígenes de la legislación laboral en Chile (1924-1931). Extraído el Lunes 22 de Junio de 2015 desde <http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-3633.html>

Bonillo, D., y Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. Trabajo, 11, pp. 189-200. Extraído el martes 24 de Noviembre de 2015 desde

<file:///C:/Documents%20and%20Settings/123/Mis%20documentos/Downloads/166-695-1-PB.pdf>

Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. Revista Médica Herediana, 25, pp. 80-84. Extraído el martes 28 de octubre desde <http://www.upch.edu.pe/famed/revista/index.php/RMH/article/view/1773/1725>

Boves, j., González, P., Bousoño., y Suarez, E. (1993). Desarrollo histórico del concepto de calidad de vida. Psiquiatría, 5 (6). Extraído el martes 10 de Noviembre de 2015 desde http://www.unioviado.es/psiquiatria/publicaciones/documentos/1993/1993_Bobes_Desarrollo.pdf

Cancino, C. (2012). El bienestar no está en el PIB. Extraído el domingo 28 de Junio de 2015 desde <http://sesiondecontrol.com/economia/el-bienestar-no-esta-en-el-pib/>

Cardona, A., y Agudelo, H. (2005). Construcción cultural del concepto calidad de vida. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 23 (1), pp. 79-90. Extraído martes 12 de Mayo de 2015 desde <file:///C:/Documents%20and%20Settings/123/Mis%20documentos/Downloads/Construcci%C3%B3n%20cultural%20del%20concepto%20calidad%20de%20vida.pdf>

Castaño, J., Montoya, L., Restrepo, L. (2009). Compensación salarial y calidad de vida. Scientia Et Technica, 15 (43), pp. 89-94. Extraído el miércoles 13 de Mayo del 2015 desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84917310016>

Castex, G. (2014). Documentos de trabajo, caracterización del mercado laboral en Chile y su evolución en los últimos 25 años. Extraído el Jueves 4 de Diciembre de 2014 desde <http://www.bcentral.cl/estudios/documentos-trabajo/pdf/dtbc728.pdf>

Castillo, P. (2011). Política económica: crecimiento económico, desarrollo económico, desarrollo sostenible. Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho, 3, pp. 1-12. Extraído el miércoles 1 de julio de 2015 desde <http://www.revistainternacionaldelmundoeconomicoydelderecho.net/wp-content/uploads/RIMED-Pol%C3%ADtica-econ%C3%B3mica.pdf>

Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directorios de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil). Tesis doctoral, Universidad autónoma de Barcelona.

Celis, J., Morales, J., Zaror, C., y Carvacho, O. (2007). Contaminación del Aire Atmosférico por Material Particulado en una Ciudad Intermedia: El Caso de Chillán (Chile). Información Tecnológica, 18 (3), pp. 49-58. Extraído el lunes 30 de noviembre de 2015 desde <http://www.scielo.cl/pdf/infotec/v18n3/art07.pdf>

Cerda, H. (1991). Los elementos de la Investigación. Bogotá: El Búho.

Chiang, M., y Krausse, K. (s.f). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Horizontes empresariales. Extraído el martes 2 de Abril de 2015 desde <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version%20-8-1/margarita.pdf>

Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., y Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Revista Universum, 23(2), pp. 66-85. Extraído el lunes 13 de Octubre de 2014 desde http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext&tlng=en

Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, B. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. Theoria, 19 (2), pp. 21-36. Extraído el lunes 13 de Octubre de 2014 desde http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang_et_al-theoria_19-2.pdf

Chiang., M., y Ojeda, J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Contaduría y administración, 58 (2), pp. 39-60. Extraído el lunes 13 de Octubre desde file:///C:/Users/1/Downloads/58-2_Estudio%20de%20la%20relaci%C3%B3n%20entre%20satisfacci%C3%B3n%20laboral.pdf

Clark-Carter. (2002). Investigación cuantitativa en psicología, del diseño experimental al reporte de investigación. México, D. F: Oxford University Press México, S .A de CV.

Clavero, C., y Gonzales, E. (2014). Satisfacción laboral y plenitud de vida en psicólogos educacionales de colegios municipales de la comuna de Santiago centro, un estudio correlacional. Memoria de tesis de grado, Universidad academia de humanismo cristiano.

Cuadra, A., y Veloso, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. Universum, Revista de Humanidades y Ciencias Sociales, 2 (22), pp. 43-58. Extraído el miércoles 15 de Octubre de 2014 desde http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762007000200004&script=sci_arttext

Cuadra, A., y Veloso., C. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 18 (1), pp. 15-25. Extraído el martes 28 de Octubre de 2014 desde http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052010000100003&script=sci_arttext

Cuervo, M. (1993). Calidad de vida juicios de satisfacción y felicidad como indicadores de bienestar. Revista Psicología social, 8 (1), pp. 101-110. Extraído el 10 de Noviembre desde [file:///C:/Documents%20and%20Settings/123/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeVida-111782%20\(2\).pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/123/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeVida-111782%20(2).pdf)

Cuevas, H. (2014). Precariedad, precarización y trabajo precario. Extraído el viernes 19 de Junio de 2015 desde http://sindical.cl/wp-content/uploads/downloads/2014/01/Precariedad-Precarizaci%C3%B3n-y-trabajo-precario_para-publicar.pdf

Comín, E., De la Fuente, I., y Gracia, A. (2012). El estrés y el riesgo para la salud. Extraído el miércoles 1 de Julio de 2015 desde <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>

Davila, C., y Godoy, J. (2012). Influencia de la satisfacción marital sobre la satisfacción laboral en mujeres profesionales. Memoria de Grado, Universidad de San Carlos de Guatemala.

De La Cruz, P., Luengo, D., y Narvárez, C. (2007). Calidad de vida laboral y estrés. Memoria de tesis de grado, Universidad del Bío Bío.

Desarrollo Humano. (2014). Índice de Desarrollo Humano. Extraído el domingo 28 de Junio desde <http://desarrollohumano.cl/idh/indice-desarrollo-humano/>

Diener, E., Oishi., R y Lucas., S. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and Cognitive Evaluations of Life. Annu. Rev. Psycho, 54, pp. 403. Extraído el miércoles 29 de abril de 2015 desde <http://people.virginia.edu/~so5x/Diener,%20Oishi,%20&%20Lucas%202003%20Ann.%20Review.pdf>

Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista Nacional de administración, 1 (1), pp.71-84. Extraído el jueves 23 de Abril de 2015 desde <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>

Durán, M., y Lara, M. (2001). Teorías de la psicología. Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, 1 (2), pp. 23-44. Extraído el martes 10 de Noviembre desde http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen1_numero2/articulo_2.pdf

Educación Chile. (2015). Tabaquismo. Extraído el miércoles 1 de Julio de 2015 desde <http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?id=137268>

Emb. (2012). Accidentabilidad laboral ¿Es Chile un país seguro para trabajar? Extraído martes 30 de junio del 2015 desde <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=21>

Espinoza, M. (2001). Calidad de Vida en el Trabajo: Reflexiones en Torno a la Inseguridad y el Malestar Social. Temas laborales, 18. Extraído el martes 9 de Diciembre desde http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-61006_temalab_18.pdf

Espinoza, I., Osorio, P., Torrejón, M., Carrasco, R., y Burnout, D. (2011). Validación del cuestionario de calidad de vida (WHOQOL-BREF) en adultos mayores chilenos. Revista Médica de Chile, 139, pp. 579-586. Extraído el día viernes 3 de Octubre de 2014 desde <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v139n5/art03.pdf>

Federación Gremial de la Industria. (2014). Clasificación Pyme. Extraído el martes 3 de Noviembre de 2014 desde <http://www.sofofa.cl/sofofa/index.aspx?channel=4301>

Fernández, B., y Paravic, T., (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. Ciencia y

enfermería, 9 (2), pp. 57-66. Extraído el jueves 2 de Julio de 2015 desde <http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v9n2/art06.pdf>

Fernández, G., y Rojo, F. (2005). Calidad de vida y salud: planteamientos conceptuales y métodos de investigación. Territoris, 5, pp. 117-135. Extraído el martes 10 de Noviembre de 2015 desde <http://www.raco.cat/index.php/Territoris/article/viewFile/117017/147939>

Fundación Sol. (2014). Minuta del empleo nº 44. Extraído el domingo 28 de Junio de 2015 desde <http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2014/05/Minuta-EFM-14.pdf>

Fundación Sol. (2015). Los verdaderos sueldos de Chile. Extraído el lunes 30 de Noviembre de 2015 desde <http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2015/06/Verdaderos-Salarios-2015.pdf>

França-Tarragó. (2001). Ética para psicólogos, introducción a la psicoética. España: Desclée de Brouwer.

Guerrero, J, Cañedo, R., Salman, E., Cruz, Y., Pérez, G., Rodríguez, H. (2006). Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones útiles para el profesional de la información. Extraído el lunes 13 de Octubre desde http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci05206.htm

Gobierno de Chile. (2010). Plan región del BíoBío 2010-2014 del gobierno del presidente Sebastián Piñera. Extraído el martes 2 de Abril de 2015 desde <http://www.intendenciabiobio.gov.cl/filesapp/planbiobio.pdf>

Godoy, B. (2004). Satisfacción laboral en las empresas de Chillán. Memoria de tesis de grado, Universidad del BíoBío.

Gómez-Vela, M, Sabeh, E. (s.f). Calidad de vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica. Extraído el Jueves 19 de marzo de 2015 desde <http://inico.usal.es/publicaciones/pdf/calidad.pdf>

Gonzales, L. (2005). Trabajo y calidad de vida. Cuba siglo XXI. Extraído el Martes 17 de Marzo de 2015 desde http://www.nodo50.org/cubasi gloXXI/economia/grodriguez_310805.htm

Guba, E., y Lincoln, Y. (2002). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. Por los rincones antología de los métodos cualitativos, pp. 113-145. Extraído el domingo 17 de Agosto de 2014 desde <http://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2010/02/guba-y-lincoln-2002.pdf>

Gutiérrez, M. (2014). ¿Refleja el PIB el bienestar de los países?. M. DOSSIER: Contabilidad nacional en la era digital. Extraído el domingo 28 de Junio de 2015 desde <http://www.lacaixaresearch.com/documents/10180/826040/38-39+Dossiers+4+CAT.pdf/62315b33-4630-4305-bb2b-0aefaf772777>

Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Estadística. (2013). Compendio estadístico 2013. Extraído el lunes 8 de Diciembre de 2014 desde http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario_de_publicaciones/pdf/COMPENDIO_2013.pdf

Instituto de salud laboral. (2015). Accidentes y enfermedades laborales. Extraído el lunes 25 de Mayo de 2015 desde <http://www.isl.gob.cl/inicio/accidentes-y-enfermedades-laborales/>

Jiménez, C. (2007). Calidad de vida. Extraído el 16 de Abril de 2015 desde <http://habitat.aq.upm.es/temas/a-calidad-de-vida.html>

Jiménez, A., Gonzales., C y Reyes, D. (2009). Satisfacción familiar y laboral de mujeres con distintas jornadas laborales en una empresa chilena de servicios financieros. Act.Colom.Psicol, 12 (1). Extraído el Martes 2 de Abril de 2015 desde http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552009000100007&script=sci_arttext

Jiménez, A, y Moyano, E. (2008) Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. Revista Universum, 23 (1), pp. 116-133. Extraído el miércoles 18 de Marzo desde http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000100007&script=sci_arttext

Jiménez, A., Jara, M., y Celis, M. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional, SP, 16 (1). Extraído el 7 de Abril de 2015 desde <http://www.scielo.br/pdf/pee/v16n1/13.pdf>

Lastra, J. (2000). La defensa del trabajo, ¿valor humano que se pierde?. Extraído el lunes 25 de Mayo de 2015 desde <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/facdermx/cont/201/dtr/dtr4.pdf>

La Segunda. (2014). 50% de la población en Chile podría estar afectada por estrés. Extraído domingo 28 de Junio de 2015 desde <http://www.lasegunda.com/Noticias/Buena-Vida/2014/08/955056/50-de-la-poblacion-en-Chile-podria-estar-afectada-por-estres>

La Tercera. (2015). Estudio dice que uno de cada tres chilenos se siente muy estresado. Extraído el lunes 29 de Junio de 2015 desde <http://www.adimark.cl/es/noticias/index.asp?id=110>

León, R., Sepúlveda, M. (1979). Satisfacciones e insatisfacciones Herzbergianas en el trabajo. Revista Latinoamericana de Psicología, 11 (1), pp. 93-113. Extraído el martes 9 de Diciembre de 2014.

Desde <file:///C:/Users/DST/Downloads/Satisfacciones%20e%20insatisfacciones%20herzbergianas%20en%20el%20trabajo.pdf>

López, J. (2008). Introducción al estudio del estatus epistemológico de las ciencias administrativas en Mario Bunge. Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM, 11 (22). Extraído el miércoles 3 de Diciembre de 2014 desde http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v11_n22/pdf/a03v11n22v.pdf

López, F., Guerra, A., Guerra, J. (2006). La satisfacción hacia el trabajo. Un análisis basado en la teoría de las expectativas y de equidad. Extraído el miércoles 25 de Noviembre de 2015 desde http://148.206.107.15/biblioteca_digital/articulos/9-324-5039lfr.pdf

Manso, F. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. Revista universidad EAFIT, 128. Extraído el martes 24 de Noviembre de 2015 desde <http://www.fce.unal.edu.co/claroline/claroline/backends/download.php?url=L1VOSURB RF8yX0RFU0FSUk9MTE9fREVfTEFfVEVPuKIBX0FETUIOSVNUUkFUSVZBL0xFQ1RVUkFTX0VYUE9TSUNJT05FU19DT01QTEVNRU5UQVJJQVMvRWxfbGVnYWVRvX2RIX0ZyZWRIcmlja19lZXJ6YmVyZy5wZGY%3D&cidReset=true&cidReq=2016007D6>

Martínez, F. (2002). Las disputas entre paradigmas en la investigación educativa. Extraído el lunes 8 de Diciembre de 2014 desde <http://revistadepedagogia.org/20070604131/vol.-lx-2002/n%C2%BA-221-enero-abril-2002/las-disputas-entre-paradigmas-en-la-investigacion-educativa.html>

Meiklejohn, A. (1959). Industrial Health- Meeting the challenge. British Journal of Medicine, 16 (1). Extraído el Lunes 8 de Junio de 2015 Desde <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1037855/>

Meliá, J., y Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. Psicologemas, 5, pp. 59-74. Extraído el lunes 13 de Octubre de 2014 desde http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Ministerio de Economía, fomento y turismo. 2011. El Mapa del Emprendimiento en Chile. Extraído el Martes 30 de Junio de 2015 desde http://sgc.sercotec.cl/ksemilla/Boletin_EME_geografia.pdf

Ministerio de Salud. (2009). Segunda encuesta de calidad de vida y salud 2006, resultados regionales. Extraído el lunes 27 de Octubre de 2014 desde <http://epi.minsal.cl/epi/html/sdesalud/calidaddevida2006/Informe%20Regional%20ENC AVI%202006.pdf>

Ministerio de Salud. (2011). Primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile (ENETS 2009-2010). Extraído el lunes 27 de Octubre de 2014 desde <http://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/2011/09/Informe-Final-ENETS-Interinstitucional.pdf>

Ministerio de Salud (2013). Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Extraído el martes 2 de Junio de 2015 desde <http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

Monroy, A., y Sáez, G. (2012). Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte. Lecturas: Educación Física y Deportes, Revista Digital, 164. Extraído el lunes 27 de Octubre de 2015 desde <http://www.efdeportes.com/efd164/las-teorias-sobre-la-motivacion-y-el-deporte.htm>

Moreno, M., Ríos, L., Canto, J., San Martín, J., y Perles, F. (2010). Satisfacción laboral y Burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 26 (3), pp. 255-

265. Extraído el lunes 13 de Octubre desde http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622010000300008&script=sci_arttext

Moya, J., Lores, J., Luelmo, L., Edo, S., Ibáñez, M., y Ruipérez, M. (2001). Sentido del humor y satisfacción laboral. Extraído el viernes 22 de Mayo de 2015 desde http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79786/Forum_2002_39.pdf?sequence=1

Moyano, E., Castillo, R., y Lizana, J. (2008). Trabajo informal: motivos, bienestar subjetivo, salud, y felicidad en vendedores ambulantes. PsicologíaemEstudo, Maringá, 13 (4), p. 693-701. Extraído el martes 2 de Diciembre de 2014 desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=287122111007>

Moyano, E., y Ramos, N. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la Región Maule. Revista Universum, 22 (2). Extraído el lunes 30 de Noviembre de 2015 desde http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762007000200012&script=sci_arttext

Nava, M. (2012). La calidad de vida: Análisis multidimensional. EnfNeurol (Mex), 11 (3), pp. 129-137. Extraído miércoles 1 de Julio de 2015 desde <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123c.pdf>

Novoa, M., Vargas, S., Castellanos, O., Pertuz, M., y Rivera, Y. (2010). Evaluación de la calidad de vida y bienestar psicológico en pacientes postquirúrgicos con cáncer de tiroides. International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 10 (2), pp. 315-329. Extraído miércoles 15 de abril de 2015 desde <http://www.ijpsy.com/volumen10/num2/264/evaluacin-de-la-calidad-de-vida-y-bienestar-ES.pdf>

OECD.(2011). Health at a Glance 2011, OECD INDICATORS.Extraído el domingo 28 de Junio de 2015 desde <http://www.oecdbetterlifeindex.org/es/countries/chile-es/>

Páez, A., Sáez, B., Duran, G., y Brega, C. (2014). Informe Mensual de Calidad del Empleo (IMCE). Extraído el lunes 29 de Abril de 2015 desde <http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2014/11/IMCE-JAS14-FINAL.pdf>

Pardinas, F. (1981). Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales. México: Siglo veintiuno editores.

Paris, L. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Memoria Tesis de grado. Universidad abierta Interamericana.

Pascucci, L. (2012). El ocio como fuente de bienestar y su contribución a una mejor calidad de vida. Universidad de Flores –Año IV, 7, pp. 39-53. Extraído el Lunes 30 de Noviembre de 2015 desde http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/41/1319/calidaddevidauflo_pp39_53.pdf

Peiró, J., y Prieto, F. (1996). Tratado de psicología del trabajo. Promolibro.

Pérez, J., y Fidalgo, M. (1994). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Extraído el miércoles 29 de Octubre de 2014 desde http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

Pérez, F., López, J., y De la Rosa., D. (s.f). Familia, Estrés Laboral y Calidad de Vida: Resultados Preliminares de un Estudio Piloto en la Provincia de Santa Cruz de Tenerife. Extraído el Lunes 4 de Mayo desde <http://www.cop.es/colegiados/T-00921/poste-familia.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2014). Informe sobre desarrollo humano. Extraído el lunes 29 de Junio de 2015 desde <http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr14-summary-es.pdf>

Programa Chile Sustentable. (2004). Impactos ambientales en Chile: Desafíos de la sustentabilidad. Extraído el lunes 30 de Noviembre de 2015 desde http://www.newtenberg.com/cuencas/591/articles-67584_doc_pdf.pdf

Propyme Chile (2013). La Importancia de la Calidad de Vida en las Pymes. Extraído el viernes 22 de Mayo desde <http://www.propyme Chile.com/columnas/4505-pymes-columnas-opinion-pyme-christian-vuskovic.html>

Requena, F. (s.f). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. Reis, 92, pp., 11-44. Extraído el día Viernes 3 de octubre de 2014 desde dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/758093.pdf

Raineri, A. (2007). Distribución de satisfacción laboral en diferentes grupos de empleados en Chile: similitud con culturas individualistas. Estudios de Administración, 14(2), pp. 1-42. Extraído el lunes 13 de Octubre desde http://estudiosdeadministracion.negocios.uchile.cl/estudios/Collection_files/E_A_2007_Vol14_N2_Raineri.pdf

Ranstad. (2014). Satisfacción laboral como sinónimo de productividad. Extraído el viernes 24 de Abril de 2015 desde <http://www.randstad.es/tendencias360/randstad-toma-nota-octubre>

Riquelme, V. (1999). El tiempo de trabajo. Temas laborales, 11. Extraído el lunes 5 de Diciembre de 2014 desde <http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/w3-article-60344.html>

Rosas, (2008). Percepción de calidad de vida y promoción de la salud en adultos mayores pertenecientes centros de atención primaria de Valdivia durante el año 2008. Tesis de Grado. Extraído el lunes 9 de Noviembre de 2015 desde <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2009/fmr789p/doc/fmr789p.pdf>

Ruiz, J. (2011). Metodología de la investigación cualitativa. España: Universidad de Deusto.

Sánchez, M., y Quiroga, M. Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: Variables moduladoras. Anales de Psicología, 11 (1), pp.63-75. Extraído el viernes 22 de Mayo de 2015 desde http://www.um.es/analesps/v11/v11_1/06-11_1.pdf

Salas, C., y Garzón, M. (2012). La noción de calidad de vida y su medición. CES Salud Pública, 4. Pp. 36-46. Extraído el lunes 23 de Noviembre de 2015 desde <file:///C:/Documents%20and%20Settings/123/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-LaNocionDeCalidadDeVidaYSuMedicion-4549356.pdf>

Salgado, J., Iglesias, M., y Remeseiro, C. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. Psicothema, 8 (2), pp. 329-335. Extraído el lunes 13 de octubre desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72780208>

Stiglitz, J., Sen., A,yFitoussi, J.(2009).Informe de la Comisión sobre la Medición del Desarrollo Económico y del Progreso Social. Extraído el Lunes 29 de Junio desde [file:///C:/Documents%20and%20Settings/123/Mis%20documentos/Downloads/Commission_Stiglitz_ES%20\(1\).pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/123/Mis%20documentos/Downloads/Commission_Stiglitz_ES%20(1).pdf)

Tonon, G. (2010). Los estudios sobre la calidad de vida y la psicología positiva. En Castro, A. (Comp.) Fundamentos de Psicología Positiva, pp. 73-82. Buenos Aires: Paidós.

Universidad Alberto Hurtado. (2011). Estudio revela grado de satisfacción laboral en trabajadores de Región Metropolitana. Extraído el miércoles 13 de mayo de 2015 desde <http://www.uahurtado.cl/noticias-universitarias/2011/11/estudio-revela-grado-de-satisfaccion-laboral-en-trabajadores-de-region-metropolitana/>

Ureña., P., y Castro, C. (2009). Calidad de vida, sentido de coherencia y satisfacción laboral en profesores(as) de colegios técnicos en la Dirección Regional de Heredia.

Revista Electrónica@ Educare, 13 (1), pp. 71-87. Extraído el lunes 13 de Octubre desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114416006>

Urzúa, A., y Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Terapia psicológica, 30(1), pp. 61-71. Extraído el lunes 13 de Octubre de 2014 desde http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082012000100006&script=sci_arttext

Velarde, E., y Ávila, C. (2002). Consideraciones metodológicas para evaluar la calidad de vida. Salud pública de México 44(5). Extraído el lunes 3 de Noviembre de 2014 desde <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v44n5/14035.pdf>

Visión Humana. (2013). Estudio Zoom al Trabajo, tendencias de los trabajadores chilenos. Extraído el lunes 27 de Octubre de 2014 desde www.uai.cl/images/sitio/investigacion/centros_investigacion/investigacion_persona_org_anizacion/zoom.pdf

Weisenthal, J. (2013). Map: Here are the countries that work hard and the ones where they like to relax. Extraído el lunes 8 de Diciembre de 2014 desde <http://www.businessinsider.com/map-of-countries-that-work-hard-2013-9>

Work joke Profession Joke. (2009). Using Humour in Job Development Techniques to adding zest to your practice. Extraído el miércoles 3 de Abril de 2015 desde <http://elights.wikispaces.com/file/view/toronto+Humour+and+Job+Development+Final+-+V.pdf>

World Health Organization.(n.d). Whoqol, measuring quality of life, The World Health Organization Quality Of Life Instruments.Division of mental health and prevention of substance abuse. Extraído el lunes 13 de Octubre de 2014 desde http://www.who.int/mental_health/media/68.pdf

University of Washington.(2007). WHOQOL-BREF.Extraído en Noviembre de 2015 desde http://depts.washington.edu/seagol/docs/WHOQOL-BREF%20with%20scoring%20instructions_Updated%2001-10-14.pdf

Yañez, J., y Jorguera, A. (s.f). Cultura trabajo y familia, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa productiva de la región del BíoBío. Extraído el viernes 22 de Mayo de 2015 desde http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/9616/2/yanez_yanez.pdf

Yasuko, B., Romano, S., García, N., y Refugio, M. (2005). Indicadores objetivos y subjetivos de la calidad de vida. Enseñanza e Investigación en Psicología, 10 (1), pp. 93-102. Extraído el miércoles 22 de Abril de 2015 desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29210106>

Zaldívar, M. (2014).Estadísticas de accidentabilidad. Extraído el lunes 29 de Junio de 2015 desde http://info.suseso.cl/awp/publicaciones/Estad%C3%ADsticas de Accidentabilidad_2013.pdf

7. Anexo

7.1. Tabla 17

Tabla 17

Tabla de comparación de medias variables satisfacción laboral, edad y sexo

Edad	Sexo		Satisfacción		
			S.L. Intrínseca	S.L. Extrínseca	Laboral
10-19	Masculino	Media	49,3333	40,5000	89,8333
		N	6	6	6
		Desviación estándar	5,57375	5,04975	9,41099
	Femenino	Media	42,0000	44,0000	86,0000
		N	1	1	1
		Desviación estándar	.	.	.
	Total	Media	48,2857	41,0000	89,2857
		N	7	7	7
		Desviación estándar	5,79409	4,79583	8,71233
20-29	Masculino	Media	41,9375	36,9792	78,9167
		N	48	48	48
		Desviación estándar	8,51383	7,95062	15,95317
	Femenino	Media	42,2174	38,0435	80,2609
		N	23	23	23
		Desviación estándar	9,85788	8,81877	18,17645
	Total	Media	42,0282	37,3239	79,3521
		N	71	71	71
		Desviación estándar	8,90100	8,19368	16,58665
30-39	Masculino	Media	46,2353	40,5882	86,8235
		N	34	34	34
		Desviación estándar	6,86696	6,19441	12,48143
	Femenino	Media	40,0952	34,9524	75,0476
		N	21	21	21
		Desviación estándar	11,17097	10,73069	21,63903
	Total	Media	43,8909	38,4364	82,3273
		N	55	55	55
		Desviación estándar	9,17055	8,58673	17,37714
40-49	Masculino	Media	40,8333	36,4167	77,2500
		N	12	12	12
		Desviación estándar	8,88137	7,93678	16,08571
	Femenino	Media	42,9500	37,5000	80,4500
		N	20	20	20

		Desviación estándar	8,80475	8,02955	16,38509
Total		Media	42,1562	37,0937	79,2500
		N	32	32	32
		Desviación estándar	8,75144	7,88367	16,08847
50-59	Masculino	Media	47,6667	41,5000	89,1667
		N	12	12	12
		Desviación estándar	7,06249	7,09033	13,73670
	Femenino	Media	43,7000	38,9000	82,6000
		N	10	10	10
		Desviación estándar	8,65448	8,96227	17,19948
Total	Media	45,8636	40,3182	86,1818	
	N	22	22	22	
	Desviación estándar	7,89391	7,90652	15,38904	
60-69	Masculino	Media	45,5000	36,5000	82,0000
		N	2	2	2
		Desviación estándar	,70711	4,94975	4,24264
	Femenino	Media	36,5000	35,0000	71,5000
		N	2	2	2
		Desviación estándar	2,12132	4,24264	6,36396
	Total	Media	41,0000	35,7500	76,7500
		N	4	4	4
		Desviación estándar	5,35413	3,86221	7,50000
70-79	Masculino	Media	49,0000	45,0000	94,0000
		N	2	2	2
		Desviación estándar	2,82843	,00000	2,82843
	Total	Media	49,0000	45,0000	94,0000
		N	2	2	2
		Desviación estándar	2,82843	,00000	2,82843
Total	Masculino	Media	44,2414	38,7586	83,0000
		N	116	116	116
		Desviación estándar	8,03105	7,32075	14,79365
	Femenino	Media	41,8701	37,1688	79,0390
		N	77	77	77
		Desviación estándar	9,57567	9,02395	18,18577
	Total	Media	43,2953	38,1244	81,4197
		N	193	193	193
		Desviación estándar	8,73396	8,05871	16,30264

7.2. Tabla 18

Comparación de Medias Variables Sueldo, Sexo y Satisfacción Laboral.

Sueldo	Sexo		S.L. Intrínseca	S.L. Extrínseca	Satisfacción
					Laboral
100.000-200.000	Masculino	Media	53,0000	46,0000	99,0000
		N	2	2	2
		Desviación estándar	4,24264	4,24264	8,48528
	Femenino	Media	44,5000	40,7500	85,2500
		N	8	8	8
		Desviación estándar	11,07120	7,55456	18,36728
	Total	Media	46,2000	41,8000	88,0000
		N	10	10	10
		Desviación estándar	10,49656	7,16163	17,43560
200.000-300.000	Masculino	Media	45,1250	38,3750	83,5000
		N	24	24	24
		Desviación estándar	7,21901	6,98951	13,79981
	Femenino	Media	40,6250	36,0313	76,6563
		N	32	32	32
		Desviación estándar	10,35421	10,85531	20,72338
	Total	Media	42,5536	37,0357	79,5893
		N	56	56	56
		Desviación estándar	9,34183	9,39238	18,25852
300.000-400.000	Masculino	Media	42,0000	37,8947	79,8947
		N	38	38	38
		Desviación estándar	7,85339	7,15764	14,42930
	Femenino	Media	42,3333	37,4286	79,7619
		N	21	21	21
		Desviación estándar	7,77389	6,56179	14,06735
	Total	Media	42,1186	37,7288	79,8475
		N	59	59	59

		Desviación estándar	7,75950	6,89785	14,17965
400.000-500.000	Masculino	Media	44,3636	37,8485	82,2121
		N	33	33	33
		Desviación estándar	8,56161	7,99266	16,09106
	Femenino	Media	42,4444	37,4444	79,8889
		N	9	9	9
		Desviación estándar	7,09068	6,46357	12,83009
Total	Media	43,9524	37,7619	81,7143	
	N	42	42	42	
	Desviación estándar	8,22534	7,61837	15,33414	
500.000-600.000	Masculino	Media	41,5556	39,1111	80,6667
		N	9	9	9
		Desviación estándar	8,21753	7,13170	14,31782
	Femenino	Media	48,5000	41,5000	90,0000
		N	2	2	2
		Desviación estándar	10,60660	10,60660	21,21320
Total	Media	42,8182	39,5455	82,3636	
	N	11	11	11	
	Desviación estándar	8,55357	7,27136	14,94170	
600.000-700.000	Masculino	Media	47,5000	40,0000	87,5000
		N	4	4	4
		Desviación estándar	3,51188	4,24264	5,97216
	Femenino	Media	25,5000	23,0000	48,5000
		N	2	2	2
		Desviación estándar	4,94975	1,41421	6,36396
Total	Media	40,1667	34,3333	74,5000	
	N	6	6	6	
	Desviación estándar	11,88977	9,39503	20,85905	
700.000-800.000	Masculino	Media	51,3333	45,3333	96,6667
		N	3	3	3
		Desviación estándar	3,51188	3,51188	7,02377
	Femenino	Media	56,0000	49,0000	105,0000

		N	1	1	1
		Desviación estándar	.	.	.
	Total	Media	52,5000	46,2500	98,7500
		N	4	4	4
		Desviación estándar	3,69685	3,40343	7,08872
800.000-900.000	Femenino	Media	41,0000	35,0000	76,0000
		N	1	1	1
		Desviación estándar	.	.	.
	Total	Media	41,0000	35,0000	76,0000
		N	1	1	1
		Desviación estándar	.	.	.
900.000-1.000.000	Masculino	Media	56,0000	49,0000	105,0000
		N	1	1	1
		Desviación estándar	.	.	.
	Total	Media	56,0000	49,0000	105,0000
		N	1	1	1
		Desviación estándar	.	.	.
Total	Masculino	Media	44,0614	38,5877	82,6491
		N	114	114	114
		Desviación estándar	7,98371	7,26832	14,68006
	Femenino	Media	41,7368	37,0395	78,7763
		N	76	76	76
		Desviación estándar	9,56712	9,01176	18,15900
	Total	Media	43,1316	37,9684	81,1000
		N	190	190	190
		Desviación estándar	8,70252	8,02437	16,22708

8. Consentimiento Informado

Consentimiento Informado para participantes de investigación.

A continuación se presentan elementos relevantes acerca del proceso de investigación y su rol en ella. Se le solicita leer el documento completo y preguntar las dudas correspondientes a la responsable del estudio.

La presente investigación se denomina “Calidad de vida y satisfacción laboral en comerciantes de la ciudad de Chillán”. La investigación está a cargo de Beatriz Rebolledo, estudiante de quinto año de la carrera de Psicología de la Universidad del BíoBío y su correo electrónico es Bea.rebolledo.c@gmail.com. Todo está enmarcado dentro del proceso de titulación con el objeto de optar el grado de Psicóloga. El objetivo de este estudio es poder relacionar las variables de calidad de vida y satisfacción laboral en comerciantes de la ciudad de Chillán.

Su participación en esta investigación es estrictamente voluntaria. Si Ud. decide participar en esta investigación se le solicitará contestar tres encuestas de 26, 15 y 5 preguntas correspondientemente lo que le tomará aproximadamente 20 minutos.

La información que se obtenga será confidencial y no se usará con propósitos fuera de lo ya expuesto. Sus respuestas serán anónimas para personas ajenas a este proceso de investigación.

Si tiene alguna duda sobre el instrumento puede hacerla en cualquier momento durante su aplicación. También puede dejar de contestar la encuesta en cualquier momento sin que esto lo perjudique de alguna forma. Si alguna pregunta le parece incómoda puede informarlo al investigador a cargo o simplemente no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Consentimiento informado para participantes de la investigación.

Acepto participar voluntariamente en la investigación conducida por Beatriz Rebolledo. He sido informado/a de que el objetivo de este estudio es relacionar la calidad de vida y satisfacción laboral en comerciantes de la ciudad de Chillán.

Me han indicado que tendré que responder tres encuestas en una sola oportunidad lo cual me tomará cerca de 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en esta investigación es confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. Me han informado que puedo hacer preguntas acerca del proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto redunde en perjuicios hacia mi persona. En caso de que tenga preguntas sobre mi participación en el estudio puedo contactar a Beatriz Rebolledo al correo Bea.rebolledo.c@gmail.com.

Entiendo que una copia de este consentimiento me será entregada y que puedo contactar a la investigadora responsable. Para esto puedo contactar a Beatriz Rebolledo al correo anteriormente mencionado.

Nombre del participante
fecha
(En letra imprenta)

Firma del participante

9. Instrumentos

Cuestionario WHOQOL-BREF

Este cuestionario sirve para conocer su opinión acerca de su calidad de vida, su salud y otras áreas de su vida. Por favor, conteste todas las preguntas. Si no está seguro de qué respuesta dar a una pregunta, escoja la que le parezca más apropiada. A veces, ésta puede ser su primera respuesta.

Tenga presente su modo de vivir, expectativas, placeres y preocupaciones. Le pedimos que piense en su vida durante las últimas dos semanas.

Por favor lea cada pregunta, valore sus sentimientos y haga una X en el número de la escala de cada pregunta que sea su mejor respuesta.

1. ¿Cómo puntuaría su calidad de vida?

Muy mal	Poco	Lo normal	Bastante Bien	Muy bien
1	2	3	4	5

2. ¿Cuán satisfecho está con su salud?

Muy insatisfecho	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Las siguientes preguntas hacen referencia a cuánto ha experimentado ciertos hechos en las últimas dos semanas.

3. ¿Hasta qué punto piensa que el dolor (físico) le impide hacer lo que necesita?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

4. ¿Cuánto necesita de cualquier tratamiento médico para funcionar en su vida diaria?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

5. ¿Cuánto disfruta de la vida?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

6. ¿Hasta qué punto siente que su vida tiene sentido?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

7. ¿Cuál es su capacidad de concentración?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

8. ¿Cuánta seguridad siente en su vida diaria?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

9. ¿Cuán saludable es el ambiente físico a su alrededor?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

Las siguientes preguntas hacen referencia a “cuan totalmente” usted experimenta o fue capaz de hacer ciertas cosas en las últimas dos semanas.

10. ¿Tiene energía suficiente para su vida diaria?

Nada	Un poco	Moderado	Bastante	Totalmente
1	2	3	4	5

11. ¿Es capaz de aceptar su apariencia física?

Nada	Un poco	Moderado	Bastante	Totalmente
1	2	3	4	5

12. ¿Tiene suficiente dinero para cubrir sus necesidades?

Nada	Un poco	Moderado	Bastante	Totalmente
1	2	3	4	5

13. ¿Qué tan disponible tiene la información que necesita en su vida diaria?

Nada	Un poco	Moderado	Bastante	Totalmente
1	2	3	4	5

14. ¿Hasta qué punto tiene oportunidad para realizar actividades de ocio?

Nada	Un poco	Moderado	Bastante	Totalmente
1	2	3	4	5

15. ¿Es capaz de desplazarse de un lugar a otro?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

Las siguientes preguntas hacen referencia a “cuan satisfecho o bien” se ha sentido en varios aspectos de su vida en las últimas dos semanas.

16. ¿Cuán satisfecho está con su sueño?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

17. ¿Cuán satisfecho está con su habilidad para realizar sus actividades de la vida diaria?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

18. ¿Cuán satisfecho está con su capacidad de trabajo?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

19. ¿Cuán satisfecho está de sí mismo?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

20. ¿Cuán satisfecho está con sus relaciones personales?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

21. ¿Cuán satisfecho está con su vida sexual?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

22. ¿Cuán satisfecho está con el apoyo que obtiene de sus amigos?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
------	------	-----------	---------------------	----------------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

23. ¿Cuán satisfecho está de las condiciones del lugar donde vive?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

24. ¿Cuán satisfecho está con el acceso que tiene a los servicios sanitarios?

Nada	Poco	Lo normal	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

25. ¿Cuán satisfecho está con su transporte?

Nada	Un poco	Lo normal	Bastante	Extremadamente
1	2	3	4	5

La siguiente pregunta hace referencia a la frecuencia con que Ud. ha sentido o experimentado ciertos sentimientos en las últimas dos semanas.

26. ¿Con que frecuencia tiene sentimientos negativos, tales como tristeza, desesperanza, ansiedad, depresión?

Nunca	Raramente	Medianamente	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

Escala de satisfacción laboral

Por favor, rellene los siguientes datos:

Sexo: Edad: Puesto de trabajo: Tipo de negocio:

Cantidad de trabajadores:

Sueldo	menos de 200.000	200.000-300.000	300.000-400.000	400.000-500.000	500.000-600.000	600.000-700.000	700.000-800.000	800.000-900.000	900.000 o más
--------	------------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	---------------

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale su respuesta con una X dentro del recuadro inferior correspondiente a la pregunta. No hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor, conteste su opinión sincera y no discuta sus respuestas con otras personas. Es su opinión la que cuenta. Aunque le cueste contestar alguna cuestión, por favor asegúrese no dejar ninguna pregunta en blanco.

Por favor señale su grado de satisfacción con los siguientes aspectos de su trabajo:

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

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

Escala de satisfacción vital

A continuación se presentan cinco afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo o en desacuerdo. Utilizando la escala de abajo, indique cuan de acuerdo está con cada elemento, eligiendo el número apropiado asociado a cada elemento. Por favor, sea abierto y honesto al responder.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

	1	2	3	4	5	6	7
1. En la mayoría de las formas de mi vida se acerca a mi ideal							
2. Las condiciones de mi vida son excelentes.							
3. Estoy satisfecho con mi vida							
4. Hasta ahora, he conseguido las cosas importantes que quiero en la vida							
5. Si pudiera vivir mi vida de nuevo, no cambiaría casi nada.							

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!