



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL

---

**“FELICIDAD Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD.  
EL CASO DE LOS TRABAJADORES HAITIANOS EN  
CHILLÁN”**

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

**Alumna:** Yoselin Alejandra Segura Llanos

**Profesor guía:** Sr. Claudio Quintanilla Hausdort

Chillán, 2018



## CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS .....	4
INTRODUCCIÓN .....	5
OBJETIVOS .....	8
Objetivo General .....	8
Objetivos Específicos .....	8
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	9
1.1 Psicología Positiva: Fundamentos para la felicidad .....	9
1.1.1 Relación de la psicología positiva con la satisfacción con la vida .....	11
1.1.2 Psicología positiva y Felicidad.....	12
1.2 Felicidad y trabajo .....	13
1.2.1 Que se entiende por felicidad.....	13
1.2.2 Estudios sobre la felicidad .....	15
1.2.3 Relaciones entre felicidad y trabajo .....	17
1.3 ¿Qué es el optimismo?.....	20
1.4 ¿Qué es la gratitud? .....	21
1.5 ¿Qué es productividad? .....	22
CAPITULO II: METODOLOGÍA Y RESULTADOS .....	24
2.1 Tipo de estudio.....	24
2.2 Muestra .....	24
2.3 Instrumento .....	24
2.4 Procedimiento y recolección de datos.....	25
2.5 Resultados .....	25
2.5.1 Gratitud en los trabajadores Haitianos .....	26
2.5.2 Antecedentes generales encuesta de gratitud .....	34
2.5.3 Optimismo en los trabajadores Haitiano.....	37
2.5.4 Antecedentes generales encuesta de optimismo .....	50
2.5.5 Productividad en los trabajadores Haitianos .....	53
2.5.6 Antecedentes generales encuesta de productividad .....	65
CAPITULO III: CONCLUSIONES Y REFLEXIONES .....	69
BIBLIOGRAFÍA .....	73
ANEXOS .....	76
Anexo 1: Cuestionario de Gratitud. ....	76



Anexo 2: Cuestionario de Gratitud en Francés.....	77
Anexo 3: Cuestionario de Optimismo. ....	78
Anexo 4: Cuestionario de Optimismo en Francés. ....	80
Anexo 5: Cuestionario de Productividad. ....	82



## AGRADECIMIENTOS

Primero quiero dar las gracias a mis padres, Carmen Llanos Figueroa y Pedro José Segura Alarcón que siempre han estado apoyándome y entregándome todo para ser la persona que hoy soy.

También agradecer a mi hija Antonela Fernanda San Martín Segura que con su apoyo, alegría y sus sonrisas me acompañó en cada momento de los 5 años de la carrera.

A la vez quiero agradecer a mi profesor guía el profesor Claudio Quintanilla, por guiarme en el periodo de la tesis y por su gran capacidad de orientación y por hacer de esta memoria un momento de aprendizaje, ya que junto a él se logró cerrar la etapa universitaria, muchas gracias.

A mis amigas que estuvieron apoyándome de una u otra manera en el transcurso de la preparación de la tesis, y dándome esas palabras de aliento y no me dejaron caer.

Yoselin Segura Llanos



## INTRODUCCIÓN

El mundo está viviendo una etapa en donde la migración ha tomado fuerza, los movimientos migratorios son más constantes y esto ha llegado a Chile. La migración hacia Chile ha aumentado un 4,9% desde el año 2010 al 2015<sup>1</sup>, lo cual ha generado una gran polémica por el impacto que causa la llegada de nuevas culturas a nuestro país. En la ciudad de Chillán, también ha aumentado la cifra de migrantes, ya que en el año 2012 población extranjera era de 400 personas, y en el año 2017 ascendió a unas 900 personas según datos de la Policía de investigaciones (PDI) chillaneja<sup>2</sup>.

Chile en la actualidad cuenta con una legislación migratoria del año 1975, la cual está contenida en el cuerpo normativo proveniente del Decreto Ley 1094, en esta ley se percibe al migrante como una amenaza para el país, todo esto bajo la doctrina de la Seguridad Nacional. Es por esto que en el año 2017, el actual gobierno ha firmado un proyecto de ley de migraciones. Esta norma contiene cuatro ejes principales, el primero, un sistema de principio, derechos y deberes, segundo, la regulación del ingreso, salida y las categorías migratorias, tercero, los procesamientos administrativos sancionatorios y finalmente, un sistema nacional de política migratoria. Además se incluirá en este proyecto de ley la creación de un registro nacional de extranjeros, el cual será administrado por la Subsecretaria del Interior, como también de un catálogo de causales de prohibición de ingreso al país, de la misma forma se creará un comité de políticas migratorias que será dirigido por el ministro del Interior y contará con la participación de titulares de Relaciones exteriores, Hacienda y Justicia<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup>Informe Coyuntura Económica en América Latina y el Caribe (Cepal y la Organización Internacional del Trabajo), 2017, [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_553535.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_553535.pdf).

<sup>2</sup>Número de inmigrantes en Chillán crece cerca de 30% cada año (2017, 19 de febrero). [Periódico electrónico] Chillán: La discusión.

Disponibles en: <http://www.ladiscusion.cl/detalle/10610/N%C3%BAmero-de-inmigrantes-en-Chill%C3%A1n-crece-cerca-de-30-cada-a%C3%B1o#sthash.r83nZvOj.dpbs>. [2017, 11 de septiembre].

<sup>3</sup>Bachelet firma proyecto de ley de migraciones: "Estamos dando un paso importante para la convivencia en Chile" (2017, 21 de agosto). [Periódico electrónico] Santiago: La Tercera.



Por lo demás, la productividad es un tema de muchas aristas, pero desde la perspectiva de la gestión de personas, existen varios estudios, que aseguran que un trabajador feliz es en mayor parte más productivo. (Seligman, 2003).

En este contexto, veremos la felicidad desde las emociones o rasgos positivos, los cuales son el carácter, la gratitud y optimismo, resiliencia, el significado y propósito, compromiso, entre otras. (Park, et al., 2013; Vera-Villarreal, Pavés y Silva, 2012; Vera, 2006 y Prieto-Urzúa, 2006).

La felicidad, en un sentido amplio, envuelve todo aquello que es bueno, endosable al bienestar individual o social. La felicidad es el disfrute subjetivo de la vida, que formalmente definimos como bienestar subjetivo. Intuitivamente, la subjetividad del bienestar proviene de una evaluación del peso relativo de las emociones agradables y desagradables que experimenta un individuo en la vida diaria o en su conjunto. En efecto, la felicidad o el bienestar subjetivo son la medida en que el individuo juzga su vida como favorable o cuán satisfecho está con ella<sup>4</sup>. Es una actitud que combina un componente afectivo y otro cognitivo<sup>5</sup>. El primero corresponde a la evaluación instantánea de los eventos que ocurren en la vida, la cual está sujeta al estado de ánimo de la persona. El segundo se refiere a los aspectos racionales o intelectuales que determinan la satisfacción, lo cual involucra anhelos, perspectivas y valores del individuo.

Es por esto, que nos enfocaremos en rasgos que son percibidos a simple vista de los haitianos, como lo son la gratitud y el optimismo, los cuales serán analizados para ver su relación con la felicidad y la productividad de estos trabajadores. El optimismo, mejora la resistencia a la depresión causada por los contratiempos; favorecen el rendimiento laboral, sobre todo en trabajos que constituyen un reto y, la salud física. La segunda emoción, gratitud, aumenta el disfrute y la valorización de los buenos momentos pasados y la reescritura de la

---

Disponible en: <http://www.latercera.com/noticia/bachelet-firma-proyecto-ley-migraciones-estamos-dando-paso-importante-la-convivencia-chile/>

<sup>4</sup>Venhoooven, R. 2001. "What we know about happiness".

<sup>5</sup> Frey and Stutzer. 2002 "What can economists learn about happiness research?".



historia mediante el perdón reduce el efecto deprimente de los sucesos negativos, de hecho puede transformar los malos recuerdos en buenos (Seligman, 2003), por lo tanto, si las personas tendrían estas dos emociones permanentemente podrán alcanzar la satisfacción y por ende la felicidad, lo que indirectamente los llevara a aumentar su productividad.



## OBJETIVOS

### Objetivo General

Estudiar la relación entre la felicidad de los trabajadores haitianos de Chillán y su productividad laboral.

### Objetivos Específicos

1. Analizar el optimismo y la gratitud en los trabajadores haitianos.
2. Establecer la productividad laboral de los trabajadores haitianos.
3. Identificar si existe relación entre el optimismo y la gratitud de los trabajadores haitianos con su productividad laboral.





## CAPITULO I: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

### 1.1 Psicología Positiva: Fundamentos para la felicidad

Lograr y mantener una vida satisfactoria es señalado como un aspecto clave y compartido por todos los seres humanos y la sociedad en su conjunto, la cual considera aristas como felicidad, ocio, disminución de problemas y trastornos, entre otros, dependiendo netamente del área de estudio en cuestión. La psicología desde su prisma tradicional se ha encargado fuertemente en la caracterización y resolución de aspectos negativos los cuales influyen en el desarrollo de una vida satisfactoria, en descuido de aspectos positivos del ser humano (Park, Peterson CySun, 2013; Vera, 2006 y Zúñiga 2004). Ante este escenario, es que el psicólogo Martin Seligman, cuando en 1998 asume la presidencia de la American Psychological Association (APA), remonta formalmente los inicios del movimiento de Psicología Positiva. En su discurso de asunción hace alusión a que la psicología no es solo una rama del sistema sanitario, ni una extensión de la medicina y es seguramente más que “un inquilino en la explotación de los esquemas de salud basados en el beneficio”. Él habla de que la misión de los psicólogos es más grande. Que han extraviado el original y más importante mandato, mejorar la vida de la gente, no solo de los enfermos mentales. Termina haciendo una apelación a la profesión y a la ciencia a retomar este mandato otra vez en el nuevo milenio (Ibáñez, 2011).

Un fuerte impulso a este pensamiento supuso la firma de un manifiesto por varios investigadores importantes que en enero de 1999 acudieron al Primer Congreso Akumal, celebrado en México. En este manifiesto, conocido como “Manifiesto de Akumal”, Ken Sheldon, Bárbara Frederickson, Kevin Rathunde, Mike Csikszentmihalyi y Jon Haidt establecieron las bases de esta nueva forma de entender la psicología.

En definitiva la psicología positiva es un movimiento que promueve el estudio científico de las emociones positivas, de las características positivas de las personas y de las instituciones positivas (Seligman, 2000).



El concepto de psicología positiva es bastante nuevo e innovador, pero presentó sus primeros indicios antes de la segunda guerra mundial de manera no formal, debido a que a través de la psicología se le daba realce a 3 áreas: curar la enfermedad mental, ayudar a las personas a tener una vida más productiva y promover el talento, pero posterior a la guerra sólo se le dio realce a tratar los trastornos mentales, aspectos fuertes en aquellos tiempos debido a una de las tantas consecuencias que se había derivado de la guerra, dejando en desmedro las otras 2 aristas mencionadas (Lupano y Castro, 2010; Peterson, 2006 y Contreras y Esguerra, 2006).

El tratamiento de las mentes y cerebros trastornados, aporta poca información sobre cómo prevenir tales trastornos. Los progresos en la prevención de enfermedades mentales se deben al hecho de reconocer y desarrollar una serie de fortalezas, capacidades y virtudes en la gente joven, tales como la visión de futuro, la esperanza, las habilidades interpersonales, el valor, el fluir, la fe y la ética laboral (Seligman, 2002).

Con el transcurso de los años la psicología ha ido abordando distintas aristas de estudios, las cuales desde un comienzo no eran consideradas, transitando el estudio desde variables negativas hacia aspectos positivos de las personas (Vera-Villarroel y Guerrero, 2003). Ante la ausencia de enfoques que permitan abordar los aspectos psicológicos favorables de las personas, se genera el concepto de Psicología positiva (Park, et al., 2013; Hervás, 2009; Contreras y Esguerra, 2006) cuya finalidad es producir un cambio de foco en la psicología, buscando una ciencia centrada en la comprensión y fortalecimiento de rasgos personales positivos de los distintos individuos de la sociedad (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). Debido a que es un término acuñado recientemente, no cuenta con siglos de estudios directamente sobre el tema. Existen autores que poseen pensamientos similares y más simplificados acerca del tema, mencionando la psicología positiva como un estudio de carácter científico aplicado a las fortalezas y virtudes de los seres humanos desde el inicio hasta el final de sus vidas



(Peterson, 2006 y Sheldon y King, 2001). La psicología positiva a diferencia de otros enfoques del orden psicológico enfatiza los aspectos positivos de los individuos, con la finalidad de mejorar la calidad de vida, en desmedro de la psicología tradicional, la cual se enfoca netamente en la solución de problemas y debilidad de las personas (Khazaei, Khazaei, Ghanbari-H, 2017). En la misma línea a lo anterior, se propone que este concepto va ligado estrechamente al florecimiento de los aspectos positivos del ser humano y el tratamiento o reparación de los rasgos negativos del mismo (Martínez, 2006).

Con lo mencionado en el párrafo anterior, si bien se vislumbra la presencia de distintas explicaciones por parte de los estudiosos del tema, destaca el hecho que los conceptos convergen en varios criterios, realizando un claro énfasis de algo tan simple como la consideración de aspectos positivos y negativos en el desarrollo del ser humano en la vida (Vásquez, 2006).

Finalmente se debe reiterar que uno de los criterios de estudio fundamental por parte de la psicología positiva es el relacionado a las emociones o rasgos positivos como el carácter, la gratitud y optimismo, resiliencia, el significado y propósito, compromiso, felicidad y buenas relaciones, entre otras. (Park, et al., 2013; Vera-Villarroel, Pávez y Silva, 2012; Vera, 2006 y Prieto-Ursúa, 2006).

### **1.1.1 Relación de la psicología positiva con la satisfacción con la vida**

La finalidad de la vida no solamente tiene relación con sortear obstáculos en el día a día, sino consiste en buscar una vida satisfactoria, saludable y plena en todos los ámbitos. Como se expuso anteriormente, la psicología positiva a través del estudio científico busca potenciar o fortalecer las emociones positivas de las personas en función de obtener satisfacción con la vida (Park et al., 2013 y Prieto-Ursúa, 2006). Pero ¿Cómo se relacionan estos dos criterios? Primeramente entenderemos por satisfacción con la vida como “el grado en que una persona evalúa la calidad global de su vida en conjunto de forma positiva” (Veenhoven, 1994). La satisfacción con la vida plantea el estudio de dos aspectos, primero el aspecto objetivo y otro más de carácter subjetivo (Moyano y Ramos 2007). En los



inicios, el término se centraba prioritariamente en tópicos relacionados a características socioeconómicas de las personas, como ingreso, educación y empleo, pero las principales diferencias entre niveles de satisfacción con la vida, se centran en aspectos socio-emocionales y psicológicos. (Schnettler, Miranda, Sepúlveda, Orellana, Denegri, Mora y Lobos, 2014; Velarde y Ávila, 2002 y Veenhoven, 1994).

### 1.1.2 Psicología positiva y Felicidad

Seligman (2002) en el libro *La Auténtica Felicidad* habla sobre la psicología positiva y plantea que cada persona dependiendo de su personalidad puede adoptar distintas formas de vida que lo pueden hacer feliz. Existen cuatro estilos de vida que pueden hacer lograr un estado de felicidad:

- La vida placentera: Una vida que persigue con éxito las emociones positivas acerca del presente, el pasado y el futuro.
- La vida comprometida: Uso de las fortalezas características para obtener gratificación abundante en los principales campos de la vida. No es permanente, sino que implica un continuo desarrollo.
- La vida significativa: La vida comprometida puesta al servicio de algo más grande que uno, algo que trasciende.
- La vida plena: Experimentar emociones positivas y disfrutar de las sensaciones positivas, de los placeres. Obtener gratificaciones del ejercicio de nuestras fortalezas y usar las fortalezas al servicio de algo más grande que nosotros, que le da sentido a la existencia.

La psicología positiva es un término general para el estudio de las emociones positivas, los rasgos de carácter positivo y las instituciones que lo permiten. Resultados de la investigación de la psicología positiva están destinados a complementar, y no a reemplazar lo que se sabe sobre el sufrimiento humano, la debilidad y el desorden (Seligman, Steeb, Park, Peterson, 2005). Según Fredrickson (2001) las emociones positivas resuelven problemas relacionados con el crecimiento personal y el desarrollo. Experimentar emociones positivas lleva a



estados mentales y modos de comportamiento que de forma indirecta preparan al individuo para enfrentar con éxito dificultades y adversidades venideras, esta autora reivindica la importancia de las emociones positivas como medio para solventar muchos de los problemas que generan las emociones negativas y cómo a través de ellas el ser humano puede conseguir sobreponerse a los momentos difíciles y salir fortalecidos de ellos. Sin embargo las emociones positivas, son más difíciles de estudiar, debido a que comparativamente son menos en cantidad que las negativas y a que son más difíciles de distinguir. Así, considerando las taxonomías científicas de las emociones básicas podemos identificar 3 o 4 emociones negativas por cada emoción positiva (Vera, 2016).

Seligman (2014) expone que el bienestar tiene cinco elementos mensurables, esto son las emociones positivas, el compromiso/Involucramiento, las relaciones positivas, el sentido/significado y los logros. En las emociones positivas se pueden encontrar emociones como la felicidad, la gratitud, el amor, el interés, la alegría, entre otras, experimentar más emociones positivas que negativas hacer que tengamos positividad.

En síntesis, la psicología positiva señala que la correcta regulación de nuestras emociones (positivas y negativas) es la clave para alcanzar bienestar y satisfacción con la vida, lo que terminara generando la felicidad en las personas, como una emoción positiva que se sustente en el tiempo para enfrentar los diversos momentos que todas las personas tienen en la vida (Ibáñez, 2011)

## 1.2 Felicidad y trabajo

### 1.2.1 Que se entiende por felicidad

Existen variados estudios que hablan de la felicidad, que es, cómo se puede medir y cuáles son las variables que se relacionan más con ella. Para esto se han utilizado instrumentos específicos tanto para medir la felicidad, como también para relaciones cercanas a esta como lo es la satisfacción.



Los seres humanos en general tenemos como objetivo común alcanzar bienestar y felicidad (Buss, 2000). Existen miradas globales como individualistas, para Mascareño (2006) cuando se habla de felicidad se aborda un tema de autorreferencia individual, algo así como una acción propia del ego en donde se ratifica lo individual de la felicidad. Eso implica que la felicidad es algo irrealizable para la sociedad. Sin embargo, Veenhoven (2009) plantea que solo pensar en la felicidad individual no es correcto y plantea la felicidad como un objetivo de políticas públicas, en donde ve posible la felicidad de la mayoría de la sociedad.

La teoría de que la felicidad es relativa se basa en tres postulados, (I) la felicidad resulta de la comparación, (II) los estándares de comparación se ajustan, (III) los estándares de comparación son construcciones arbitrarias. Sobre estos postulados la teoría predice que (1) la felicidad no depende de la calidad de vida real, (2) los cambios en las condiciones de vida a lo bueno o lo malo tienen sólo un efecto de corta duración sobre la felicidad, (3) las personas son más felices después de tiempos difíciles, (4) la gente es típicamente neutral acerca de su vida (Veenhoven, 1991).

Hay quienes dicen que la felicidad es un estado de bienestar ideal y permanente al que las personas aspiran llegar (Moccia, 2016), sin embargo independiente que las personas deseen la felicidad en cada momento de sus vidas, esta no es un estado permanente. La felicidad objetiva es un concepto basado en el momento, que es operacionalizado exclusivamente por medidas del estado afectivo de los individuos en momentos particulares del tiempo. En este aspecto, la felicidad objetiva difiere de las medidas estándar del bienestar subjetivo, que están basadas en la memoria y requieren que el sujeto informe una evaluación global del pasado reciente (Kahneman, D., Kahneman, D., & Tversky, 1999).

Una mirada distinta tiene García (2011), quien considera la filosofía de Kant para definir la felicidad, en donde existen seis facetas, los cuales son: La felicidad como totalidad, como concepto indeterminado, como lo opuesto a la cultura, como



sentimiento, como bien y como la fundamentación de la metafísica de las costumbres y según la cual la felicidad es el ideal de la imaginación. Ella considera que la felicidad es el ideal de la imaginación, porque al inventar la felicidad, logra esa ficción necesaria, y la imaginación practica su máxima libertad, su completa desenvoltura.

### 1.2.2 Estudios sobre la felicidad

La felicidad, la tristeza y el disgusto son tres emociones que difieren en su valencia (positiva o negativa) y las tendencias de acción asociadas (enfoco o retirada). Estudios sobre el cerebro, identificaron regiones de este que distinguen entre emociones positivas y negativas y regiones que dependen tanto del estimulante como de la valencia de la emoción o de su interacción. Esto se realizó con el objetivo de investigar los correlatos neuroanatómicos de estas emociones discretas. La felicidad se distinguía de la tristeza por una mayor actividad en las proximidades de la corteza frontal medial ventral. Si bien este estudio debe considerarse preliminar, identifica regiones del cerebro que participan en la felicidad, la tristeza y el asco (Lane, Reiman, Ahern, Schwartz y Davidson, 1997).

También encontramos quienes creen que la felicidad es un estado de satisfacción que puede depender de distintas variables como la composición de la familia, de la educación que lograron obtener, del trabajo que se tenga, de los ingresos obtenidos (Ahn, Morcillo, De Juan, 2017), otros consideran que se debe relacionar con aspectos de la filosofía, siendo la sabiduría el camino principal hacia la felicidad, aunque está el inconveniente de que existen pocos estudios que relacionen la sabiduría (considerada como un atributo cuantitativo) y la felicidad. Además la evidencia muestra que esta relación solo es efectiva en algunos casos, y si se toma como muestra general de la población no es representativa (Pelechano, González, García, Morán, 2016).



En cuanto a los métodos para medir la felicidad, los más utilizados son la Escala de Felicidad Subjetiva de Lyubomirsky y Lepper (1999)<sup>6</sup>, la cual mide la felicidad subjetiva global mediante enunciados en los que la persona se evalúa a sí mismo o bien se compara con quienes le rodean. Y la Escala de satisfacción con la vida de Diener, Emmons, Larsen, & Griffin (1985)<sup>7</sup> que tiene el objetivo de evaluar aspectos cognitivos del bienestar a través de 5 enunciados.

Pelechano, et al. (2016) señala que tener una regulación de las emociones ayuda a conseguir el ajuste adecuado con el que la persona es feliz. Este proceso se inicia al momento del nacimiento con las interacciones personales que la persona va aprendiendo. Con el tiempo la persona debería aprender a regular las emociones para lograr un ajuste en donde se sienta bien. Normalmente la felicidad es lograda a través de las emociones positivas porque hay más apertura y expresión, caso contrario para las emociones negativas (Franco y Sánchez, 2010).

Moccia (2016) considera la felicidad como un estado al cual las personas quieren llegar y una de las formas que pueden lograrlo es teniendo bienes que consideren valiosos. García (2011) si bien se queda con que la felicidad es el ideal de la imaginación, comenta que la felicidad en su totalidad es un concepto indeterminado, que está relacionado tanto a sentimientos como a bienes. También hay quienes creen que la felicidad depende de distintas situaciones que pueden ser cotidianas, que dependiendo de cómo sea la experiencia de cada situación la felicidad aumenta o disminuye. Entre los aspectos que consideran está la situación sentimental, si se está casado, soltero, viudo u otras, la situación de salud, la situación laboral o estudiantil, la situación económica, la situación familiar (con respecto a con quien vive). Ramírez y Fuentes (2013) relacionaron la felicidad subjetiva con el rendimiento académico, encontrando una relación positiva entre el desempeño y los niveles de felicidad. La ética personal también muestra algunos

<sup>6</sup>Consiste en una escala tipo Likert de cuatro ítems con siete alternativas de respuesta (1= nada en absoluto; 7= en gran medida)

<sup>7</sup>Consiste en 5 afirmaciones de respuesta (1=totamente en desacuerdo; 7 totalmente de acuerdo)





efectos, específicamente aquellos comportamientos que tienen que ver con la ética parecen ser más influyentes que otros en la felicidad (Ahn y Mochón, 2010).

La satisfacción vital junto con la felicidad subjetiva son variables que según Veloso, et al. (2013) están explicadas por las mismas dimensiones de la inteligencia emocional, este resultado puede deberse en parte a lo señalado por García (2002), quien señala que ambos constructos están altamente relacionados.

En el último tiempo según Steel, Schmidt y Shultz (2008) ha habido un aumento sustancial en investigaciones que involucran tanto a la felicidad, el bienestar subjetivo y la satisfacción con la vida, además de ir extendiéndose a otros campos de interés como lo es la gestión de la salud mental. También en disciplinas fuera de la salud o psicología han surgido áreas de investigación, principalmente la economía ha tomado parte importante en estas nuevas áreas de investigación con el objetivo de examinar determinantes socioeconómicas y macro políticas de la felicidad, tomándolas para conseguir indicadores que apoyen la creación de políticas públicas (Vera, Celis y Córdova 2011). El enfoque de bienestar subjetivo, constituye una alternativa a los tradicionales, este se refiere al bienestar de las personas, y afirma que la mejor manera de conocerlo es preguntando directamente a la gente (Rojas, 2009).

### 1.2.3 Relaciones entre felicidad y trabajo

La variable trabajo está constantemente relacionada con la búsqueda de la felicidad (Ahn, et al. 2017).

Para Lyubomirsky, King y Diener (2005), existe evidencia transversal que revela que los trabajadores felices tienen ventajas sobre los menos felices. Las personas con mayor nivel de bienestar subjetivo son más propensas a obtener entrevistas de trabajo, a ser evaluadas de manera más positiva por los supervisores una vez que obtienen un trabajo, a mostrar un rendimiento superior y la productividad, y para manejar los puestos de trabajo de gestión de mejor forma. También es menos probable que se agoten o se comporten mal en el lugar de trabajo. Hay evidencia que muestra que los individuos felices tienen éxito en



múltiples dominios de la vida, incluyendo el matrimonio, la amistad, los ingresos, el rendimiento laboral y la salud. Los autores sugieren que el vínculo felicidad-éxito existe no sólo porque el éxito hace a la gente feliz, sino también porque el afecto positivo engendra éxito.

El trabajo es una fuente de felicidad y realización personal, si se tiene el cuidado de realizar una correcta elección (Parsons, 2005)<sup>8</sup>, se trabaja para tener dinero y adquirir bienes que hacen feliz a la gente. Para Moccia (2016), autor de “felicidad en el trabajo”, la psicología del trabajo y de las organizaciones es promover tanto el bienestar de los trabajadores como el rendimiento de los empleados, no obstante, como se ha expuesto antes los distintos autores no son unánimes respecto a los fundamentos de la felicidad y cada cual tiene su visión personal.

En cuanto a evidencias de la relación del trabajo con la felicidad encontramos el estudio que dice que los jóvenes que estudian tienen menores niveles de felicidad que el que trabaja y, dentro del grupo de jóvenes trabajadores, son más infelices los que tienen contratos temporales y más felices lo que tienen contratos indefinidos. Además la felicidad aumenta con la renta (Ahn, et al. 2017). También en la misma línea, Cid, Ferrés y Rossi (2008) hicieron un estudio en Uruguay en donde concluyen que las personas cuando tienen mayores ingresos y sus ingresos son adecuados para su nivel de vida, las personas se reportan como más felices.

Ahn y Mochón (2010) estudiaron los determinantes de la felicidad y los puntos relacionados con el trabajo dieron los resultados positivos, mostrando que si hay una relación entre ellos, se concluye que la felicidad aumenta con el ingreso. Las expectativas positivas tienden a hacer a las personas más felices, así como el optimismo y el progreso económico. Con respecto al capital social, encontramos que aquellos que dicen confiar en los demás, en general, son significativamente más felices que aquellos que tienen menos confianza (Ahn y

---

<sup>8</sup>Libro: sea feliz en su trabajo.



Mochón, 2010). En cuanto a los trabajadores informales se reportan muy felices con sus familias en primer lugar y también - aunque un poco menos - con su trabajo, moderadamente felices respecto del ocio (o descanso personal), y débilmente felices respecto de sus amigos, desde este punto de vista subjetivo, la calidad de su trabajo evaluada por ellos mismos no es mala y aún, si sólo se considera los ingresos, es probablemente mejor que la que podrían obtener como asalariados. Por cierto, desde la perspectiva de lo que es una situación deseable de seguridad y protección sociales, su trabajo es uno precario y de mala calidad (Moyano, Castillo y Lizana, 2008).

Se muestran efectos positivos similares con respecto a la confianza en algunas instituciones. En particular, la confianza en las grandes empresas parece aumentar considerablemente la felicidad de los individuos. La ética personal también muestra algunos efectos. Específicamente, aquellos que rechazan comportamientos deshonestos, como evasión o soborno fiscal, parecen ser más felices que otros (Ahn y Mochón, 2010).

Los principales resultados de la economía de la felicidad en lo que respecta al papel de los ingresos, muestra que el ingreso desempeña tanto una función de satisfacción de necesidades como una función de marcador de posición, así el ingreso relativo es importante para la felicidad (Rojas, 2009).

En un estudio en donde participaron trabajadores de educación especial se pudo establecer que la inteligencia emocional, se relaciona positiva y significativamente con felicidad subjetiva, satisfacción vital y resiliencia, esto quiere decir que una persona que tenga experiencias emocionales positivas, es más probable que perciba su vida satisfactoriamente (Veloso, et al. 2013).

En otra investigación, en donde se analizaron a los vendedores ambulantes, se logró determinar que los vendedores tienen una satisfacción de vida moderada, con niveles de satisfacción más bajos en relación a sus amigos y el ocio, mientras que más elevados en relación con el trabajo y la familia, siendo esta la que



entrega mayor satisfacción (Moyano, et al 2008). También con respecto al trabajo comenta que los individuos trabajan mejor después de períodos de ocio, descanso o aburrimiento

### 1.3 ¿Qué es el optimismo?

El Optimismo está considerado como un Recurso Psicológico que favorecen a la salud y el bienestar. Un recurso psicológico que es un factor de protección que se asocia con la salud y el bienestar y que, a su vez, permiten aumentar la resistencia a la adversidad, pues facilitan una adecuada evaluación y afrontamiento de los cambios o dificultades de los sucesos vitales ocurridos en la vida (Remor, 2006).

Según Seligman (2011), “Las personas optimistas tienden a creer que la derrota es sólo un revés temporal, que sus causas se limitan a este único caso. Los optimistas creen que la derrota no es su culpa: Las circunstancias, la mala suerte, u otras personas lo llevó a cabo. Tales personas no se inmutan por las derrotas. Enfrentan las malas situaciones y las perciben como un desafío para esforzarse más “.Cada estilo explicativo de los sucesos; Optimista & Pesimista, cuentan con tres dimensiones, según el autor:

- Internalidad vs. Externalidad: Definido como el grado en que uno se considera responsable del suceso, por ejemplo: Una persona que no ganó un torneo de ajedrez con un estilo explicativo pesimista se diría a sí mismo; “eres tonto para el ajedrez”, “cómo pensaste que ibas a ganar”, en cambio, una persona con un estilo explicativo optimista diría; “los competidores estaban mejor preparados”, “la presión del público fue demasiada”.
- Estabilidad vs. Inestabilidad: Cuando la causa del suceso está presente durante todo el tiempo; su contrario sería transitoriedad, o inestabilidad, por ejemplo: una persona que no pudo obtener una promoción en su trabajo con un estilo explicativo pesimista se diría; “mis reportes siempre son pésimos”, “nunca podre ascender”, en cambio, una persona con un estilo explicativo optimista diría; “el siguiente año será diferente y obtendré ese ascenso”,



“reconozco que no me preparé lo suficiente para el examen de conocimientos”.

- Globalidad vs. Especificidad: Cuando un aspecto del suceso o de su explicación domina a todos los otros aspectos de la vida de la persona; su opuesto es circunstancial o específico, por ejemplo: una persona que termina una relación amorosa con un estilo explicativo pesimista diría; “toda mi vida esta arruinada”, “¿ahora, qué será de mi vida?”, en cambio, una persona con un estilo explicativo optimista diría; “esta relación no terminó como esperaba”, “será difícil al principio, pero con el tiempo me sentiré mejor”.

Por lo tanto, “El optimismo es una dimensión de la personalidad relativamente estable, que está determinada en parte por la herencia y también por experiencias tempranas, pero es posible en etapas maduras aprender a ver las cosas de otra manera”. (Avia & Vázquez, 1999, Cuadra & Florenzano, 2003, citado por Grimaldo, 2004).

#### 1.4 ¿Qué es la gratitud?

Este término proviene del latín gratia que significa agradecimiento. Emmons y McCullough (2001) lo definen como “un estado afectivo cognitivo resultante de la percepción de haber sido beneficiado por un agente externo, de manera solidaria, desinteresada y gratuita”.

La gratitud según Watson y Naragon-Gainey (2010), tiene un efecto de protección para los trastornos mentales como la depresión o la ansiedad. También reduce las emociones negativas que resultan de la comparación y la auto-comparación social por lo que es incompatible con la envidia y el resentimiento (Emmons y Mishra, 2011, como se citó en Bernabé 2014) y como fortaleza, se correlaciona de forma positiva con la autoestima y la satisfacción con la vida para las personas.

McCullough (2001) plantean que la gratitud tiene tres cometidos. El primero de ellos es el barómetro social, cuando las personas se dan cuenta de que hay otras que están dispuestas a ayudarlas de forma desinteresada. El motivador,



cuando vemos que las personas realizan acciones que nos favorecen, esto hace que nosotros nos sintamos agradecidos y realicemos acciones desinteresadas hacia otras personas. Por último, el reforzador, cuando agradecemos a una persona su acto hace que desarrollemos una emoción positiva para beneficiar a otros.

Según Emmons y Stern (2013) la capacidad de ser agradecidos se puede manifestar en nuestra vida de varias formas, como una fortaleza o como una emoción instantánea. De igual manera la gratitud también va a actuar como barrera contra las emociones negativas y va a promover estados de bienestar.

La gratitud, junto a otras fortalezas, se relaciona con la satisfacción con la vida. Las personas agradecidas solucionan mejor los problemas, rinden más en el trabajo, tienen más resistencia al estrés y mejor salud física como nos lo indican Park et al. (2004) en un estudio sobre la relación de las diferentes fortalezas y la satisfacción con la vida.

### 1.5 ¿Qué es productividad?

La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. Podemos definirla como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, tierra, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

Existen dos formas de medición de la productividad: por un lado están las mediciones parciales que relacionan la producción con un insumo (trabajo, o capital) y por el otro, están las mediciones multifactoriales que relacionan la producción con un índice ponderado de los diferentes insumos utilizados. La productividad del trabajo es una relación entre la producción y el personal ocupado y refleja que tan bien se está utilizando el personal en el proceso productivo. El coeficiente entre la producción y el empleo de personal, también nos permite comparar el pasado con el presente y establecer objetivos para el futuro. Esto lo podemos lograr por medio del estudio de cambios en la utilización del trabajo,



proyectando los requerimientos futuros de mano de obra, estableciendo la política de entrenamiento de recursos humanos, examinando los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, evaluando los costos laborales, etc. La productividad total de los factores, en cambio, es una medida simultánea de la eficiencia en la utilización conjunta de los recursos.

Tanto en el análisis de la productividad multifactorial como de la productividad del trabajo, es necesario tener presente que tanto el capital como el trabajo no son factores homogéneos. En el caso de éste último, los recursos humanos tienen diferentes características que se reflejan en diferentes calidades. La relevancia de la calidad del trabajo radica en que es uno de los factores que explica el comportamiento de la productividad.

Marx (1980) define a la productividad del trabajo como un incremento de la producción a partir del desarrollo de la capacidad productiva del trabajo sin variar el uso de la fuerza de trabajo, en tanto que la intensidad del trabajo es un aumento de la producción a partir de incrementar el tiempo efectivo de trabajo (disminuyendo los tiempos ociosos y/o aumentando la jornada laboral).



## CAPITULO II: METODOLOGÍA Y RESULTADOS

### 2.1 Tipo de estudio

La metodología para la realización del presente estudio es de carácter cuantitativo debido a que a través de una serie de preguntas estandarizadas se busca recoger, procesar y analizar datos de orden numérico, donde la información se obtendrá de las fuentes primarias principalmente que serán los trabajadores haitianos y supervisores de estos, esta etapa y las posteriores incluyendo el análisis de los datos serán presentados a continuación.

### 2.2 Muestra

Sobre la base de los objetivos de nuestro estudio, se decidió realizar un estudio de caso, donde la muestra es de 50 trabajadores haitianos, basado en una proporción de la población de migrantes haitianos de la ciudad de Chillán, donde día a día ellos están llegando y solicitando su documentación.

En la muestra se analizarán las variables de optimismo y gratitud asociada a la felicidad y como estas inciden en la productividad laboral en las empresas donde los trabajadores haitianos se desempeñan en estos momentos como en el futuro.

### 2.3 Instrumento

Primeramente se aplicó cuestionarios a los trabajadores haitianos totalmente anónimos que contara de dos partes, donde se buscó conocer la gratitud y el optimismo de estos en sus trabajos y si existe relación con la productividad laboral, donde se midió en una escala Likert, lo que nos permitirá obtener datos estadísticos de las variables.

Además se realizó una entrevista semi-estructurada que se les aplico a los supervisores de los trabajadores haitianos, en donde se buscó conocer la productividad de estos, en las distintas empresas de la ciudad de Chillán, así lograr obtener una mirada de carácter holístico de las variables que influyen en este estudio.





El instrumento a utilizar en el test de gratitud que está establecido por Martín Seligman (2003), que tiene relación con la auténtica felicidad de las personas, la cual tiene establecida una escala Likert, donde sus criterios son: 1) Muy en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) De acuerdo y 5) Muy de acuerdo.

Además del instrumento anterior, se aplicará el test de optimismo llamado LOT-R desarrollado por Otero, Luengo, Romero Gómez y Castro (1998). Las medidas utilizadas en el estudio de validez fueron: el neuroticismo, estrés percibido y el efecto negativo como positivo, a través del optimismo y pesimismo.

## 2.4 Procedimiento y recolección de datos

Los instrumentos fueron aplicados a los trabajadores haitianos los cuales se desarrollan en el mercado laboral de la ciudad de Chillán, como también a sus jefes directos de estos. Las empresas que nos apoyaron son específicamente ferreterías, estaciones de servicio, frigoríficos, entre otras empresas de Chillán. Luego de aplicar las encuestas, los datos obtenidos por las encuestas se traspasaron a una planilla en Excel para tener más claridad de estos, para luego utilizar el software estadístico SPSS en su versión 23, el que permitió realizar el análisis de las distintas variables involucradas en el estudio.

Cabe destacar que los cuestionarios de optimismo y gratitud se tuvieron que traducir en francés, con la ayuda de un haitiano que accedió ayudar en la traducción de dichas encuestas, para sí facilitar la aplicación de estas. Como también, con la ayuda de un trabajador en las empresas que se aplicaron, que entendía y hablaba muy bien el español y con la autorización de su jefe directo ayudó en la aplicación de las encuestas para agilizar el procedimiento.

## 2.5 Resultados

En esta sección se comenzará presentando un análisis de tipo descriptivo utilizándola la información recopilada en las encuestas aplicadas, donde se analizara con qué frecuencia la muestra de trabajadores respondieron cada pregunta en su escala respectivamente.



Posterior a ello se elaborará un análisis general con respecto al nivel de respuesta por individual presente en los cuestionarios que aplicamos, como lo son: el cuestionario de gratitud, optimismo y por último de productividad.

Por último se realizará un análisis sobre la relación entre las emociones de gratitud y optimismo con la productividad de los trabajadores haitianos.

### 2.5.1 Gratitud en los trabajadores Haitianos

A través de la encuesta de gratitud se logró obtener información relacionada cuan agradecido son las personas Haitianas con respecto a la vida y las nuevas oportunidades que se les están presentando en la ciudad de Chillán.

La encuesta de gratitud consta con 6 afirmaciones y fue aplicada a 50 trabajadores Haitianos dentro de la Ciudad de Chillán. Donde a continuación se darán a conocer los resultados obtenidos. Nuestros criterios de evaluar las afirmaciones son: 1) Muy en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) De acuerdo y 5) Muy de acuerdo.

En relación a nuestra primera afirmación, la tabla N°1 a continuación muestra los resultados.

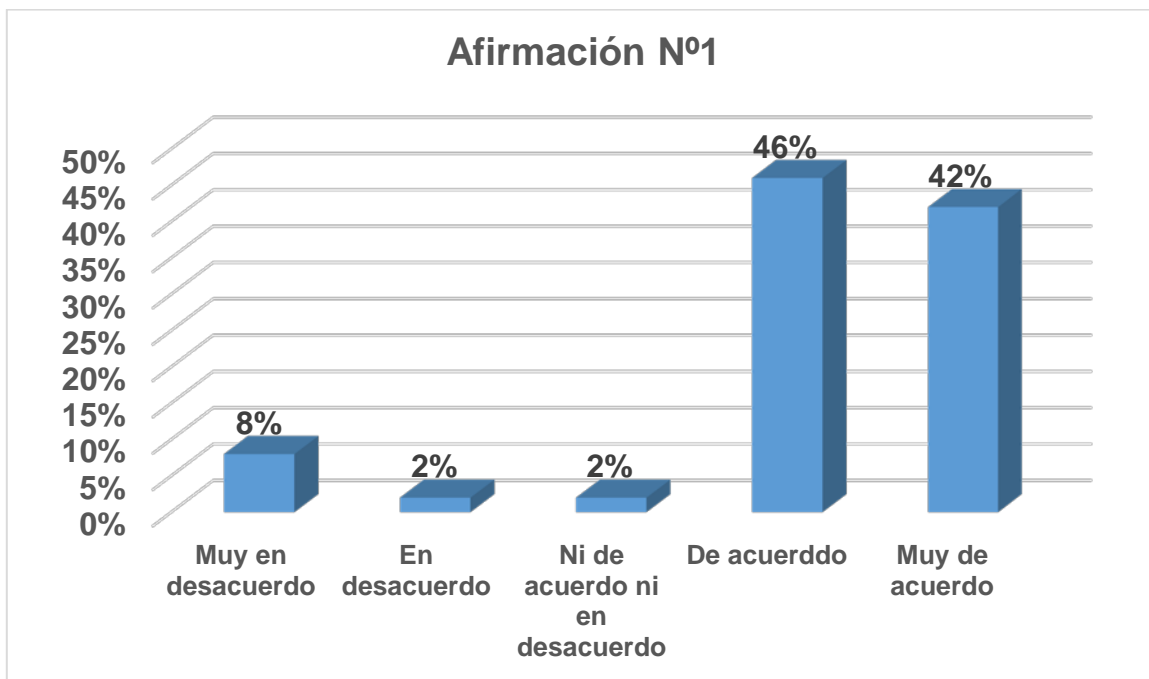
**Tabla N°1:** Tengo muchísimo en la vida por lo que estar agradecido/a.

Escala	Frecuencia	%
<b>Muy en desacuerdo</b>	4	8%
<b>En desacuerdo</b>	1	2%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	1	2%
<b>De acuerdo</b>	23	46%
<b>Muy de acuerdo</b>	21	42%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Gráfico N°1:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°1.



**Fuente:** Elaboración propia

La composición de los rangos de respuesta hacia nuestra pregunta N°1 quedo compuesta por un 46% equivalente a 23 de los trabajadores haitianos que respondieron que están de acuerdo y 21 personas equivalente a 42% que están muy de acuerdo, por lo tanto 88% de los encuestados soy agradecidos de la vida por lo que tienen, mientras que un 10% equivalente a 5 personas no está de acuerdo con lo que la vida le ha dado, y una persona nos dijo que no era relevante la pregunta.

Con respecto a nuestra segunda afirmación, la tabla N°2 a continuación muestra los resultados.

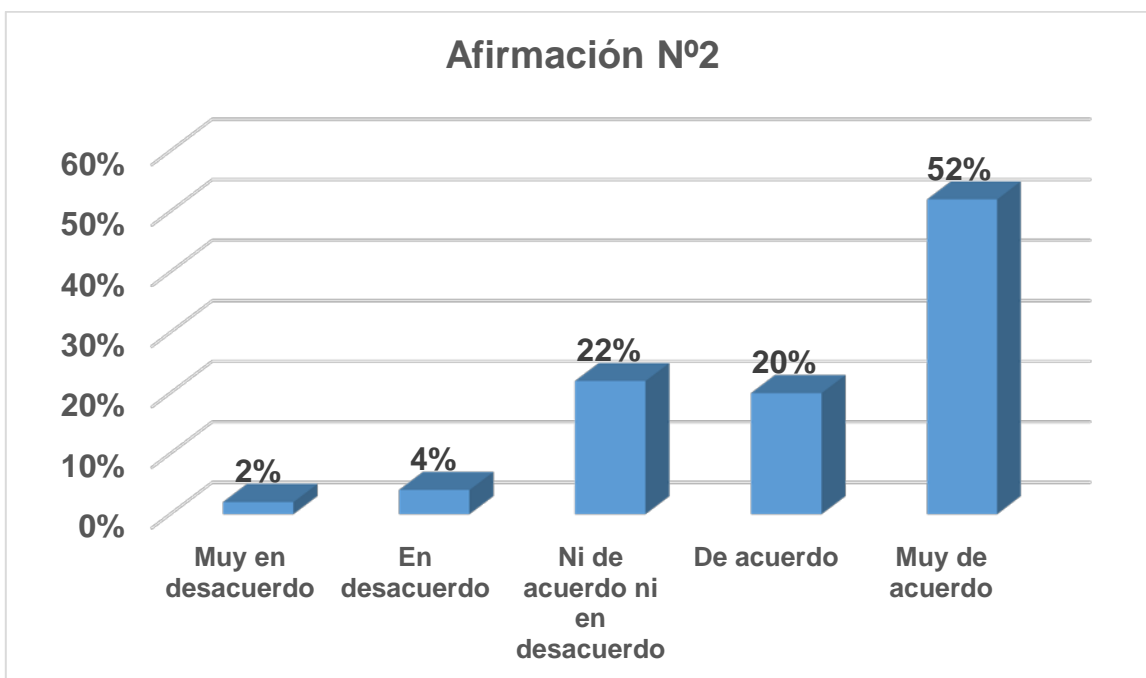


**Tabla N°2:** Si tuviera que hacer una lista de todo por lo que me siento agradecido/a, sería una lista muy larga.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	2	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22%
De acuerdo	10	20%
Muy de acuerdo	26	52%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico N°2:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°2.



**Fuente:** Elaboración propia

Como se puede apreciar, un 52% equivalente a 26 trabajadores haitianos que contestaron muy de acuerdo y 10 trabajadores que contestaron de acuerdo correspondiente a un 20% donde sumando corresponde a un 72% del total encuestado que respondieron positivamente que si realizarían una lista larga



donde darían los agradecimientos correspondientes. Luego un 22% correspondiente a 10 trabajadores le es indiferente realizar una lista de agradecimiento. Finalmente un promedio del 6% equivalente a 3 trabajadores los cuales están en desacuerdo y muy en desacuerdo en realizar una lista de agradecimiento.

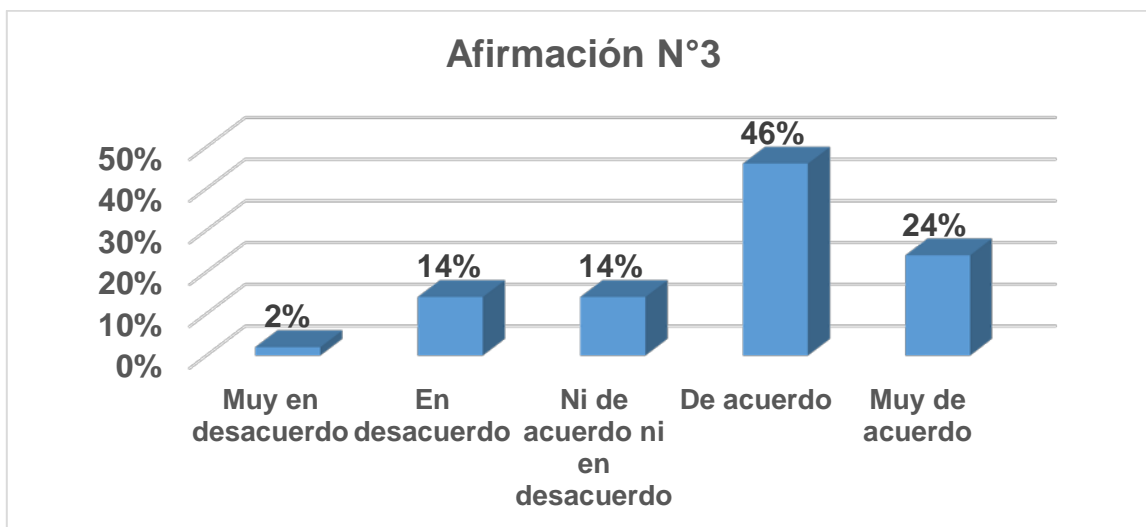
En relación con los resultados obtenidos en la tercera afirmación, la tabla N°3 a continuación muestra los resultados.

**Tabla N°3:** Cuando miro al mundo, no veo mucho por lo que estar agradecido/a.

Escala	Frecuencia	%
<b>Muy en desacuerdo</b>	1	2%
<b>En desacuerdo</b>	7	14%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	7	14%
<b>De acuerdo</b>	23	46%
<b>Muy de acuerdo</b>	12	24%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico N°3:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°3.



**Fuente:** Elaboración propia



En la encuesta de gratitud existían afirmaciones que se planteaban de forma negativa, las cuales se tienen que invertir los resultados obtenidos en las respuestas, de este modo si una persona respondía con un 2 que equivalía “en desacuerdo” la respuesta para evaluarla será una escala al revés dando valorización 4 correspondiente a “de acuerdo”, lo cual quiere decir que si veo mucho por lo que la persona esta agradecida.

Los resultados obtenidos en esta afirmación dan a conocer que el 46% de las personas encuestadas si están muy agradecidos y un 24% están agradecidos por lo que tienen a pesar de lo difícil que les ha tocado. Mientras que si lo vemos por el lado negativo un 14% están en desacuerdo y un 2% están muy en desacuerdo, ya que no ven mucho por lo que estar agradecidos. Finalmente un 14% de los trabajadores haitianos no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la pregunta.

Las respuestas a la cuarta afirmación, la tabla N°4, a continuación mostrara los resultados.

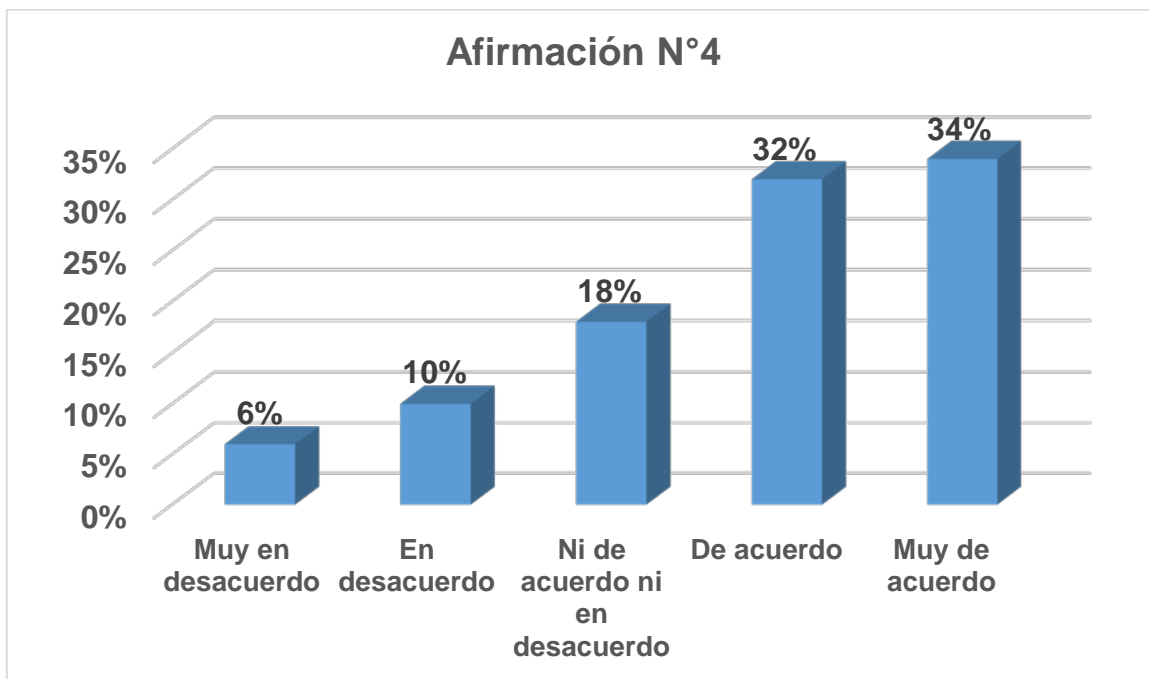
**Tabla N°4:** Estoy agradecido/a de muchas personas diferentes.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	3	6%
<b>En desacuerdo</b>	5	10%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	9	18%
<b>De acuerdo</b>	16	32%
<b>Muy de acuerdo</b>	17	34%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Gráfico N°4:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°4.



**Fuente:** Elaboración propia

A partir de la tabla mencionada, se puede desprender que la frecuencia se encuentra principalmente en la parte positiva, situando con un 34% de las personas encuestadas que están muy de acuerdo con la pregunta planteada, y un 32% está de acuerdo, por lo que 33 personas haitianas están agradecidas de muchas personas. Luego un 18% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la pregunta. Finalmente en la parte negativa un 10% respondió que está en desacuerdo y un 6% muy en desacuerdo, ya que ellos no sienten que las personas los ayudan.

En relación con los resultados obtenidos en la quinta afirmación, la tabla N°5 a continuación muestra los resultados.

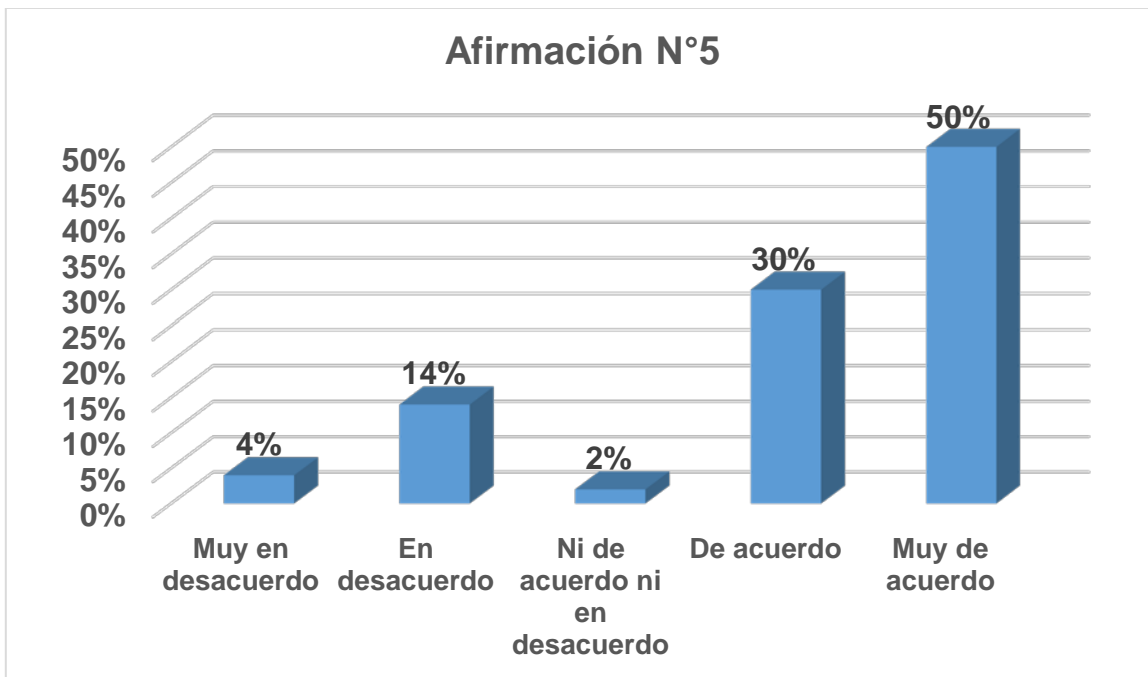


**Tabla N°5:** A medida que pasan los años me veo capaz de valorar a las personas, los acontecimientos y las situaciones que han formado parte de mi historia.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	7	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2%
De acuerdo	15	30%
Muy de acuerdo	25	50%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

**Gráfico N°5:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°5.



**Fuente:** Elaboración propia

A través del análisis de frecuencia se puede observar que el 50% de las respuestas fue que las personas haitianas se encontraban muy de acuerdo a nuestra afirmación, por lo que un 30% esta solo de acuerdo, lo que se concluye que 40 trabajadores haitianos si valoran a las personas como también los





acontecimientos y situaciones importantes por las que han pasado. No obstante un 14% de los encuestados están en desacuerdo y un 4% muy en desacuerdo, mientras que un 2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

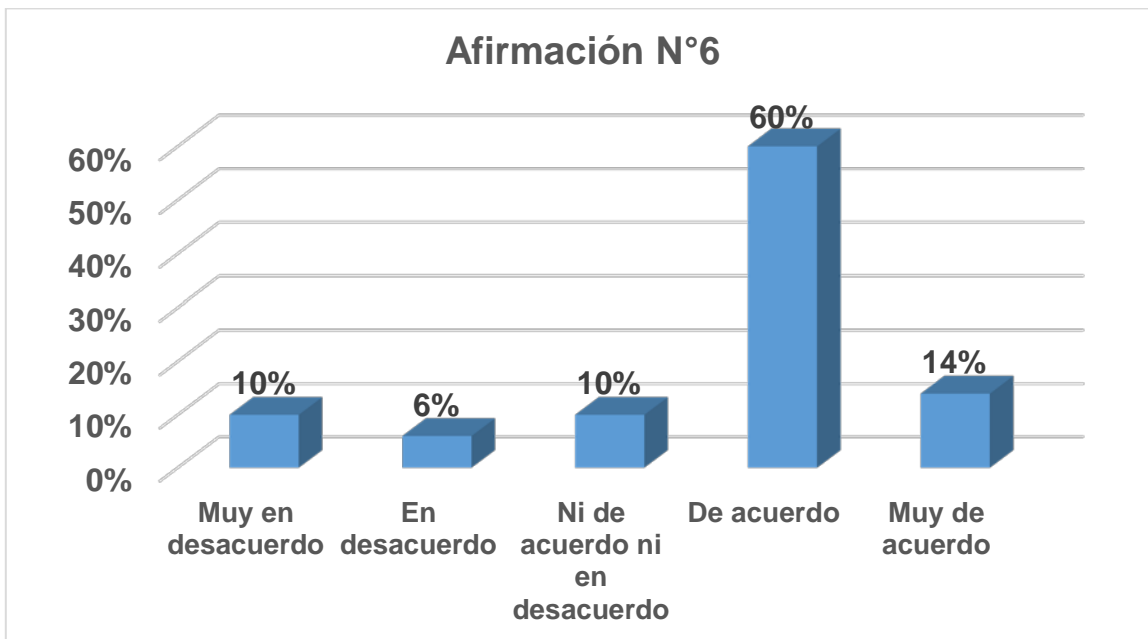
Las respuestas a la sexta y última afirmación de la encuesta de gratitud, la tabla N°6 a continuación mostrara los resultados.

**Tabla N°6:** Puede pasar mucho tiempo antes de que me sienta agradecido/a por algo o por alguien.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	5	10%
En desacuerdo	3	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10%
De acuerdo	30	60%
Muy de acuerdo	7	14%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico N°6:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°6.



**Fuente:** Elaboración propia



Como se había mencionado anteriormente en la afirmación N°3, en la encuesta de gratitud la afirmación N°6 se planteaban de forma negativa, la cual se tiene que invertir los resultados obtenidos en la respuestas, de este modo si una persona respondía con un 2 que equivalía “en desacuerdo” la respuesta para evaluarla será una escala al revés dando valorización 4 correspondiente a “de acuerdo”, lo cual quiere decir que no pasa mucho tiempo para que ellos den los agradecimientos correspondientes a las personas que lo han ayudado.

A partir de la tabla mencionada, se puede desprender con respecto a la pregunta que la gran mayoría de los encuestados respondieron que están de acuerdo lo cual corresponde al 60%, mientras que el 14% de los trabajadores haitianos dijeron que están muy de acuerdo, lo cual no pasa mucho tiempo para que los trabajadores haitianos se sientan agradecidos por algo o por alguien. No obstante un 10% de los trabajadores respondieron que están muy en desacuerdo con respecto a la pregunta y un 6% está en desacuerdo. Finalmente un 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta.

### 2.5.2 Antecedentes generales encuesta de gratitud

A través de la tabla N°7 se presentan los criterios de selección que se aplicó a la encuesta de gratitud, la cual nos presenta como se distribuyó el análisis por rango de quintiles. La metodología que se utilizó para interpretar lo resultados de la encuesta, fue la suma de cada uno de los encuestados y luego clasificarlos de acuerdo al rango donde se encuentran.

**Tabla N°7:** Rango por quintil encuesta de gratitud.

Quintil	Rangos	
Q1	6	14
Q2	15	22
Q3	23	30

**Fuente:** Elaboración propia

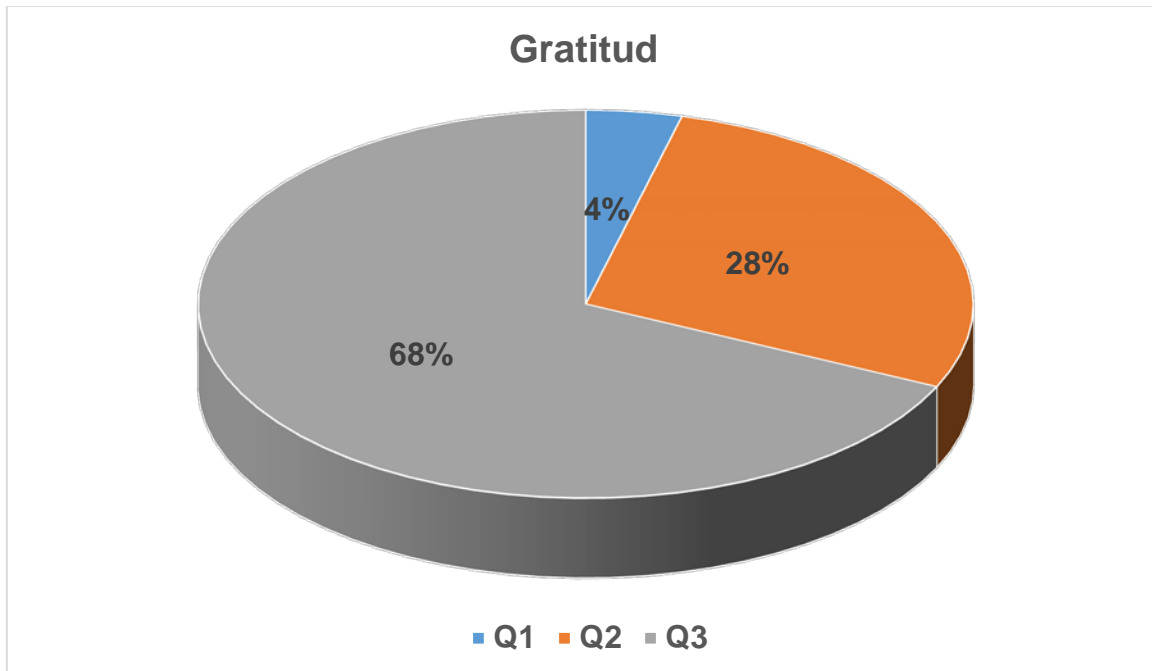


El quintil 1 estará compuesto por el rango de 6-14 puntos, el cual se puede decir que esta personas que se encuentran en dicho rango son insatisfechas con la vida por lo tanto son muy poca agradecidas con las cosas que tienen y con lo está por venir. No obstante el quintil 2 está compuesto por el rango de 15-22 puntos, donde se puede decir que las personas se encuentran medianamente agradecida con lo que tienen y la vida que han vivido.

Mientras que el quintil 3, es el último de analizar en esta encuesta y está compuesto por el rango de 23-30 puntos, donde se encuentran las personas que se encuentran agradecidas por las cosas que tienen y de las personas que los/as han ayudado en los tiempos difíciles.

A continuación en el gráfico N°7 se darán a conocer los resultados obtenidos de acuerdo a la clasificación por quintil que se explicó anteriormente en la tabla N°7.

**Gráfico N°7:** Distribución por quintil, encuesta de gratitud.



**Fuente:** Elaboración propia

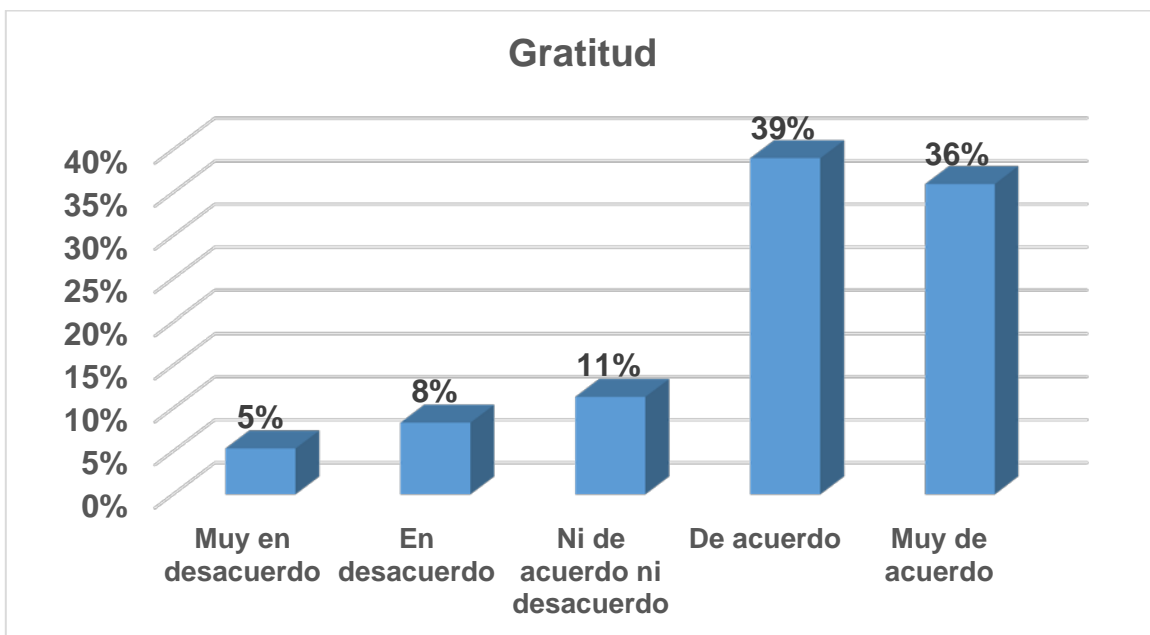


Por lo tanto las personas que se encuentran insatisfechas con su vida como también son muy poca agradecidas con las personas equivalen a un 4% que se ubican en el Q1 del gráfico, lo que equivale a 2 personas de total de 50 trabajadores haitianos encuestados. En el Q2 existe un porcentaje de 28% que equivale a 14 trabajadores haitianos, lo cual estas personas están medianamente satisfechas con lo que tienen, como también con la vida que les ha tocado vivir, por lo que sienten que no pueden agradecerle a las personas ni valorar los acontecimientos importantes que han vivido.

Por último, en el Q3 un 68% de los trabajadores haitianos son personas realmente agradecidas con las cosas que tienen, como también de las personas que les han ayudado y han estado con ellos en los momentos difíciles, lo que equivale a 34 personas de las 50 encuestadas.

Mientras que en el gráfico N°8 se dará a conocer un análisis general de la encuesta de gratitud, analizando las preferencias de los 50 trabajadores haitianos de acuerdo a la respuesta que cada uno marco para cada pregunta.

**Gráfico N°8:** Análisis general encuesta de gratitud



**Fuente:** Elaboración propia



Para realizar el análisis general se realizó un análisis individual para cada afirmación de la encuesta de gratitud, una vez realizado el análisis individual de las 6 afirmaciones del cuestionario, el porcentaje de cada uno de las preferencias, por ejemplo, el total de respuestas de la afirmación 1 se separa por porcentaje de acuerdo a la respuesta como muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo, por lo que de cada pregunta se sumaron cada uno de las preferencias y luego se dividieron por el total de afirmaciones que tiene la encuesta.

De este modo se puede llegar a la conclusión que un 5% de los trabajadores haitianos respondieron que están muy en desacuerdo, mientras que un 8% opto por responder que está en desacuerdo, lo que indica que es muy bajo el porcentaje de preferencia negativa en la encuesta, lo que incide que es bajo el porcentaje de trabajadores desagrados.

Mientras que un 11% de los encuestados se puede decir que son indiferentes a las afirmaciones, ya que respondieron que no están ni de acuerdo ni desacuerdo, por lo que ayuda a mantener el porcentaje de positividad de gratitud de los trabajadores haitianos.

Por último, un 39% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo a las afirmaciones que se plantearon y un 36% contestaron que están muy de acuerdo, lo que es un porcentaje de positividad mayor a lo negativo, por lo que el porcentaje de gratitud de las personas equivale a un 68% de acuerdo a la clasificación de quintil.

### **2.5.3 Optimismo en los trabajadores Haitiano**

A través de la encuesta de optimismo se logró obtener información relacionada cuan optimistas son los Haitianos con respecto a la vida en la ciudad de Chillán.

La encuesta de optimismo consta con 10 afirmaciones y fue aplicada a 50 trabajadores Haitianos dentro de la Ciudad de Chillán. Nuestros criterios de



evaluar las preguntas son en escala de Likert, las cuales son: 1) Muy en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) De acuerdo y 5) Muy de acuerdo. A continuación se darán a conocer los resultados obtenidos.

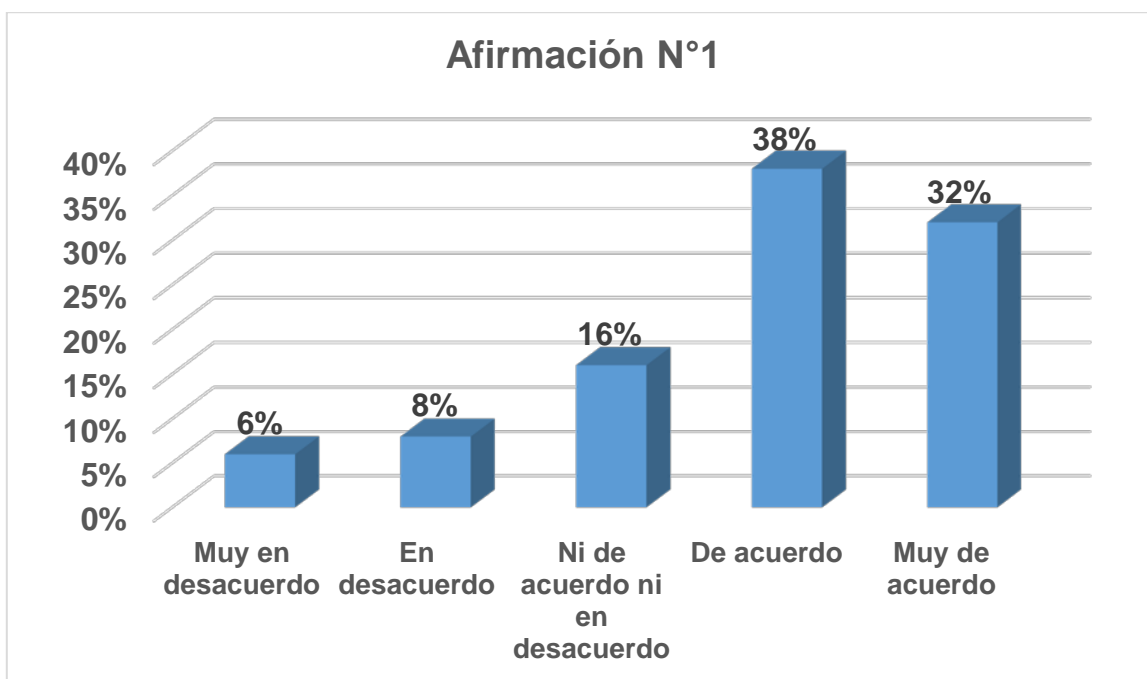
En relación a nuestra primera afirmación, la tabla N°8 a continuación muestra los resultados.

**Tabla N°8:** En tiempos difíciles, suelo esperar lo mejor.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	4	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16%
De acuerdo	19	38%
Muy de acuerdo	16	32%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico N°9:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°1.



**Fuente:** Elaboración propia



A partir de los resultados descritos en la tabla N°8, podemos observar que el 6% de los colaboradores haitianos encuestados, o sea 3 personas, optaron por la opción de estar muy en desacuerdo y 4 personas o un 8% del total de encuestados respondieron estar en desacuerdo, por lo tanto un 14% de la muestra se inclinó por no estar de acuerdo con esperar lo mejor en tiempos difíciles, mientras que un 16% equivalente a 8 personas no optan por estar de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado un 70% de los trabajadores haitianos encuestados dicen estar de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación N°1 del cuestionario de optimismo lo que asciende a un total de 35 personas.

Con respecto a nuestra segunda afirmación, la tabla N°9 a continuación muestra los resultados.

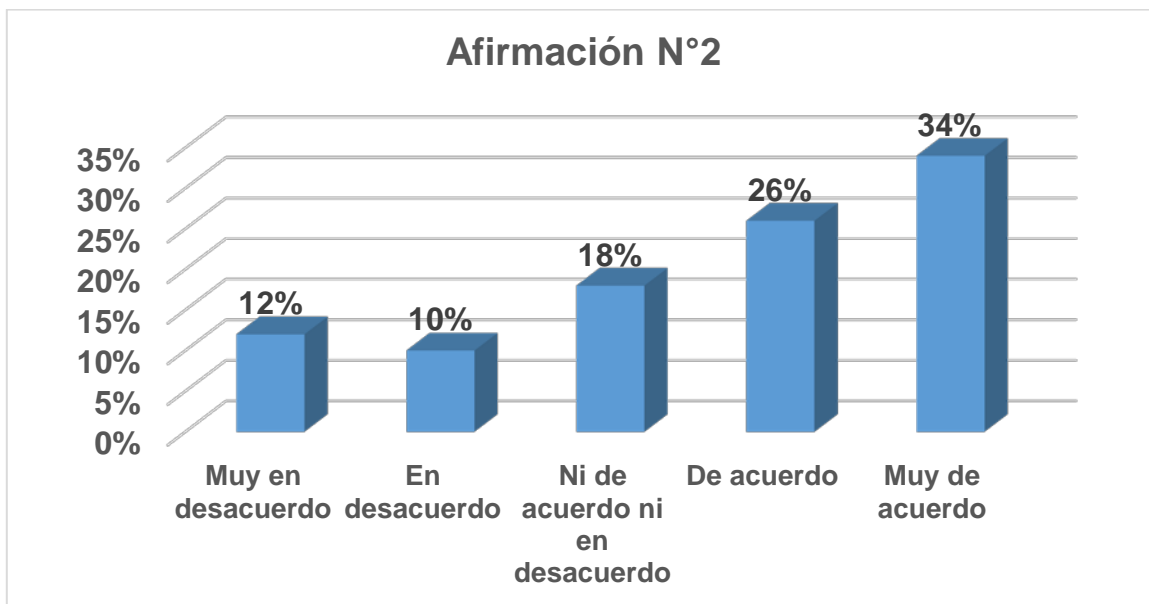
**Tabla N°9:** Me resulta fácil relajarme.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	6	12%
<b>En desacuerdo</b>	5	10%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	9	18%
<b>De acuerdo</b>	13	26%
<b>Muy de acuerdo</b>	17	34%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Gráfico N°10:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°2.



**Fuente:** Elaboración propia

La afirmación 2 del cuestionario de optimismo sirve para distraer a nuestro encuestado y que este, no conteste según lo que él cree que es lo más optimista, por lo tanto esta afirmación tiene como fin hacer que nuestros encuestados contesten según como ellos se sienten, es por esto que la siguiente tabla no tiene mayor relevancia en el análisis del optimismo de los trabajadores haitianos.

En relación con los resultados obtenidos en la tercera afirmación, la tabla N°10 a continuación muestra los resultados.



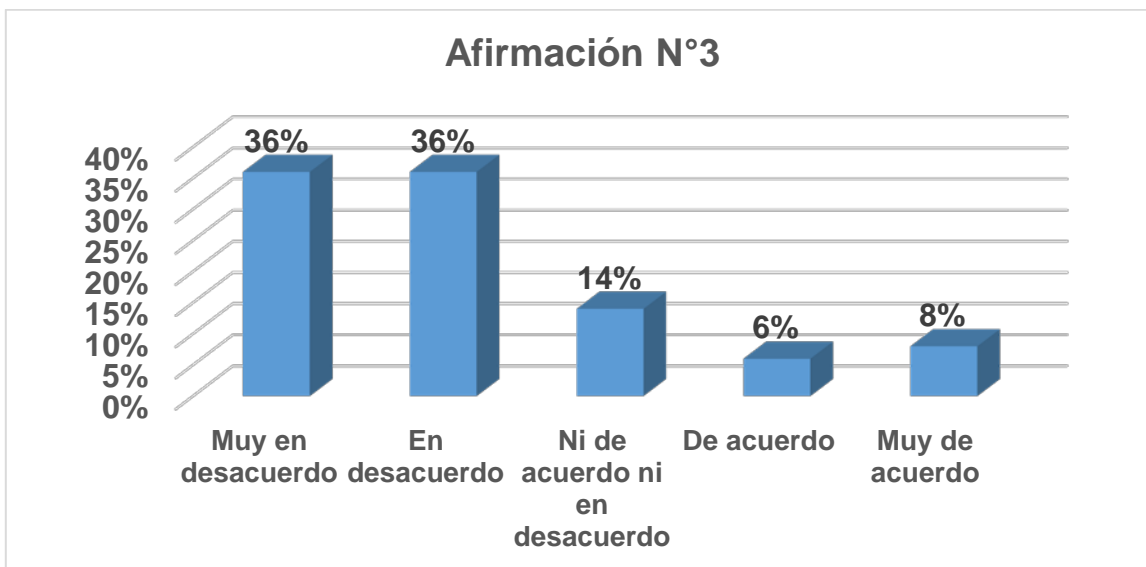


**Tabla N°10:** Si algo malo me tiene que pasar, estoy seguro de que me pasará.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	18	36%
En desacuerdo	18	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14%
De acuerdo	3	6%
Muy de acuerdo	4	8%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico N°11:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°3.



**Fuente:** Elaboración propia

En la encuesta de optimismo hay preguntas que se planteaban de forma negativa, las cuales se deben invertir para obtener los resultados correctos en las afirmaciones de nuestros encuestados, de este modo si una persona respondía con un 2 que equivalía “en desacuerdo” la respuesta para evaluarla será una al revés dando valorización 4 correspondiente a “de acuerdo”.



Se puede observar en la tabla N°10 que un 72% dice estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con un 36% para ambas opciones, lo cual dice que estas 36 personas son más negativas frente a la afirmación “si algo malo me tiene que pasar, estoy seguro de que me pasará”, mientras que un 14% dice no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que equivale a un total de 7 personas, mientras las personas más optimistas suman un 14% ya que 3 individuos respondieron estar de acuerdo y 4 estar muy de acuerdo.

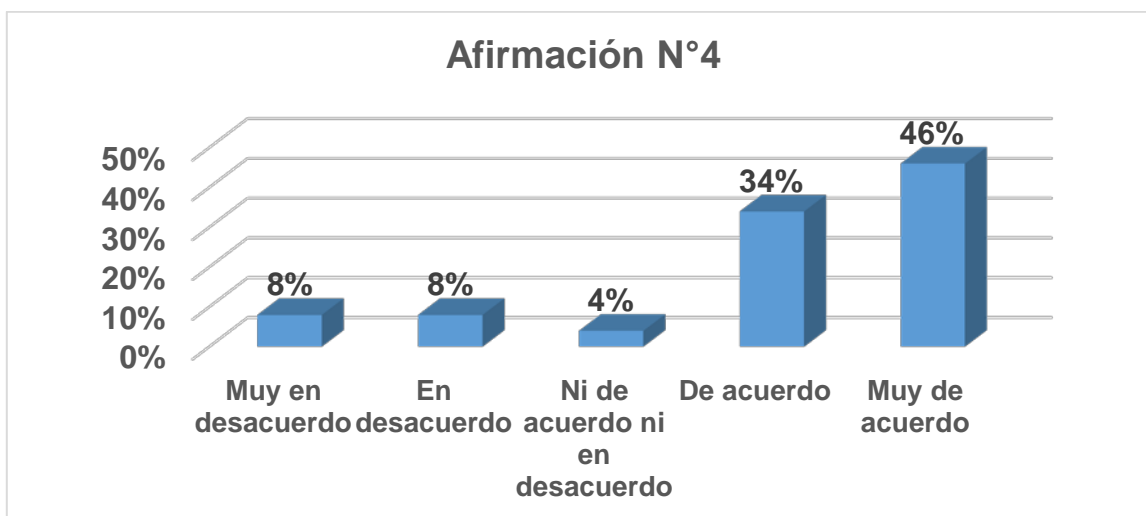
Las respuestas a la cuarta afirmación, la tabla N°11, a continuación mostrara los resultados.

**Tabla N°11:** Siempre soy optimista en cuanto al futuro.

Escala	Frecuencia	%
<b>Muy en desacuerdo</b>	4	8%
<b>En desacuerdo</b>	4	8%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	2	4%
<b>De acuerdo</b>	17	34%
<b>Muy de acuerdo</b>	23	46%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico N°12:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°4.



**Fuente:** Elaboración propia



Se puede observar muy claramente que la inclinación de los trabajadores haitianos encuestados es hacia el lado más positivo de la afirmación 4 del cuestionario de optimismo, puesto que un 46% dice estar muy de acuerdo, lo que asciende a 23 personas, mientras que un 34% dice estar de acuerdo, por lo tanto un 80% de los encuestados dice ser optimista en cuanto al futuro, mientras que por el contrario solo 4 personas dicen estar en desacuerdo con esta frase y otras 4 muy en desacuerdo, sin embargo hay un 4% que dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En relación con los resultados obtenidos en la quinta afirmación, la tabla N°12 a continuación muestra los resultados.

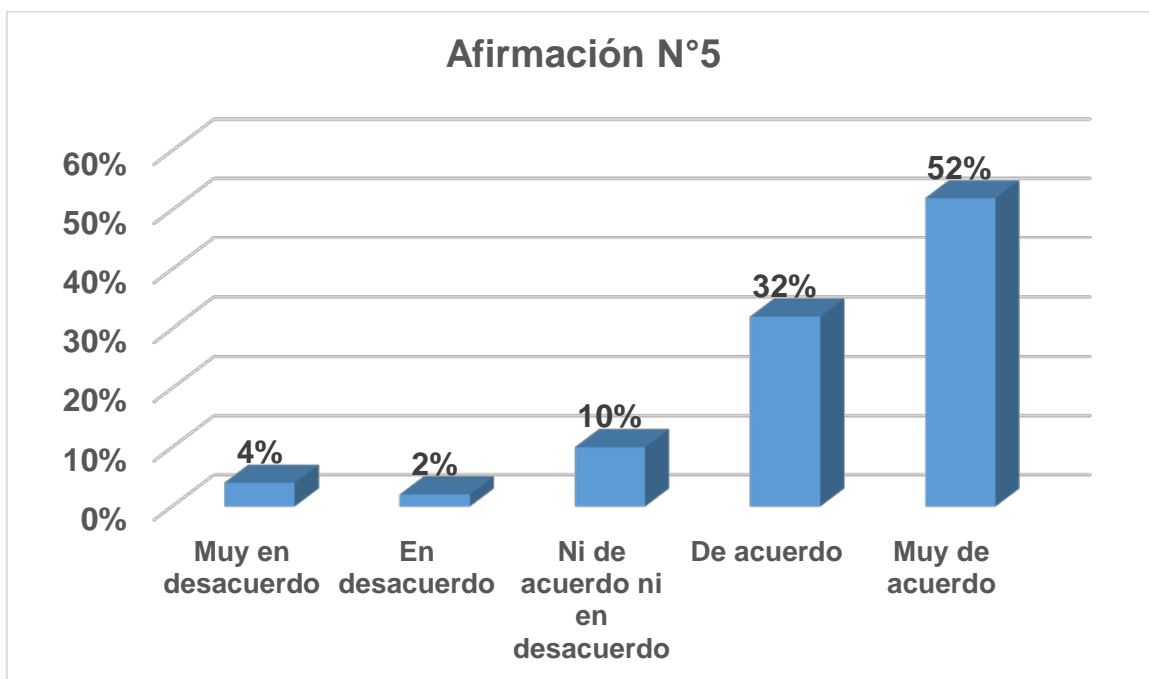
**Tabla N°12:** Disfruto un montón de mis amistades.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	2	4%
<b>En desacuerdo</b>	1	2%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	5	10%
<b>De acuerdo</b>	16	32%
<b>Muy de acuerdo</b>	26	52%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.



**Gráfico N°13:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°5.



**Fuente:** Elaboración Propia.

La afirmación 5 al igual que la 2 (tabla N°9) tiene la misma función, distraer al encuestado para que responda con toda sinceridad, por lo tanto esta afirmación no tiene mayor relevancia en cuanto a si una persona es optimista o no.

Las respuestas a la sexta afirmación de la encuesta de optimismo, se mostraran en la tabla N°13, que se presenta a continuación.

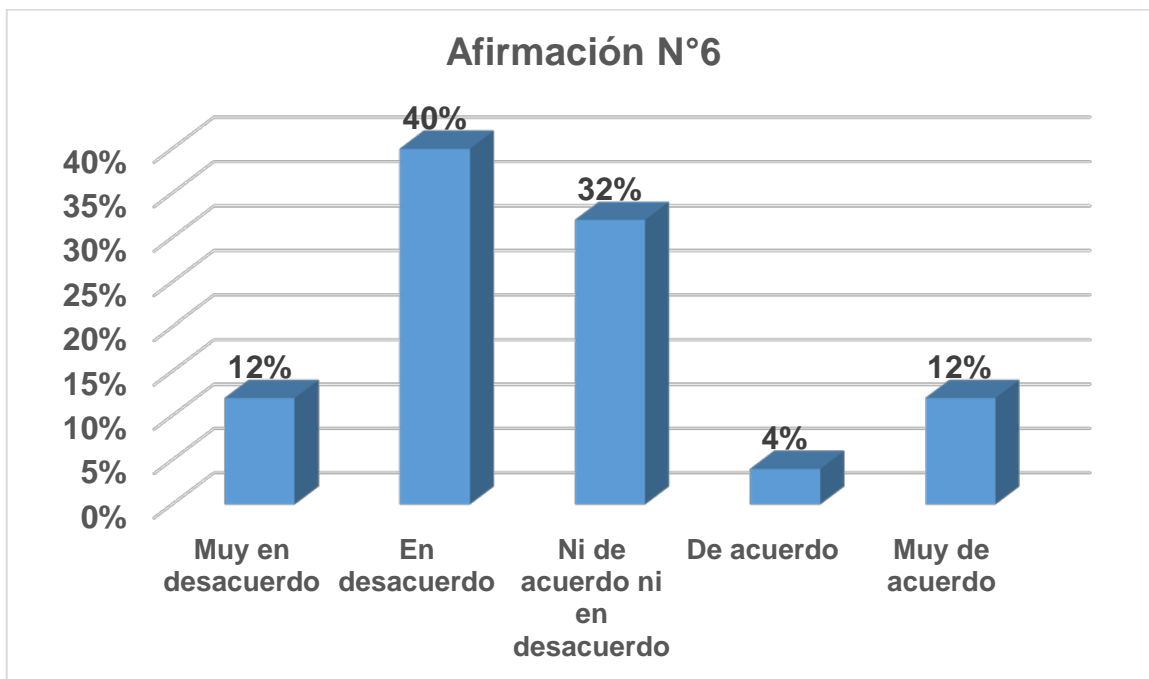
**Tabla N°13:** Para mí es importante estar siempre ocupado.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	6	12%
En desacuerdo	20	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	32%
De acuerdo	2	4%
Muy de acuerdo	6	12%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Gráfico N°14:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°6.



**Fuente:** Elaboración propia

La afirmación 6 de la encuesta de optimismo se considera de “relleno” al igual que la afirmación número 2 y 5 anteriormente descritas. Es por esto, que la información en la tabla N°13 no se lleva a mayor análisis

La séptima afirmación, nos deja los siguientes resultados, sintetizados en la tabla N°14.

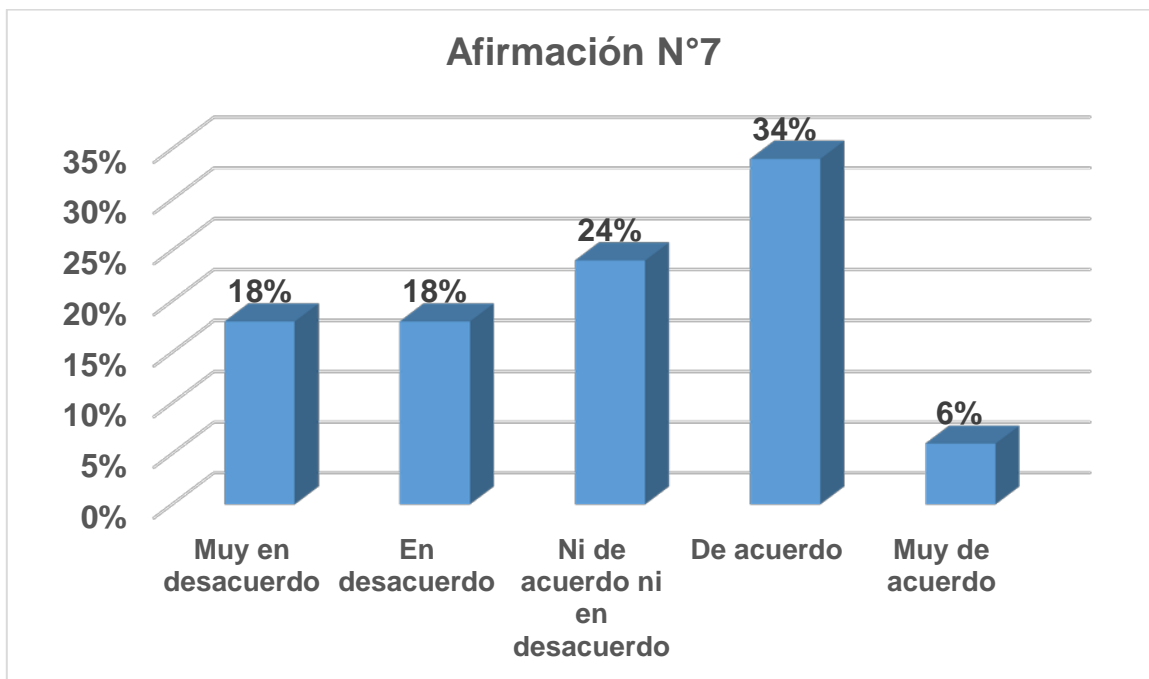
**Tabla N°14:** Rara vez espero que las cosas salgan a mi manera.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	9	18%
En desacuerdo	9	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24%
De acuerdo	17	34%
Muy de acuerdo	3	6%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Gráfico N°15:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°7.



**Fuente:** Elaboración propia

Los datos entregados por la afirmación N°7 tiene el mismo efecto que la tercera afirmación del cuestionario de optimismo, puesto que estas están formuladas para saber si el individuo es pesimista o no, para el análisis de los datos estos ser deben invertir, por ejemplo si el individuo X, selecciona encontrarse muy de acuerdo con la afirmación N°7, esta deberá invertir, por lo que el individuo realmente señalo es estar muy en desacuerdo.

Cabe señalar que en la tabla N°14 los datos ya han sido invertidos, por lo tanto podemos afirmar que no hay una tendencia muy clara sino más bien dividida, el 36% tiene una actitud más bien negativa, por lo tanto ellos no esperan que las cosas salgan a su manera. Sin embargo el 40% piensa lo contrario, un total de 20 personas se inclinaron por la opción positiva, mientras que 12 personas correspondientes al 24% de los encuestados dicen no estar de acuerdo ni en desacuerdo.



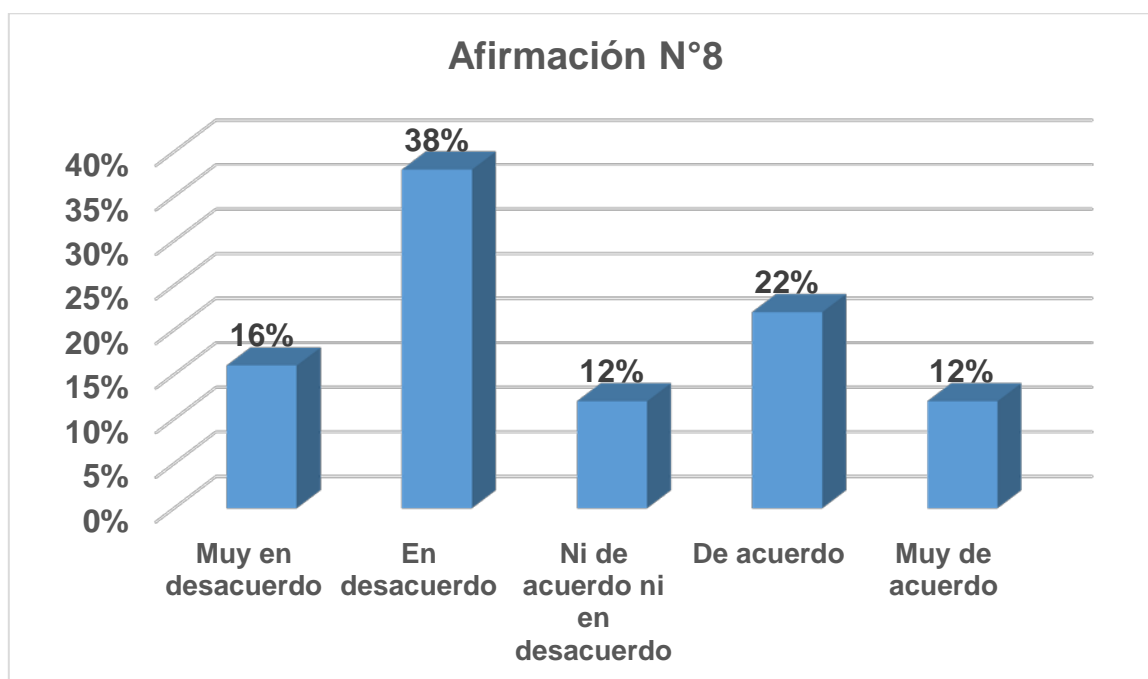
Los resultados de nuestra octava afirmación, se señalan en la tabla N°15 a continuación.

**Tabla N°15:** No me disgusto fácilmente.

Escala	Frecuencia	%
<b>Muy en desacuerdo</b>	8	16%
<b>En desacuerdo</b>	19	38%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	6	12%
<b>De acuerdo</b>	11	22%
<b>Muy de acuerdo</b>	6	12%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico N°16:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°8.



**Fuente:** Elaboración propia.

La afirmación N°15 no tiene mayor relevancia en el análisis de la encuesta de optimismo, ya que al igual que las afirmaciones N°2, N°5 y N°6 están diseñadas para distraer al encuestado.



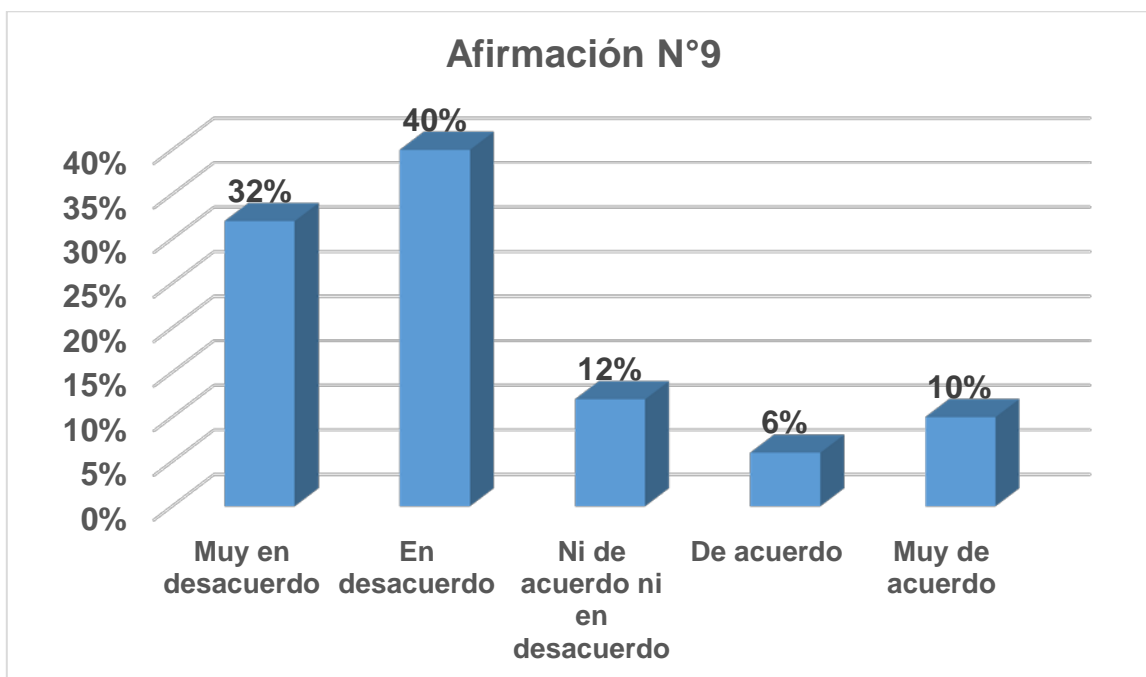
Con respecto a nuestra novena afirmación, la tabla N°16 a continuación muestra los resultados.

**Tabla N°16:** Casi nunca cuento con que me sucedan cosas buenas.

Escala	Frecuencia	%
<b>Muy en desacuerdo</b>	16	32%
<b>En desacuerdo</b>	20	40%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	6	12%
<b>De acuerdo</b>	3	6%
<b>Muy de acuerdo</b>	5	10%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico N°17:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°9.



**Fuente:** Elaboración propia.

Los datos arrojados por la tabla N°16 ya están invertidos, puesto que la afirmación N°9 también estaba escrita de manera negativa, por lo tanto esta tabla nos dice lo siguiente, 36 personas piensan negativamente, esto quiere decir que





casi nunca cuentan con que le sucedan cosas buenas, lo que asciende a un 72% de la muestra, en cambio solo un 16% afirma estar de acuerdo con la frase, mientras que solo 6 personas no están de acuerdo ni en desacuerdo.

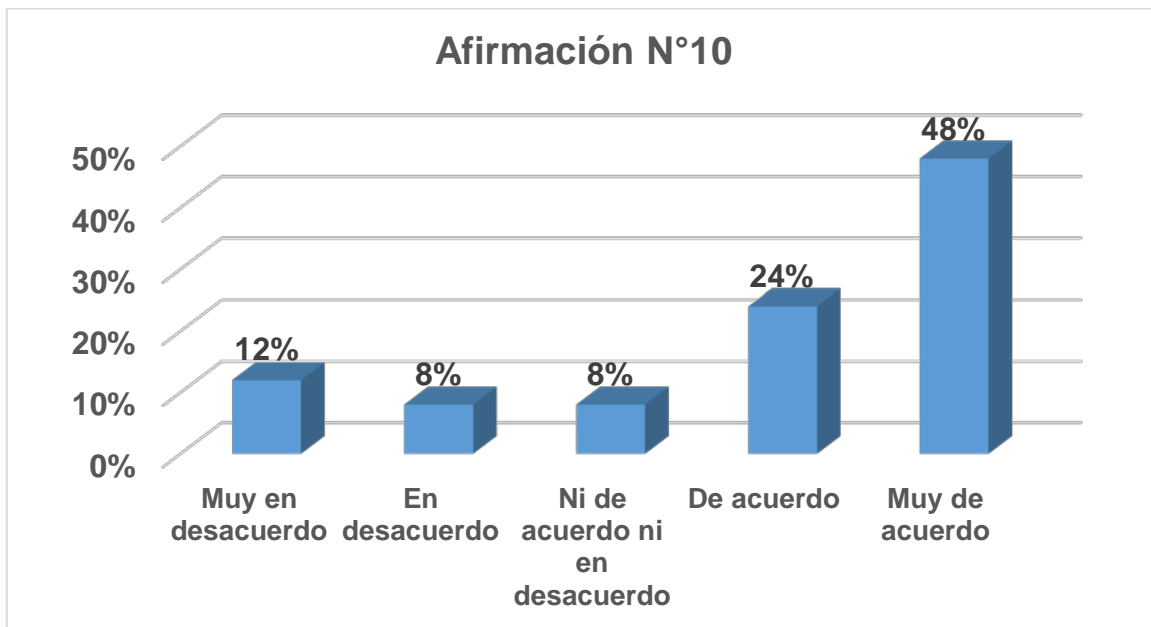
Para nuestra última afirmación de la encuesta de optimismo, veremos reflejados sus resultados en la tabla N°17.

**Tabla N°17:** En general, espero que me ocurran más cosas buenas que malas.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	6	12%
En desacuerdo	4	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8%
De acuerdo	12	24%
Muy de acuerdo	24	48%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico N°18:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°10.



**Fuente:** Elaboración propia.



En esta última tabla de optimismo podemos observar que un 48% de los encuestados dice estar muy de acuerdo con que esperan que le ocurran más cosas buenas que malas, seguido por un 24% o 12 personas que están de acuerdo con la frase anteriormente señala. Por el contrario 10 personas dicen estar en desacuerdo o muy en desacuerdo, sin embargo el 8% de nuestros encuestados no le da mayor relevancia, puesto que señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

#### 2.5.4 Antecedentes generales encuesta de optimismo

A través de la tabla N°18 se presentan los criterios de selección que se aplicó a la encuesta de optimismo, la cual nos presenta como se distribuyó el análisis por rango de quintiles. La metodología que se utilizó para interpretar lo resultados de la encuesta, fue la suma de cada uno de los encuestados y luego clasificarlos de acuerdo al rango donde se encuentran.

**Tabla N°18:** Rango por quintil encuesta de optimismo.

Quintil	Rangos	
Q1	10	23
Q2	24	37
Q3	38	50

**Fuente:** Elaboración propia

El quintil 1 estará compuesto por el rango de 10-23 puntos, el cual se puede decir que esta personas que se encuentran en dicho rango son insatisfechas con la vida por lo tanto son muy poca optimistas con las cosas que le están por venir a futuro.

No obstante el quintil 2 está compuesto por el rango de 24-37 puntos, donde se puede decir que las personas son medianamente optimistas con lo que le pasa o les va a pasar.

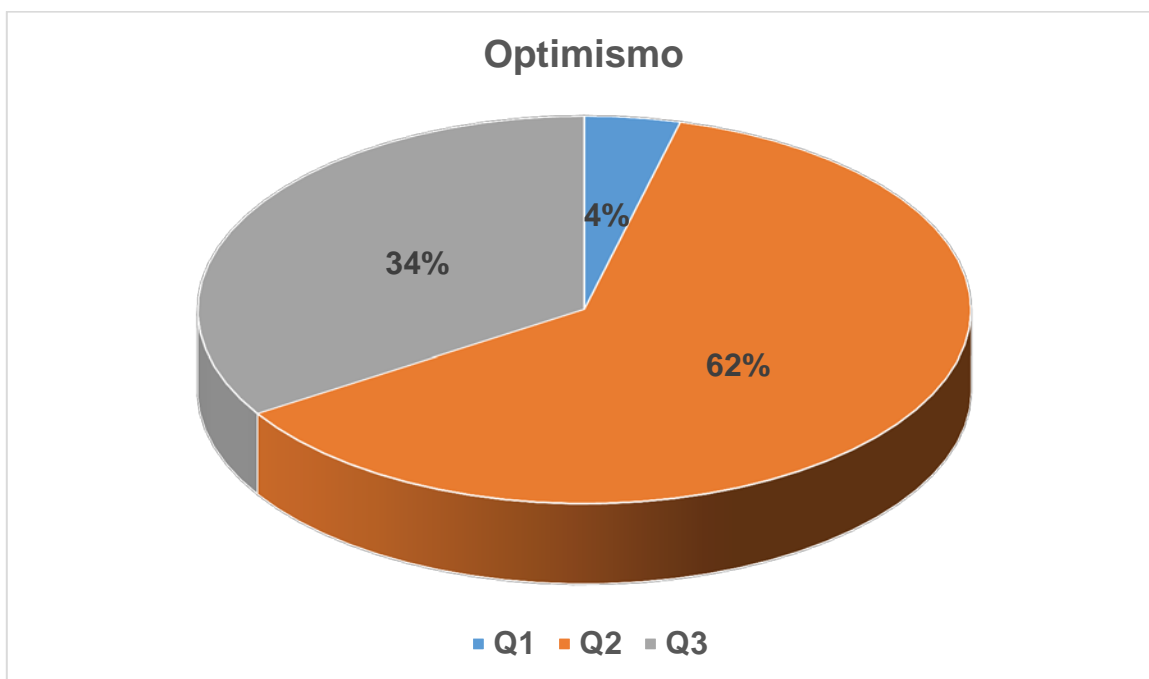
Mientras que el quintil 3, es el último de analizar en esta encuesta y está compuesto por el rango de 38-50 puntos como máximo, donde se encuentran las



personas que son realmente optimistas y piensan que en un futuro las cosas cambiarán y vendrán tiempos mejores para ellos.

A continuación en el gráfico N°19 se darán a conocer los resultados obtenidos de acuerdo a la clasificación por quintil que se explicó anteriormente en la tabla N°18. Cabe destacar que la distribución de quintiles se calculó de acuerdo a lo mínimo y máximo de puntos que puede tener la encuesta, de este modo se sacó la diferencia y esta se dividió por la cantidad de quintiles que se deseaba analizar.

**Gráfico N°19:** Distribución por quintil, encuesta de optimismo.



**Fuente:** Elaboración propia

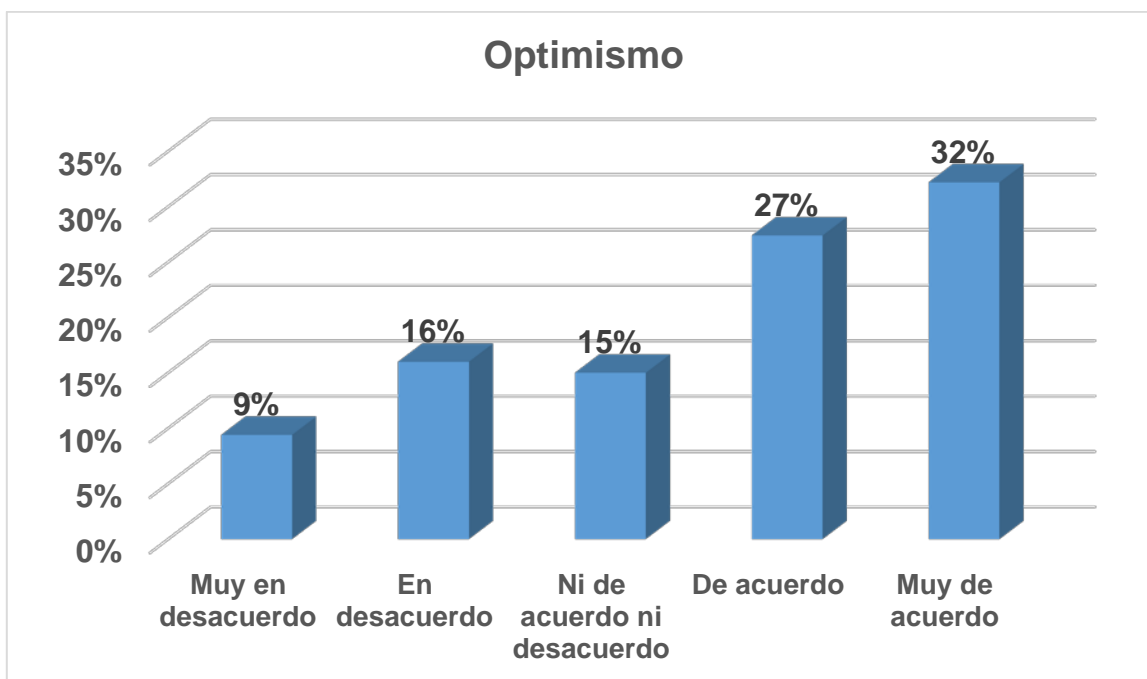
Por lo tanto las personas que son muy poco optimista con el futuro equivalen a un 4% que se ubican en el Q1 del gráfico, lo que equivale a 2 personas de total de 50 trabajadores haitianos encuestados. En el Q2 existe un porcentaje de 62% que equivale a 31 trabajadores haitianos, lo que implica más de la mitad de los encuestados, lo cual estas personas son medianamente optimistas con referente a su vida, como también con el futuro, por lo que sienten que si puede mejorar las cosas para ellos en nuestro país.



Por último, en el Q3 un 34% de los trabajadores haitianos son personas optimistas con respecto al futuro, como también ellos disfrutan mucho de sus amistades y no se disgustan fácilmente, por lo que son personas muy alegres a pesar de las malas condiciones en las que viven, lo que equivale a 17 trabajadores haitianos de los 50 encuestados.

Mientras que en el gráfico N°20 se dará a conocer un análisis general de la encuesta de optimismo, analizando las preferencia de los 50 trabajadores haitianos de acuerdo a la respuesta que cada uno marco para cada pregunta.

**Gráfico N°20:** Análisis general encuesta de optimismo



**Fuente:** Elaboración propia

Para realizar el análisis general se realizó un análisis individual para cada afirmación de la encuesta de optimismo, una vez realizado el análisis individual de las 10 afirmaciones del cuestionario, el porcentaje de cada uno de las preferencias, como se había explicado anteriormente en el análisis general del gratitud, por lo que de cada afirmación se sumaron cada uno de las preferencias y luego se dividieron por el total de afirmaciones que tiene la encuesta.



De este modo se puede llegar a la conclusión que un 9% de los trabajadores haitianos respondieron que están muy en desacuerdo, mientras que un 16% opto por responder que está en desacuerdo, lo que indica que es muy bajo el porcentaje de preferencia negativa en la encuesta, lo que incide que un 25% de trabajadores son muy poco optimistas.

Mientras que un 15% de los encuestados, se puede decir que son indiferentes a las afirmaciones, ya que respondieron que no están ni de acuerdo ni desacuerdo, por lo que ayuda a mantener el porcentaje de positividad de optimismo de los trabajadores haitianos.

Por último, un 27% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo a las afirmaciones que se plantearon y un 32% contestaron que están muy de acuerdo, lo que es un porcentaje de positividad mayor a lo negativo, por lo que el porcentaje de optimismo de las personas equivale a un 34% de acuerdo a la clasificación de quintil.

### **2.5.5 Productividad en los trabajadores Haitianos**

A través del cuestionario de productividad se logró obtener información sobre cuán productivos son los Haitianos en la ciudad de Chillán.

La encuesta de productividad contiene 9 afirmaciones y fue aplicada a 10 jefes directos de los trabajadores haitianos encuestados, que trabajan en la ciudad de Chillán. Nuestros criterios de evaluar las afirmaciones son en escala de Likert, las cuales son: 1) Muy en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) De acuerdo y 5) Muy de acuerdo. A continuación se darán a conocer los resultados obtenidos.

Los resultados de nuestra primera afirmación, se pueden observar en la tabla a continuación.

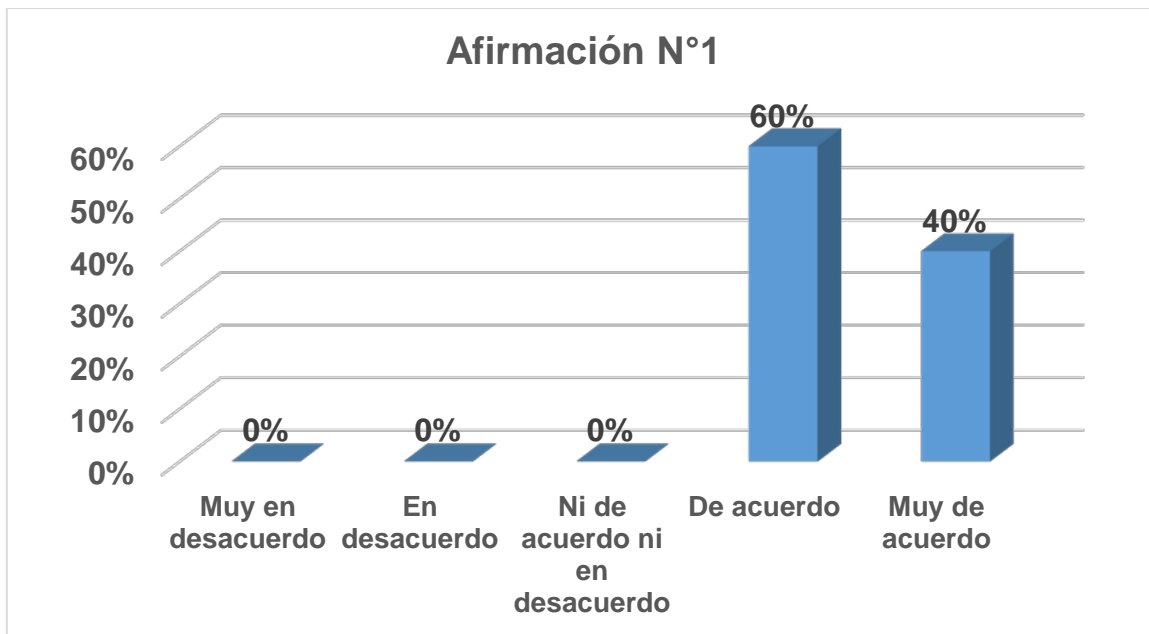


**Tabla N°19:** El colaborador de la empresa cumple el horario establecido.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	6	60%
Muy de acuerdo	4	40%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico N°21:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°1.



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar el 100% de los trabajadores cumpliría con su horario establecido, donde el 40% o 4 de los empleadores dicen estar muy de acuerdos con la afirmación anteriormente descrita, mientras un 60% o 6 de los empleadores señalaron estar de acuerdo.



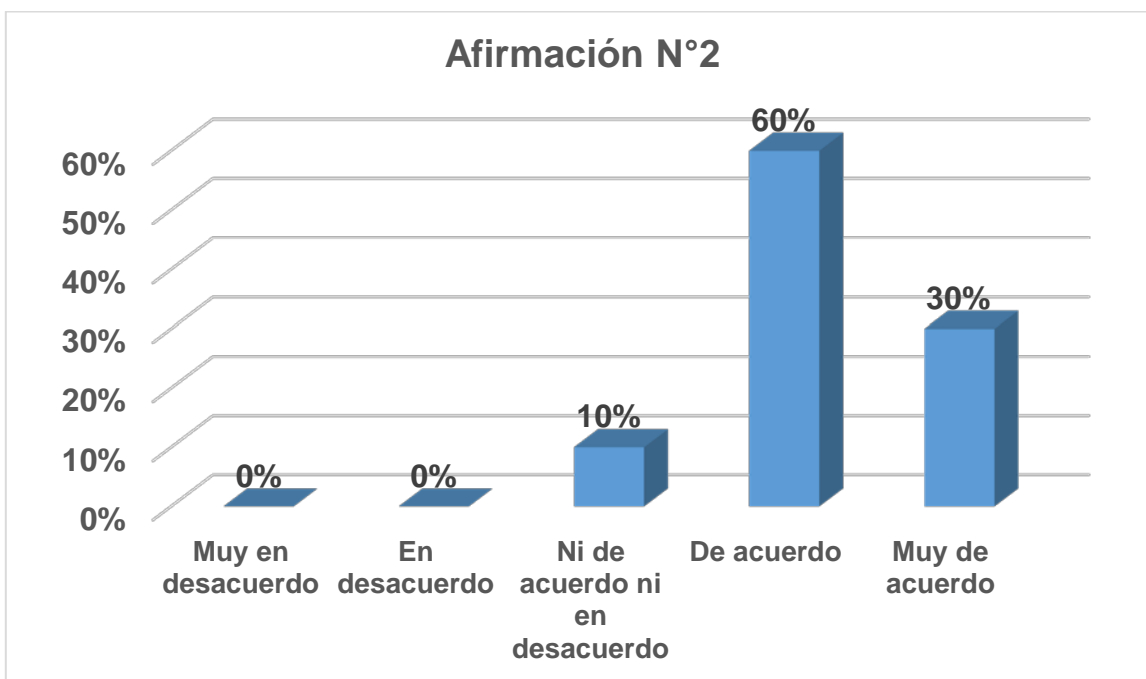
Con respecto a la segunda afirmación del cuestionario de productividad, la tabla N°20 a continuación muestra los resultados.

**Tabla N°20:** Durante la jornada laboral el colaborador demuestra dedicación en el trabajo que realiza.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
De acuerdo	6	60%
Muy de acuerdo	3	30%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico N°22:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°2.



Fuente: Elaboración propia.

La tabla N°20 muestra una tendencia positiva, donde 3 o el 30% de los jefes directos de los trabajadores haitianos encuestados, indica estar muy de acuerdo



en que los colaboradores demuestran dedicación en el trabajo que realizan en el periodo laboral. Mientras que el 60% o 6 de los jefes dicen estar de acuerdo y solo el 10% o un jefe afirman estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

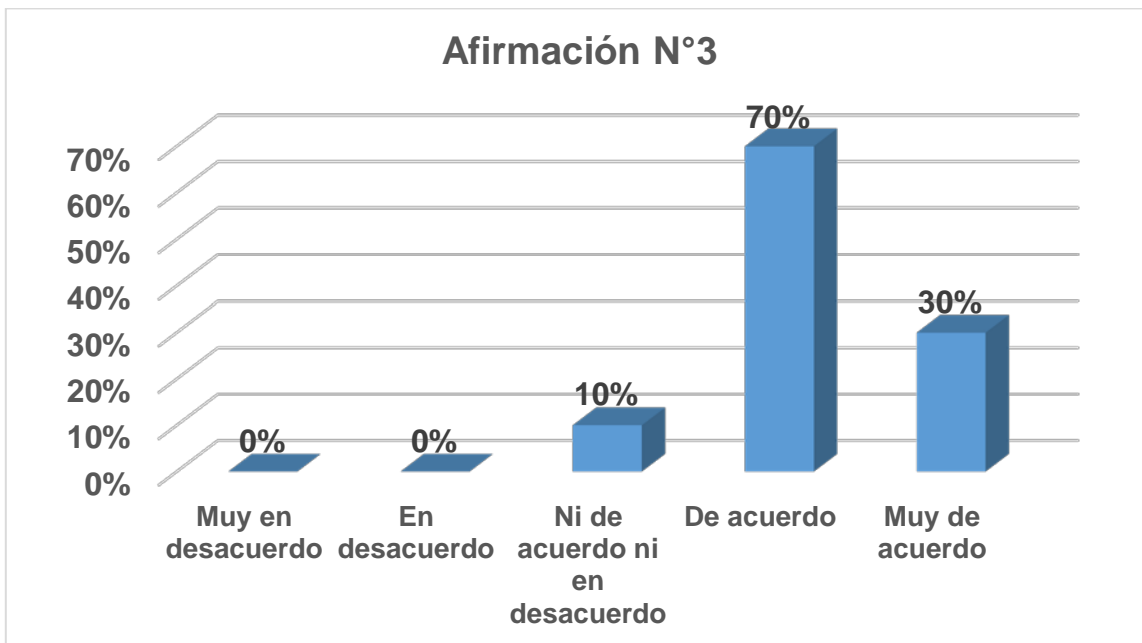
La próxima tabla N°21, revelara los resultados del tercer enunciado de la encuesta de optimismo, los cuales son señalados a continuación.

**Tabla N°21:** Durante la jornada laboral el colaborador demuestra concentración en el trabajo que ejerce.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
De acuerdo	7	70%
Muy de acuerdo	2	20%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico N°23:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°3.



**Fuente:** Elaboración propia





Los resultados de la tabla N°21, muestran que el 10% de los jefes directos indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, sin embargo el 70% dice estar de acuerdo y un 20% señala estar muy de acuerdo. Por lo tanto, se puede observar que la percepción de los encuestados es que los trabajadores haitianos si demuestran concentración en el trabajo que ejercen en su jornada laboral.

La tabla N°22 nos mostrara los resultados de la cuarta afirmación, la cual indica lo siguiente.

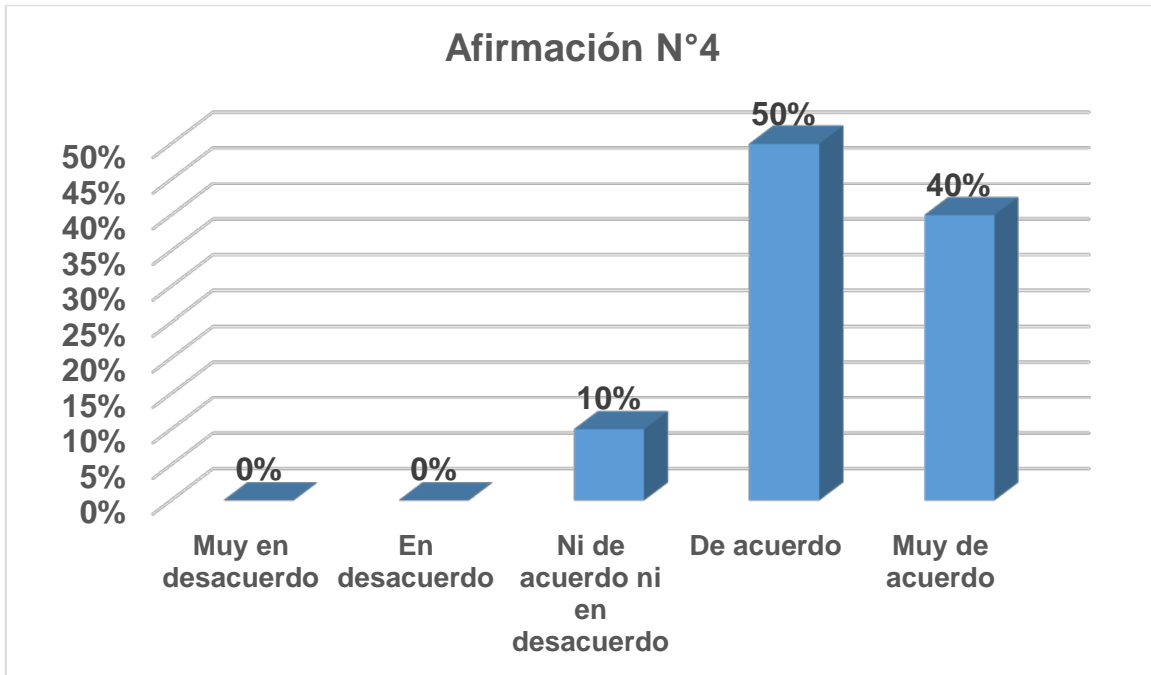
**Tabla N°22:** El colaborador cumple correctamente con los objetivos propios de su cargo y de sus funciones.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	1	10%
<b>De acuerdo</b>	5	50%
<b>Muy de acuerdo</b>	4	40%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.



**Gráfico N°24:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°4.



**Fuente:** Elaboración propia.

Un 90% de los jefes de los trabajadores haitianos señala estar de acuerdo o muy de acuerdo, con que ellos cumplen correctamente con los objetivos propios de su cargo y de sus funciones, dándoles un moda de 50% y 40% respectivamente, mientras que solo el 10% dice no estar de acuerdo ni en desacuerdo.

La quinta afirmación, nos deja los siguientes resultados, sintetizados en la tabla N°23.

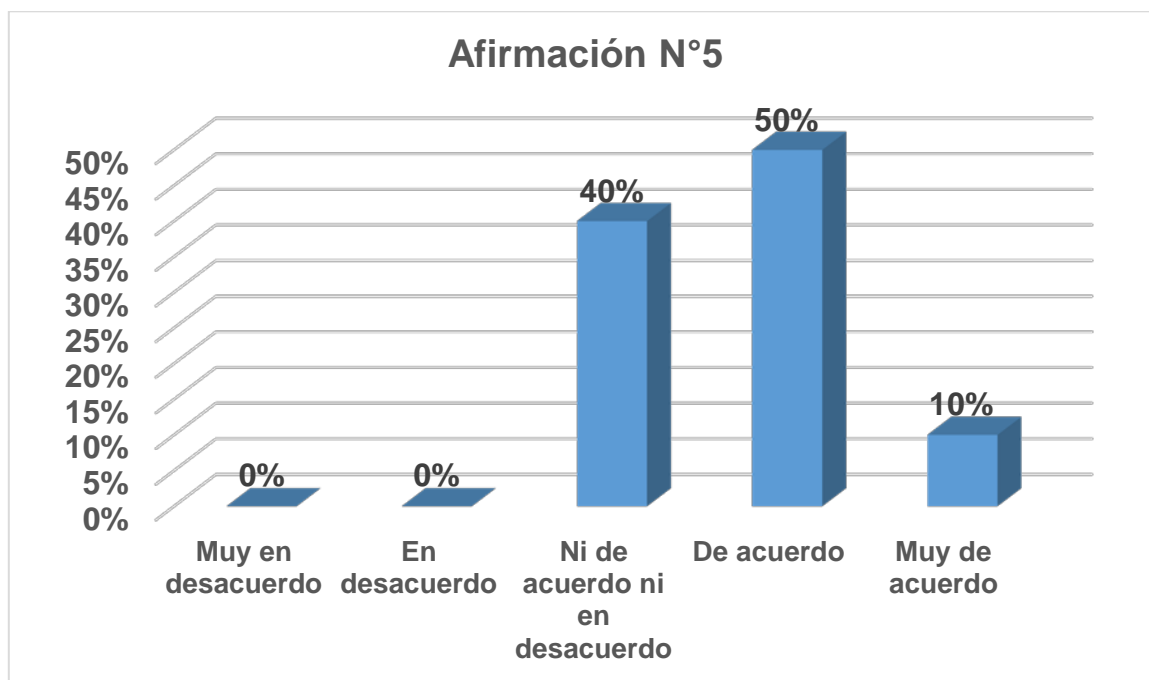


**Tabla N°23:** El colaborador cumple correctamente con los propósitos propios de su cargo y de sus funciones.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40%
De acuerdo	5	50%
Muy de acuerdo	1	10%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico N°25:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°5.



**Fuente:** Elaboración propia.

En este enunciado se puede ver que la frecuencia es mayor, en la 4 opción de la escala Likert que señala estar de acuerdo con que los colaboradores cumplen correctamente los propósitos de su cargo y de sus funciones, la cual



obtiene un 50%, no obstante, se puede observar que un 40% opto por la opción de no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que solo un 10% menciona estar muy de acuerdo con la afirmación.

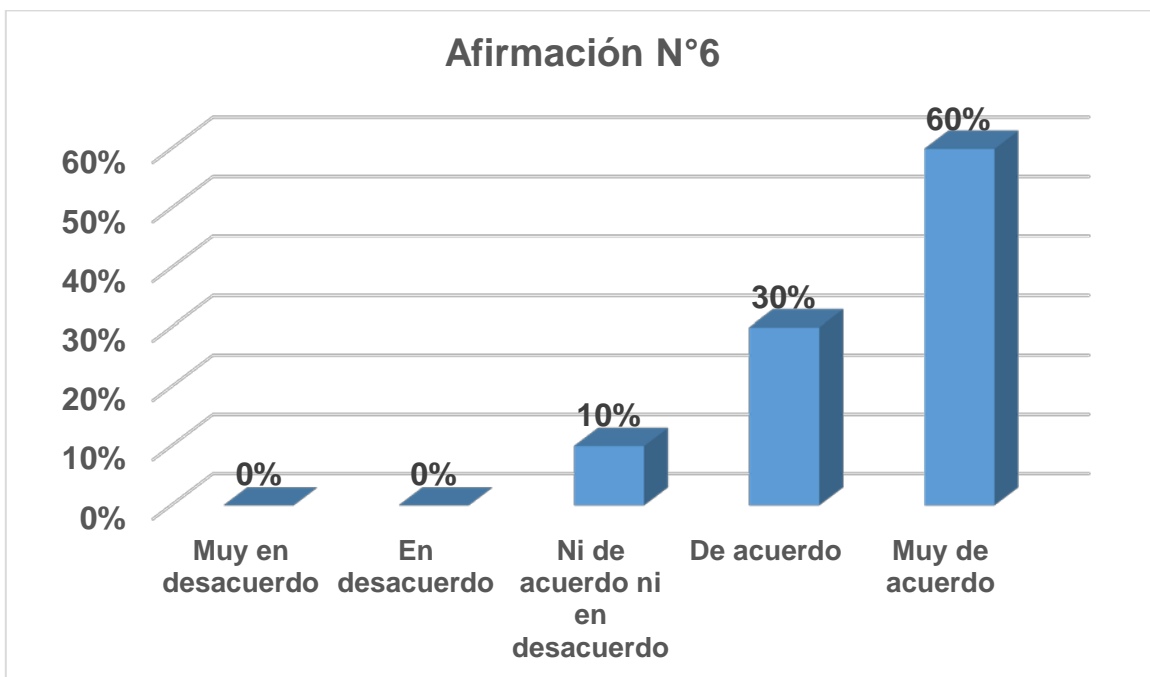
Las respuestas a la sexta afirmación del cuestionario de productividad, se mostraran en la tabla N°24, que se presenta a continuación.

**Tabla N°24:** La relación del colaborador con los demás individuos de la empresa es óptima.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
De acuerdo	3	30%
Muy de acuerdo	6	60%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico N°26:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°6.





**Fuente:** Elaboración propia.

Los datos arrojados por la tabla N°24, nos indican que un 60% de los jefes dice estar muy de acuerdo con que la relación de los colaboradores con los demás individuos de la empresa es óptima, y un 30% señala estar de acuerdo, mientras que un 10% apunta no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la sexta afirmación del cuestionario.

En relación con los resultados obtenidos en la séptima afirmación, la tabla N°25 a continuación muestra los resultados.

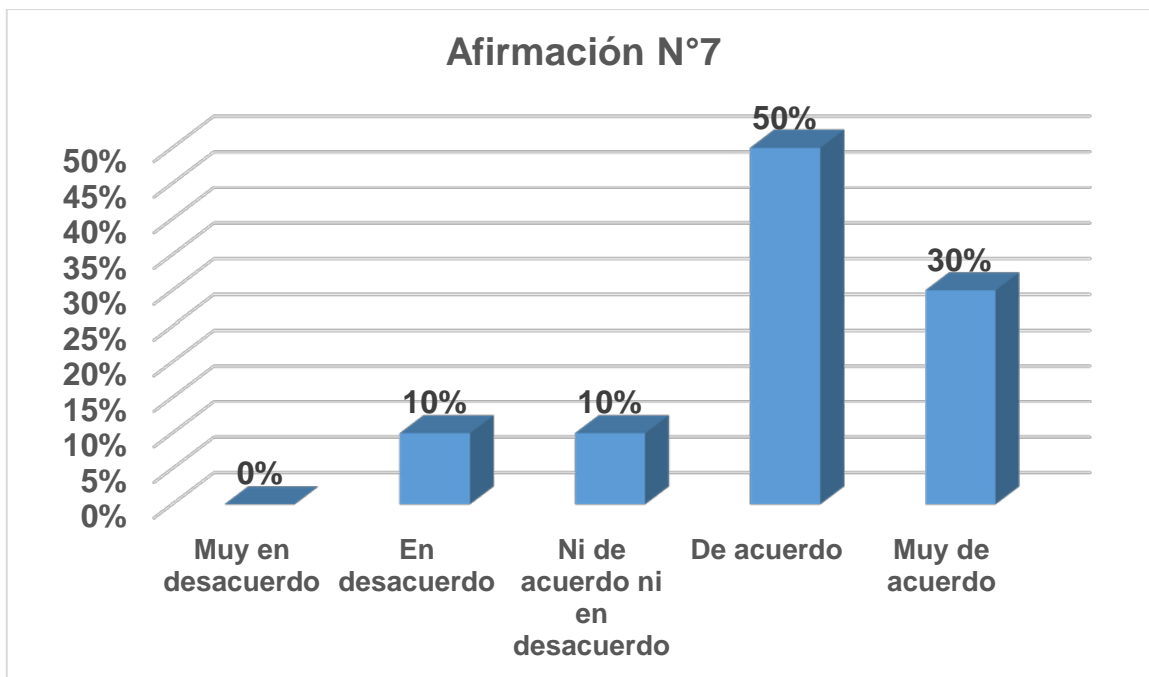
**Tabla N°25:** El colaborador hace uso de todos los recursos disponibles para su función de una manera eficaz.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	1	10%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	1	10%
<b>De acuerdo</b>	5	50%
<b>Muy de acuerdo</b>	3	30%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.



**Gráfico N°27:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°7.



**Fuente:** Elaboración propia.

En la séptima afirmación, un 10% de los jefes directos de los trabajadores haitianos encuestados dicen estar en desacuerdo, con que estos hacen uso de todos los recursos disponibles para su función de una manera eficaz, otro 10% dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 80% dice estar de acuerdo o muy de acuerdo con el séptimo enunciado del cuestionario de productividad, siendo indicando un 50% estar de acuerdo y un 30% muy de acuerdo.

Con respecto a nuestro octavo enunciado, la tabla N°26 a continuación muestra los resultados.

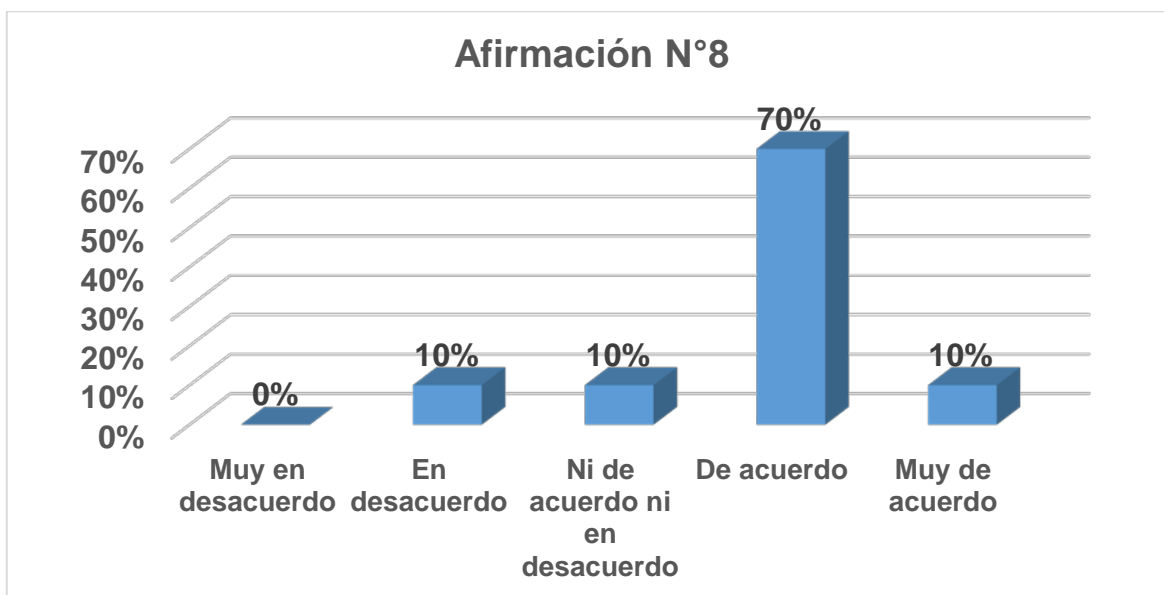


**Tabla N°26:** Se percibe una evolución positiva en cuanto al desempeño laboral del colaborador.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
De acuerdo	7	70%
Muy de acuerdo	1	10%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico N°28:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°8.



**Fuente:** Elaboración propia.

Los resultados señalan, que un 70% está de acuerdo con que perciben una evolución positiva en cuanto al desempeño laboral del colaborador haitiano, un 10% indica estar muy de acuerdo con la afirmación, mientras que otro 10% dice no



estar de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente el 10% restante informa estar en desacuerdo con este enunciado.

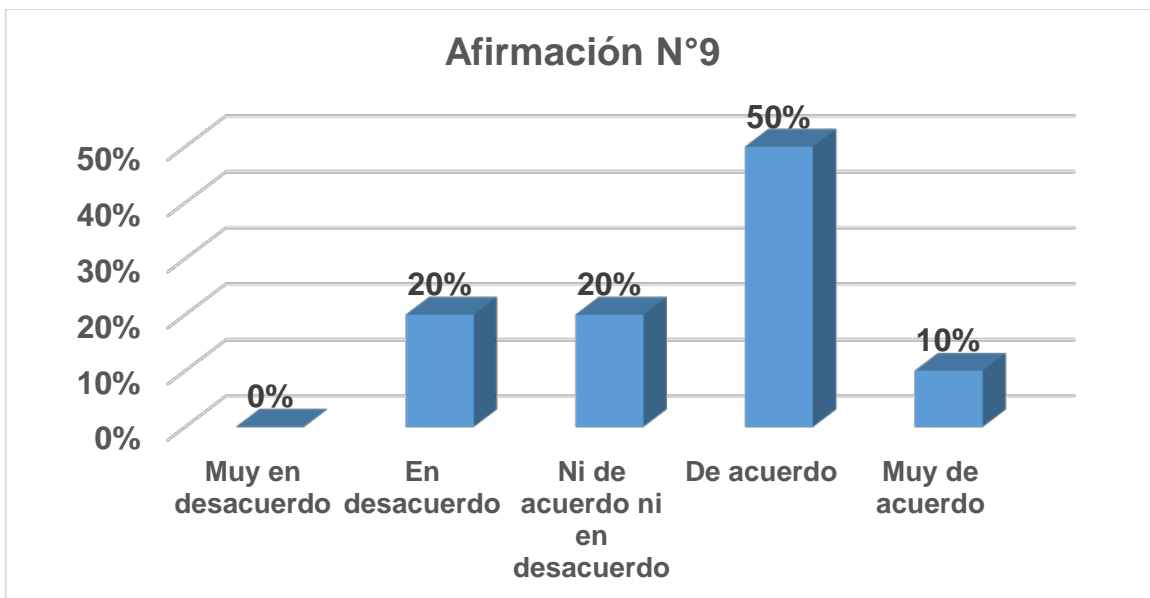
Para nuestra última afirmación de la encuesta de productividad, veremos reflejados sus resultados en la tabla N°27.

**Tabla N°27:** Ha mejorado el clima laboral con la integración del colaborador.

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
De acuerdo	5	50%
Muy de acuerdo	1	10%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico N°29:** Representación gráfica de preferencia afirmación N°9.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del último enunciado, señalan que el 50% de los jefes directos encuestados, están de acuerdo con que la integración de los





colaboradores haitianos ha mejorado el clima laboral, asimismo un 10% dice estar muy de acuerdo, por otro lado un 20% de estos indican estar en desacuerdo con la novena afirmación, mientras que el 20% restante dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta frase. Por lo tanto, se puede observar una tendencia más bien positiva ya que el 60% dice estar a favor de este enunciado.

### 2.5.6 Antecedentes generales encuesta de productividad

A través de la tabla N°28 se presentan los criterios de selección que se aplicó a la encuesta de productividad, la cual nos presenta como se distribuyó el análisis por rango de quintiles. La metodología que se utilizó para interpretar los resultados de la encuesta, fue la suma de cada uno de los encuestados que en este caso eran los jefes directos de los trabajadores haitianos y luego clasificarlos de acuerdo al rango donde se encuentra la sumatoria de cada una de las encuestas.

**Tabla N°28:** Rango por quintil encuesta de productividad.

Quintil	Rangos	
Q1	9	21
Q2	22	33
Q3	34	45

**Fuente:** Elaboración propia

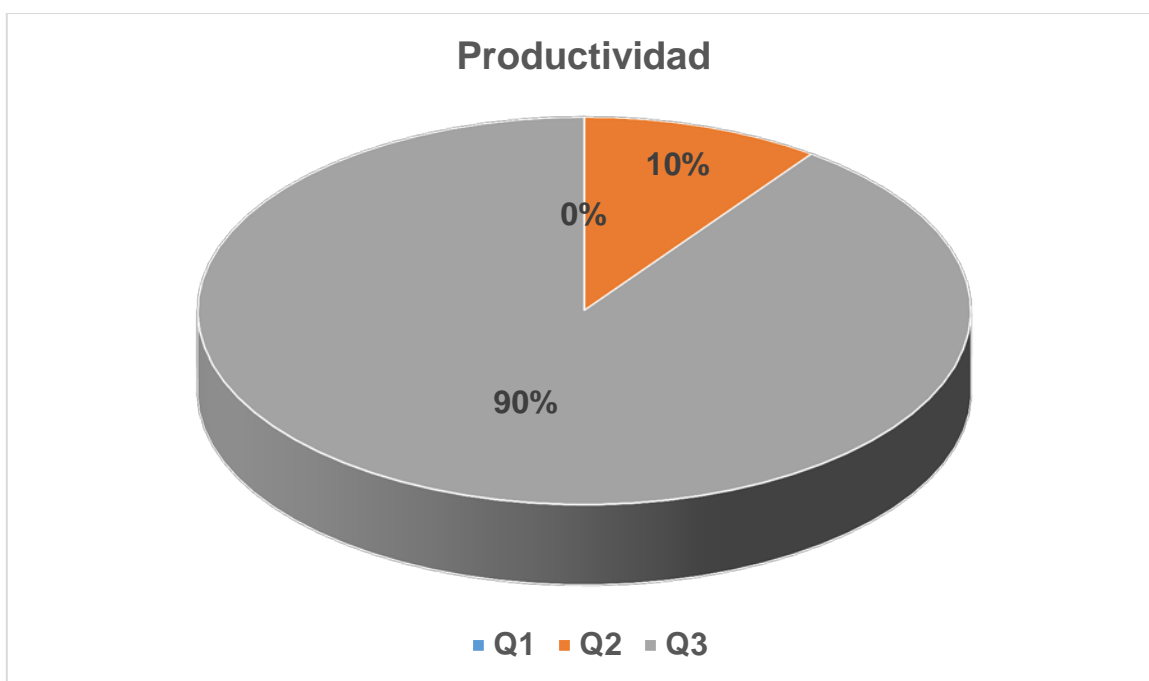
El quintil 1 estará compuesto por el rango de 9-21 puntos, el cual se puede decir que según los jefes directos de los trabajadores haitianos los que se encuentran en dicho rango son muy pocos productivos. No obstante el quintil 2 está compuesto por el rango de 20-33 puntos, donde se puede decir que las personas son medianamente productivas con sus trabajos.

Mientras que el quintil 3, es el último de analizar en esta encuesta y está compuesto por el rango de 34-45 puntos como máximo, donde se encuentran las personas que son realmente son productivas en sus trabajos y aportan todos sus conocimientos como adoptan nuevos conocimientos y están dispuestos a aprender aún más.



A continuación en el gráfico N°30 se darán a conocer los resultados obtenidos de acuerdo a la clasificación por quintil que se explicó anteriormente en la tabla N°28. Cabe destacar que la distribución de quintiles se calculó de acuerdo a lo mínimo y máximo de puntos que puede tener la encuesta, de este modo se sacó la diferencia y esta se dividió por la cantidad de quintiles que se deseaba analizar.

**Gráfico N°30:** Distribución por quintil, encuesta de productividad.



**Fuente:** Elaboración propia

Por lo tanto las personas que son muy poco productivas según sus jefes directos lo cual equivalen a un 0% que se ubican en el Q1 del gráfico, lo que equivale a que ningún jefe directo respondió que los trabajadores son muy pocos productivos de total de 10 jefes encuestados.

En el Q2 existe un porcentaje de 10% que equivale a un jefe directo de los trabajadores haitianos, que respondió que son medianamente productivos, ya que estos no siempre ocupan los recursos que tiene a su disposición, como también

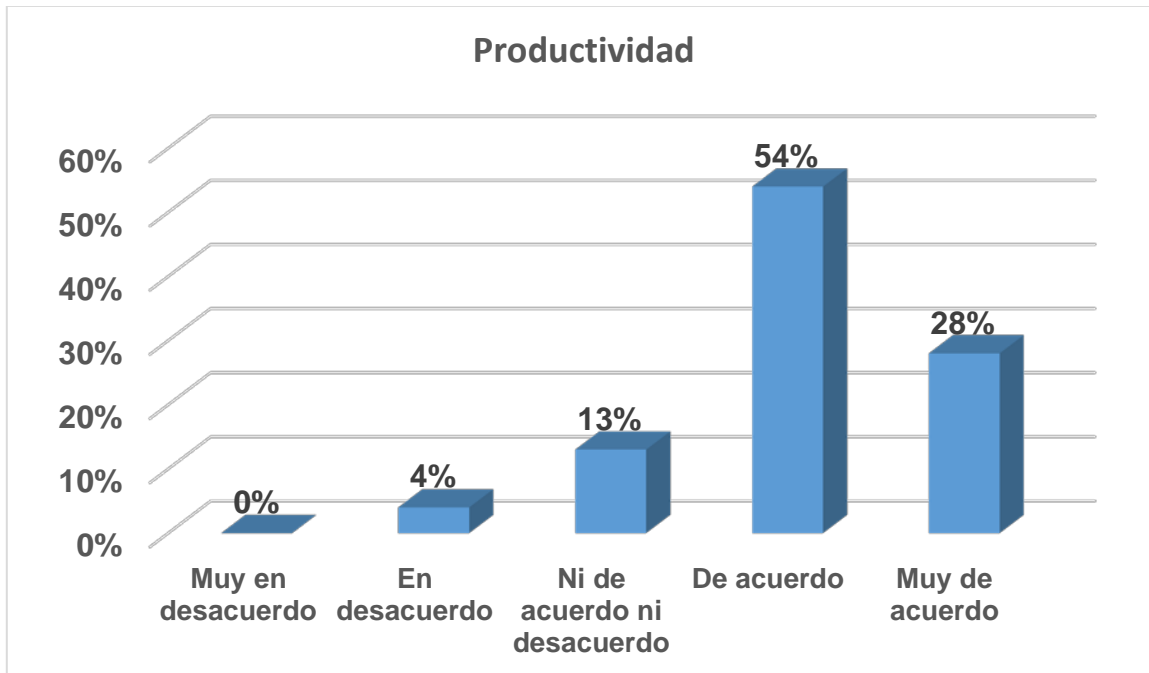


una vez ya haber desarrollado y aprendido los oficios de sus trabajo estos no se motiva a seguir aprendiendo más y avanzar de rango.

Por último, en el Q3 un 90% de los jefes directos de los trabajadores haitianos nos respondieron que estos son muy productivos en su empresa, ya que no se disgustan fácilmente, por lo que son personas muy alegres, son personas sociables, que acatan las reglas de su trabajo, cumplen con los objetivos de la empresa, como también demuestran concentración en este, lo que equivale a 9 de los jefes que piensan que son muy productivos de los 10 encuestados.

Mientras que en el gráfico N°31 se dará a conocer un análisis general de la encuesta de productividad, analizando las respuestas de los 10 jefes directos de los trabajadores haitianos de acuerdo a la apreciación que cada uno marco para cada pregunta.

**Gráfico N°31:** Análisis de la encuesta de productividad



**Fuente:** Elaboración propia



Para realizar el análisis general se realizó un análisis individual para cada afirmación de la encuesta de productividad, una vez realizado el análisis individual de las 9 preguntas del cuestionario, el porcentaje de cada uno de las preferencias, por ejemplo, el total de respuestas de la afirmación 1 se separa por porcentaje de acuerdo a la respuesta como muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo, por lo que de cada pregunta se sumaron cada uno de las preferencias y luego se dividieron por el total de afirmaciones que tiene la encuesta.

De este modo se puede llegar a la conclusión que un 0% de los jefes directos de los trabajadores haitianos respondieron que están muy en desacuerdo, mientras que un 4% respondió que está en desacuerdo, lo que indica que es muy bajo el porcentaje de preferencia negativa en la encuesta, lo que incide que un 4% de los jefes contestó que son muy poco productivos.

Mientras que un 13% de los encuestados, se puede decir que son indiferentes a las afirmaciones, ya que respondieron que no están ni de acuerdo ni desacuerdo, por lo que ayuda a mantener el porcentaje de positividad de productividad para los trabajadores haitianos.

Por último, un 54% de los jefes directos de los trabajadores respondieron que están de acuerdo a las afirmaciones que se les plantearon y un 28% contestaron que están muy de acuerdo, lo que es un porcentaje de positividad mucho mayor a lo negativo, por lo que el porcentaje de productividad de los trabajadores haitianos según sus jefes directos equivale a un 90% de acuerdo a la clasificación de quintil.



### **CAPITULO III: CONCLUSIONES Y REFLEXIONES**

Los resultados obtenidos en la investigación muestra que el 68% de los trabajadores haitianos son agradecidos, esto quiere decir que ellos están satisfechos con la vida y con las oportunidades que se les han presentado en nuestra Ciudad de Chillán. Sienten que las personas los ayudan y le dan la confianza para que ellos puedan salir adelante y adaptarse a la ciudad, ya que un 68% de los encuestados dijo que se sienten agradecidos de muchas personas diferentes.

Según Watson y Naragon-Gainey (2010), la gratitud tiene un efecto de protección para los trastornos mentales como la depresión o la ansiedad, que muchos de ellos sienten bastante tristeza por estar lejos de su familia. También nos dice que reduce las emociones negativas que resultan de la comparación y la auto-comparación social que ellos sufren día a día y como la fortaleza y el espíritu de superación, se correlaciona de forma positiva con la autoestima y la satisfacción con la vida para los trabajadores haitianos.

McCullough (2001) plantean que uno de los cometidos de la gratitud es el barómetro social, cuando las personas se dan cuenta de que hay otras que están dispuestas a ayudarlas de forma desinteresada. La gratitud, junto a otras fortalezas, se relaciona con la satisfacción con la vida. Las personas agradecidas solucionan mejor los problemas y rinden más en el trabajo, como se pudo apreciar en las mediante se aplicaban las encuestas.

En cuanto al análisis de la encuesta de optimismo muestra que el 34% de los trabajadores encuestados son realmente optimistas, que esperan lo mejor en los tiempos difíciles, como también siempre esperan que le sucedan cosas buenas que malas, por lo que son personas que valoran lo que tienen, como lo son sus



amistades y su familia. Mientas que un 62% se sienten que no todo lo que se proponen les puede salir bien, como también no siempre esperan que le sucedan cosas buenas. Pero aun así, los trabajadores haitianos son personas que no se disgusta fácilmente, que son alegres, pero no a todos les resulta fácil relajarse o pensar positivo.

El Optimismo está considerado como un Recurso Psicológico que favorecen a la salud y el bienestar. Es un factor de protección que se asocia como se había mencionado anteriormente con la salud y el bienestar y que, a su vez, permiten aumentar la resistencia a la adversidad, pues facilita una adecuada evaluación y afrontamiento de los cambios o dificultades de los sucesos vitales ocurridos en la vida, como son las situaciones de discriminación, malos tratos laborales y pésimas condiciones de vida en su país.

Por lo tanto, el optimismo es una dimensión de la personalidad relativamente estable, que está determinada en parte por la herencia y también por experiencias tempranas que ellos tienen, pero es posible que en etapas maduras aprendan a ver las cosas de otra manera, ya que a pesar de estar lejos de su familia saben que están con trabajo y pueden ayudar a sus familiares desde nuestro país.

En cuanto, al análisis de productividad se puede decir que el 90% de los jefes directos respondieron que los trabajadores haitianos cumplen con los horarios establecidos, demuestran dedicación en el trabajo que se desempeñan, como también demuestran concentración y dedicación a este. Además se puede decir que la integración de trabajadores migrantes en las empresas, ayuda en la relación entre los trabajadores por lo que se ha visto beneficiada de forma positiva, ya que los migrantes haitianos son personas muy alegres y carismáticas que no se disgustan fácilmente.

En tanto la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una empresa en la producción de bienes y servicios.



Podemos definirla como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, tierra, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado. De este modo los jefes directos respondieron que los trabajadores haitianos cumplen correctamente con los objetivos propios de su cargo y de sus funciones. Como también hacen usos de los recursos disponibles para sus funciones y estas sean de una manera eficaz.

Según Marx (1980) la productividad del trabajo es un incremento de la producción a partir del desarrollo de la capacidad productiva del trabajador sin variar el uso de la fuerza de trabajo, en tanto que la intensidad del trabajo es un aumento de la producción a partir de incrementar el tiempo efectivo de trabajo. Por lo que los trabajadores haitianos perciben una evolución positiva en cuanto al desempeño laboral con un porcentaje de aprobación de 80% por sus jefes directos. Mientras que la aprobación es muy alta, los jefes directos dan a conocer que, una vez que ellos aprenden los métodos y maniobras del trabajo, los migrantes haitianos nos les nace aprender más de su oficio.

Ser optimista es una cualidad que debe ser valorada de forma justa dentro de las organizaciones porque es una poderosa herramienta que da a los líderes una ventaja competitiva en su carrera profesional; aumenta la productividad, ayuda a superar conflictos e impacta positivamente en los colaboradores. Además, está demostrado que las personas con una visión optimista tienen relaciones más sanas, gozan de mejor salud mental y física y viven más tiempo.

El optimismo, por lo tanto, es también un componente importante del logro, y es especialmente importante en tiempos de caos, cambio y turbulencia. Los que tienen una perspectiva optimista lidian con los golpes, son más proactivos y persistentes y no pierden la esperanza.

La motivación, la gratitud y el optimismo son un elemento importante en la productividad, pero se alimenta de la felicidad. Una persona feliz, conoce su



potencial y sabe manejarlo para sacar adelante cualquier proyecto o trabajo. Ser feliz permite manejar mejor los riesgos, la toma de decisiones y las variables pesimistas de cualquier situación.

Los trabajadores felices entienden mejor los cambios, se resisten menos a su imposición y terminan siendo prescriptores de los mismos, creando un ambiente propicio para su implementación. Además, su felicidad les permite adoptarlos con rapidez dentro de sus funciones haciendo menos traumáticos sus problemas.

La relación entre felicidad y productividad tiene múltiples beneficios tanto para los colaboradores como para la empresa, ya que los trabajadores que están a gusto con su trabajo se sienten más motivados, más comprometidos y son más productivos. Un trabajador haitiano feliz disfruta con lo que hace y se entusiasma con poner en marcha nuevos proyectos. Además, apuestan por un modelo colaborativo a la hora de trabajar y asumen un rol más proactivo en su día a día.

Los trabajadores que se sienten cómodos y vibran con su trabajo, están más dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, precisamente porque se sienten más comprometidos gracias a que valoran la inversión que su empleador está haciendo en su trabajo.





## BIBLIOGRAFÍA

1. Ahn, N., Morcillo, F.M., de Juan, R. (2012). Youth happiness [Article@La felicidad de los jóvenes] Papers, 97 (2), pp. 407-430.
2. Avia, M. y Vázquez, C. (1999). Recuperado el 28 de Setiembre del 2006 de <http://www.psychologyinspain.com/content/full/2003/full.asp?>
3. Bachelet firma proyecto de ley de migraciones: "Estamos dando un paso importante para la convivencia en Chile" (2017, 21 de agosto). [Periódico electrónico] Santiago: La Tercera. Disponible en: <http://www.latercera.com/noticia/bachelet-firma-proyecto-ley-migraciones-estamos-dando-paso-importante-la-convivencia-chile/>
4. CEPAL. 2017 "Análisis de coyuntura laboral en América Latina y el Caribe".
5. Cuadra, H. y Florenzano, R. (2003). El Bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva. Revista de psicología de la universidad de Chile, vol.xll, No.1, pp.83-96.
6. Easterlin, Richard. 2001 "Income and Happiness: towards a unified the theory" Economic Journal.
7. Emmons, R. A., & McCullough, M. E. (2001). Counting blessings versus burdens: An experimental investigation of gratitude and subjective wellbeing in daily life. Manuscript submitted for publication.
8. Contreras, F., & Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. Diversitas: Perspectivas en psicología, 2(2), 311-319.
9. Disponible en: <http://www.latercera.com/noticia/estudio-revela-chile-pais-mas-feliz-sudamerica/> [2017, 6 de septiembre].
10. Estudio revela que Chile es el país más feliz de Sudamérica (2017, 20 de marzo). [Periódico electrónico]. Santiago: La Tercera.
11. Fischman, David. 2010 "La alta rentabilidad de la felicidad". Aguilar.
12. Frey and Stutzer. 2002 "What can economists learn about happiness research?" Journal of Economic Literature.
13. Grimaldo, M. (2004). Niveles de Optimismo en un grupo de estudiantes de una universidad particular de la ciudad de Lima. . , Año 10, pp. 97-107.
14. Hervás, G. (2009). Psicología positiva: una introducción. Revista interuniversitaria de formación del profesorado, 23(3).
15. Ibañez, C. (2011). El lado luminoso de las personas. Instituto Chileno de Psicología Positiva.



16. Informe Coyuntura Económica en América Latina y el Caribe (Cepal y la Organización Internacional del Trabajo), 2017, [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_553535.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_553535.pdf).
17. Kahneman, D., Kahneman, D., & Tversky, A. (1999). Experienced Utility and Objective Happiness: A Moment-Based Approach.
18. Khazaei, F., Khazaei, O., & Ghanbari-H, B. (2017). Positive psychology interventions for internet addiction treatment. *Computers in Human Behavior*, 72, 304-311.
19. Layard, Richard. 2005 "La felicidad: Lecciones de una Nueva Ciencia".
20. Lane, R. D., Reiman, E. M., Ahern, G. L., Schwartz, G. E., & Davidson, R. J. (1997). Neuroanatomical correlates of happiness, sadness, and disgust. *American Journal of Psychiatry*, 154(7), 926-933.
21. Lupano Perugini, M. L., & Castro Solano, A. (2010). Psicología positiva: análisis desde su surgimiento. *Ciencias psicológicas*, 4(1), 43-56.
22. Martínez Martí, M. L. (2006). El estudio científico de las fortalezas trascendentales desde la Psicología Positiva. *Clínica y salud*, 17(3), 245-258.
23. Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2).
24. Marx, Karl (1980) *El Capital*, Siglo XXI editores, México, España, Argentina, Tomo I/Vol.2, Cap. XV.
25. Moyano Díaz, E., & Ramos Alvarado, N. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la Región Maule. *Universum (Talca)*, 22(2), 177-193.
26. Número de inmigrantes en Chillán crece cerca de 30% cada año (2017, 19 de febrero). [Periódico electrónico] Chillán: La discusión. Disponible en: <http://www.ladiscusion.cl/detalle/10610/N%C3%BAmero-de-inmigrantes-en-Chill%C3%A1n-crece-cerca-de-30-cada-a%C3%B1o#sthash.r83nZvOj.dpbs>. [2017, 11 de septiembre].
27. Park, N., Peterson, C., & Sun, J. K. (2013). La psicología positiva: investigación y aplicaciones. *Terapia psicológica*, 31(1), 11-19.
28. Peterson, C. (2006). *A primer in positive psychology*. Oxford University Press.
29. Prieto-Ursúa, M. (2006). Psicología Positiva: una moda polémica. *Clínica y Salud*, 17(3), 319-338.
30. Remor, R., Amorós, M., & Carboles, J. (2006). El optimismo y la experiencia de ira en relación con el Malestar físico. *Anales de Psicología*, 22, 37-44.
31. Schnettler, B., Miranda, H., Sepúlveda, J., Orellana, L., Denegri, M., Mora, M., & Lobos, G. (2014). Variables que influyen en la satisfacción con la vida de personas de distinto nivel socioeconómico en el sur de Chile. *Suma Psicológica*, 21(1), 54-62.



32. Seligman, M. E. (1998). What is the good life. *APA monitor*, 29(10), 2
33. Seligman, M. E. P. (2000). Csikszentmihalyi, M. Positive Psychology: introduction. *American Psychologist*.
34. Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Special issue on happiness, excellence, and optimal human functioning. *American Psychologist*, 55(1), 5-183.
35. Seligman, M. E. (2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. *Handbook of positive psychology*, 2, 3-12.
36. Seligman, Martín. 2003 "La auténtica felicidad".
37. Seligman, M. E. (2004). *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*. Simon and Schuster.
38. Seligman, M. E., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: empirical validation of interventions. *American psychologist*, 60(5), 410.
39. Seligman, M. (2014). *Aprenda optimismo: Haga de la vida una experiencia maravillosa*. DEBOLS! LLO.
40. Sheldon, K. M., & King, L. (2001). Why positive psychology is necessary. *American psychologist*, 56(3), 216.
41. Vázquez Barquero, A. (2007). Desarrollo endógeno. Teorías y políticas de desarrollo territorial. *Investigaciones regionales*, (11).
42. Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención psicosocial*, 3, 87-116.
43. Velarde-Jurado, E., & Avila-Figueroa, C. (2002). Evaluación de la calidad de vida. *Salud pública de México*, 44(4), 349-361.
44. Vera-Villaruel, P. E., & Guerrero, Á. (2003). Diferencias en habilidades de resolución de problemas sociales en sujetos optimistas y pesimistas. *Universitas psicológica*, 2(1).
45. Vera Poseck, B. (2006). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del psicólogo*, 27(1).
46. Vera-Villaruel, P., Pávez, P., & Silva, J. (2012). El rol predisponente del optimismo: hacia un modelo etiológico del bienestar. *Terapia psicológica*, 30(2), 77-84.
47. Watson, D. and Naragon-Gainey, K. (2010). On the specificity of positive emotional dysfunction in psychopathology: Evidence from the mood and anxiety disorders and schizophrenia/schizotypy. *Clinical Psychology Review*, 30, 839-848.
48. Zúñiga Godoy GONZÁLEZ, C. (2004). La psicología positiva: un cambio en nuestro enfoque patológico clásico. *Liberabit. Revista de Psicología*, (10).



## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario de Gratitud.

#### Cuestionario de Gratitud

Esta encuesta tiene como fin, ser una base de análisis para nuestra memoria de título “Felicidad y su relación con la productividad. El caso de los trabajadores Haitianos en Chillán”. Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Las respuestas de su encuesta serán estrictamente confidenciales.

**Lea atentamente cada una de estas afirmaciones. Luego seleccione la respuesta que mejor describa en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con ella, marcando con una “X” el espacio del número que corresponda a su respuesta.**

1	Muy en desacuerdo.
2	En desacuerdo.
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4	De acuerdo .
5	Muy de acuerdo.

	1	2	3	4	5
1. Tengo muchísimo en la vida por lo que estar agradecido/a.					
2. Si tuviera que hacer una lista de todo por lo que me siento agradecido/a, sería una lista muy larga.					
3. Cuando miro al mundo, no veo mucho por lo que estar agradecido/a.					
4. Estoy agradecido/a a muchas personas diferentes.					
5. A medida que pasan los años me veo más capaz de valorar a las personas, los acontecimientos y las situaciones que han					



formado parte de mi historia.					
6. Puede pasar mucho tiempo antes de que me sienta agradecido/a por algo o por alguien.					

## Anexo 2: Cuestionario de Gratitud en Francés.

### Cuestionario de Gratitud

Cette enquête est destinée à être une base d'analyse pour notre mémoire de titre "Le bonheur et sa relation avec la productivité. Le cas des travailleurs haïtiens à Chillán". Votre participation à cette étude est complètement volontaire. Les réponses à votre enquête seront strictement confidentielles.

**Lisez attentivement chacune de ces déclarations. Après sélectionnez la réponse qui décrit le mieux votre degré d'accord ou de désaccord, en marquant avec "X" l'espace du nombre correspondant à votre réponse.**

1	Fortement désaccord.
2	N'êtes pas d'accord.
3	Ni d'accord ni en désaccord.
4	D'accord.
5	Fortement d'accord.

	1	2	3	4	5
1. J'ai beaucoup dans la vie d'être reconnaissant(a).					
2. Si je devais faire une liste de tout ce dont je suis reconnaissant, ce serait une très longue liste.					
3. Quand je regarde le monde, je ne vois pas grand-chose pour être reconnaissant.					
4. Je suis reconnaissant à beaucoup de personnes différentes.					
5. Au fil des années, je me sens plus à même de valoriser les gens, les événements et les situations qui ont fait partie de mon histoire.					



6. Ilpeuts'écouler beaucoup de temps avant que je sois reconnaissant pour quelque chose ou pour quelqu'un.					
--	--	--	--	--	--

### Anexo 3: Cuestionario de Optimismo.

#### Cuestionario de Optimismo

Esta encuesta tiene como fin, ser una base de análisis para nuestra memoria de título "Felicidad y su relación con la productividad. El caso de los trabajadores Haitianos en Chillán". Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Las respuestas de su encuesta serán estrictamente confidenciales.

**Lea atentamente cada una de estas afirmaciones. Luego seleccione la respuesta que mejor describa en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con ella, marcando con una "X" el espacio del número que corresponda a su respuesta.**

1	Muy en desacuerdo.
2	En desacuerdo.
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4	De acuerdo .
5	Muy de acuerdo.

	1	2	3	4	5
1. En tiempos difíciles, suelo esperar lo mejor.					
2. Me resulta fácil relajarme.					
3. Si algo malo me tiene que pasar, estoy seguro de que me pasará.					
4. Siempre soy optimista en cuanto al futuro.					
5. Disfruto un montón de mis amistades.					



6. Para mí es importante estar siempre ocupado.					
7. Rara vez espero que las cosas salgan a mi manera.					
8. No me disgusto fácilmente.					
9. Casi nunca cuento con que me sucedan cosas buenas.					
10. En general, espero que me ocurran más cosas buenas que malas.					



## Anexo 4: Cuestionario de Optimismo en Francés. Cuestionario de Optimismo

Cette enquête est destinée à être une base d'analyse pour notre mémoire de titre "Le bonheur et sa relation avec la productivité. Le cas des travailleurs haïtiens à Chillán". Votre participation à cette étude est complètement volontaire. Les réponses de votre enquête seront strictement confidentielles.

**Lisez attentivement chacune de ces déclarations. Après sélectionnez la réponse qui décrit le mieux votre degré d'accord ou de désaccord, en marquant avec "X" l'espace du nombre correspondant à votre réponse.**

<b>1</b>	Fortement en désaccord.
<b>2</b>	N'êtes pas d'accord.
<b>3</b>	Ni d'accord ni en désaccord.
<b>4</b>	D'accord.
<b>5</b>	Fortement d'accord.

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Dans les moments difficiles, j'espère généralement le meilleur.					
2. Je trouve qu'il est facile de se détendre.					
3. Si quelque chose de mauvais doit m'arriver, je suis sûr que cela m'arrivera.					
4. Je suis toujours optimiste quant à l'avenir.					
5. J'aime beaucoup mes amitiés.					
6. Il est important pour moi d'être toujours occupé.					





UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

7. Je m'attends rarement à ce que les choses aillent dans mon sens.					
8. Je ne m'énerve pas facilement.					
9. Je ne m'attends presque jamais à de bonnes choses.					
10. En général, j'espère que plus de bonnes choses m'arrivent que de mauvaises.					



## Anexo 5: Cuestionario de Productividad.

### Cuestionario de Productividad

Esta encuesta tiene como fin, ser una base de análisis para nuestra memoria de título “Felicidad y su relación con la productividad. El caso de los trabajadores Haitianos en Chillán”. Se les solicitará a los jefes directos de estos trabajadores que completen una encuesta sobre la productividad de estos. Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Las respuestas de su encuesta serán estrictamente confidenciales.

**Lea atentamente cada una de estas afirmaciones. Luego seleccione la respuesta que mejor describa en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con ella, marcando con una “X” el espacio del número que corresponda a su respuesta.**

<b>1</b>	Muy en desacuerdo.
<b>2</b>	En desacuerdo.
<b>3</b>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
<b>4</b>	De acuerdo .
<b>5</b>	Muy de acuerdo.

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. El colaborador de la empresa cumple el horario establecido.					
2. Durante la jornada laboral el colaborador demuestra dedicación en el trabajo que realiza.					
3. Durante la jornada laboral el colaborador demuestra concentración en el trabajo que ejerce.					



4. El colaborador cumple correctamente con los objetivos propios de su cargo y de sus funciones.					
5. El colaborador cumple correctamente con los propósitos propios de su cargo y de sus funciones.					
6. La relación del colaborador con los demás individuos de la empresa es óptima.					
7. El colaborador hace uso de todos los recursos disponibles para su función de una manera eficaz.					
8. Se percibe una evolución positiva en cuanto al desempeño laboral del colaborador.					
9. Ha mejorado el clima laboral con la integración del colaborador.					