

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL



“EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y FELICIDAD EN  
LOS TRABAJADORES DE PYMES DEDICADAS AL COMERCIO SUSCRITAS A LA  
CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS CHILLÁN, UBICADAS EN  
EL SECTOR CÉNTRICO DE LA CIUDAD.”

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

Pamela Alejandra Reyes Fuentes – José Antonio Muñoz Quezada

Profesor Guía: Claudio Quintanilla Hausdorf

2013



## AGRADECIMIENTOS

---

## Pamela Alejandra Reyes Fuentes

Para comenzar agradecer a mi familia que siempre han sido un pilar fundamental en el desarrollo de mis objetivos dentro de la universidad, principalmente a mi madre que me ha entregado todo su apoyo y consejos cuando lo he requerido. Sin dejar de lado a mis tías y primos, como no mencionar a mis amigos que sin lugar a dudas han sido una parte importante de este largo proceso.

Del mismo modo agradecer a mis hermanos que son fundamentales en mi vida gracias por apoyarme y siempre estar cuando los necesito.

Pero sin duda alguna agradecer a la persona que me protege día a día y que fue la primera en confiar en mí, muchas gracias abuelita Chela por ser parte de este proceso en mi corazón eres fundamental.

También agradecer a nuestro profesor guía Claudio Quintanilla que fue un apoyo fundamental para el buen desarrollo de esta memoria, agradecer por su tiempo y buena disposición que tuvo en cada momento que lo requeríamos.

Y para finalizar agradecer a José Antonio por todas las peleas, risas y buenos ratos que pasamos durante este proceso, eres muy especial.

## José Antonio Muñoz Quezada

En primer lugar le agradezco a usted, señor lector, por interesarse en esta obra que es fruto de un intenso trabajo y dedicación, que fue realizada con el mayor profesionalismo y cariño posible, espero sea de su agrado y cumpla con sus expectativas.

Es importante además agradecer al señor Claudio Quintanilla Hausdorf, por su inconmensurable apoyo, sentido del humor y disposición en todo momento, elementos que resultaron ser fundamentales en la elaboración de este trabajo.

Finalmente quiero destacar la importancia de aquellas personas que han sido importantes a lo largo de mi vida y que bien merecen un lugar en este apartado. Comienzo agradeciendo a mi madre, fuente de amor infinita, por tu apoyo incondicional y comprensión a prueba de todo, gracias hermano, mi otra mitad, por ser mi motivación y mi mejor compañero de vida, a continuación agradezco a Lichita, mi abuelita, quien siempre con sus brazos abiertos me acogió y dio todo de sí por mi felicidad, concluyo agradeciendo a Pamela, simplemente lo mejor de mi paso por esta universidad.

Gracias.

## INDICE GENERAL

---

Capítulo I: Antecedentes Generales .....	8
1.1 Origen del Tema .....	9
1.2 Justificación del tema .....	10
1.3 Objetivos .....	11
1.3.1 Objetivo General .....	11
1.3.2 Objetivos Específicos.....	11
1.4 Metodología .....	12
Capítulo II: Antecedentes del Mercado de Estudio .....	14
2.1 Evolución del Comercio en Chillán .....	15
2.2 Cámara de Comercio .....	15
2.3 Pequeñas y Medianas Empresas .....	16
Capítulo III: Marco Teórico .....	20
3.1 El individuo dentro de la organización .....	21
3.2 Motivación y Necesidades .....	22
3.3 Clima Organizacional .....	23
3.4 Felicidad .....	23
3.5 Responsabilidad Social .....	24
3.6 Calidad de Vida Laboral .....	25
3.7 Satisfacción Laboral .....	26
Capítulo IV: Metodología .....	28
4.1 Tipo de Investigación .....	29
4.2 Base de Datos .....	29
4.3 Determinación del Universo .....	30
4.4 Determinación de la Muestra .....	30
4.5 Aplicación del Instrumento .....	31
4.6 Tabulación .....	32

4.7 Análisis de la Encuesta .....	32
Antecedentes .....	32
Felicidad .....	33
Satisfacción Laboral .....	35
Capítulo V: Resultados .....	37
5.1 Antecedentes Generales .....	38
5.2 Satisfacción Laboral .....	41
5.3 Felicidad .....	49
Capítulo VI: Conclusiones .....	67
6.1 Conclusiones de Antecedentes Generales .....	68
6.2 Conclusiones de Satisfacción Laboral .....	69
6.3 Conclusiones de la Felicidad .....	70
Bibliografía .....	74
Anexos .....	77

## CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES

---

## Capítulo I: Antecedentes Generales

### 1.1 Origen del Tema

La importancia de las PYMES dentro de la comuna en los últimos años sin duda ha cobrado relevancia puesto que ofrecen empleos y un respiro a los altos índices de desocupación presentes en la ciudad<sup>1</sup> (Fernández, 2013), además de convertirse en el motor que le da el dinamismo necesario a la economía chillanense.

Entre las motivaciones consideradas para llevar a cabo el Estudio de Satisfacción Laboral y Felicidad de los trabajadores, se contemplaron los siguientes aspectos:

1. Antes de comenzar el estudio, se realizó una investigación tendiente a recopilar datos fidedignos respecto al real aporte que el recurso humano puede entregar en la medida que tenga una correcta percepción de las condiciones presentes en su ambiente de trabajo, Satisfacción Laboral, y que repercutan en la Felicidad de los mismos y de sus familias.
2. Por otro lado, se consideró el alto aporte que reportan las PYMES al desarrollo de la comuna en aspectos tales como empleo, movilidad social e ingreso per cápita convirtiéndose en un eje importante para proyectar a la provincia como región.
3. Finalmente se contempló las ventajas de contar en una sociedad con personas felices, contentas de la labor desempeñada, que cumplen uno a uno sus objetivos y para quienes la remuneración no necesariamente es un factor que lleve a la felicidad si no otros más importantes como la familia, el amor, el reconocimiento y la estabilidad.

---

<sup>1</sup>Una cifra tan preocupante como las anteriores entregadas por la Fundación Sol es la tasa de desempleo integral de Chillán para el trimestre móvil enero-marzo de 2013, que se ubicó en 15,3%, la cuarta más alta de Chile, después de Coronel (18,4%), Temuco (18,3%) y Lota (16,8%).

Tomando en cuenta los datos anteriores y considerando la importancia de las personas como factor de diferenciación para las organizaciones y empresas, surgió como un problema relevante el: *Evaluar y analizar la Satisfacción Laboral y Felicidad en los trabajadores de PYMES dedicadas al comercio suscritas a la Cámara de Comercio, Industria y Servicios Chillán.*

## 1.2 Justificación del Tema

Una de las creencias más extendidas es que la felicidad es un resultado, es decir, un estado emocional que se produce cuando se alcanza algo, como un título profesional, se ejecuta un determinado comportamiento, como ir al cine, o cuando ocurre un acontecimiento positivo, como el nacimiento de un hijo, si bien esto es cierto, lo que se desconocía es que existe una poderosa relación inversa: que la felicidad conduce a los buenos resultados<sup>2</sup>. En base a este supuesto es que se hace la relación de como las condiciones laborales entregadas por la empresa nos conducen a una buena calidad de vida y por ende eleva nuestros niveles de felicidad y potencia la satisfacción laboral.

En el mundo se ha tomado conciencia que la felicidad es una parte muy importante para el desarrollo de labores, cualquiera sea su tipo y se realizan conferencias a nivel internacional y Chile no ha quedado fuera realizando en el año 2011 el primer “Barómetro de la felicidad en Chile”<sup>3</sup> el cual alude que un espíritu optimista es vital para las personas.

Si en una empresa se entregan condiciones laborales favorables conllevará a una satisfacción laboral y por ende a una calidad de vida positiva. Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo)<sup>4</sup> el mejoramiento de las condiciones de trabajo es uno de sus principales objetivos. Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Chiavenato define calidad de vida en el trabajo como el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella.

Es importante diagnosticar la percepción de los trabajadores acerca de la satisfacción laboral que les entrega su puesto de trabajo, para así poder mejorar y reorganizar los puntos más débiles que no están beneficiando el buen desarrollo de las actividades dentro de la

---

<sup>2</sup>Lyubomirsky, S., King, L., Diener, E. (2005). Los beneficios del frecuente afecto positivo: ¿Nos lleva la felicidad al éxito?, 131, 803-855.

<sup>3</sup>(C., 2011)

<sup>4</sup><http://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--es/index.htm>

empresa. "Puedes soñar, crear, diseñar y construir el lugar más maravilloso del mundo... pero se requiere de personas para hacer el sueño realidad" - Walt Disney.

Una empresa con mal clima laboral, jamás podrá ser creativa y, por lo tanto, perderá grandes oportunidades<sup>5</sup>. Las empresas deben generar el equilibrio óptimo entre lo laboral y emocional para sus trabajadores y así potenciar un ambiente agradable que permita el buen desarrollo en las labores asignadas.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

- Determinar la relación entre el actual nivel de satisfacción laboral y felicidad de los trabajadores pertenecientes a Pymes dedicadas al comercio y suscritas a la Cámara de Comercio, Industria y Servicios Chillán.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Conocer la situación actual en relación a la Satisfacción Laboral y a la Felicidad en los trabajadores cuyas empresas pertenezcan a la Cámara de Comercio, Industria y Servicios Chillán.
- Determinar la relación existente entre las percepciones presentadas por los trabajadores en Satisfacción Laboral y el estado de Felicidad en que ellos se encuentran para generar conclusiones respecto a las mismas y evidenciar patrones de conducta en los trabajadores sujetos a análisis.
- Generar un informe de la situación presente en relación a la Satisfacción Laboral y la Felicidad imperante en los trabajadores pertenecientes a la Cámara de Comercio, Industrias y Servicios de la ciudad de Chillán.

---

<sup>5</sup>Mario Morales Parragué, Consultor de empresas, junio 2012, <http://www.propymechile.com/columnas/3123-pymes-columna-mario-morales-ambientes-de-emprendimiento.html>

## 1.4 Metodología

Para llevar a cabo la presente investigación se realizará un levantamiento de información, a fin de contar con los conocimientos conceptuales adecuados para posteriormente, desarrollar una investigación de campo basada en instrumentos especializados que analizan el Satisfacción Laboral y la Felicidad de las personas, tales como el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y el S4/82 de Meliá, J.L.<sup>6</sup> y la escala de medición de felicidad de Edward Diener aplicados los primeros con éxito por los académicos Mauricio Salazar y Margarita Chiang en empresas del sector público chileno<sup>7</sup> y el segundo por la empresa Coca-Cola a través de su Instituto de la Felicidad en su Barómetro de la Felicidad en Chile, además de los aportes realizados por la filósofa Carolina Dell'Oro en el primer y segundo instrumento creado por el Instituto de la Felicidad de Coca-Cola Chile para analizar a los chilenos en diversos tópicos y su nivel de felicidad alcanzado, lo recién mencionado complementado con el conocimiento empírico adquirido, serán la base de información necesaria para efectuar dicho análisis.

Los trabajadores sometidos al diagnóstico de su Satisfacción Laboral y Felicidad son aquellos que pertenecen a pequeñas y medianas empresas ubicadas en la ciudad de Chillán y que están asociados a la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de la misma ciudad, cabe señalar la importancia de dichas empresas para la comuna puesto que son una fuente de generación de beneficios económicos para el desarrollo de la misma y que además proporciona oportunidades laborales a un gran número de personas que a la postre influyen en otras áreas como la movilidad social, lo cual deja manifiesto el impacto generado en la sociedad, en cada uno de los hogares y familias.

En primer lugar, se recopilará información a través de distintos recursos tales como: literatura, publicaciones, artículos e investigaciones realizadas por profesionales especializados en Satisfacción Laboral y análisis relacionados con la Felicidad de las personas, además de aquellos factores que inciden en su ambiente de trabajo.

Posteriormente, la información del tipo cuantitativa será obtenida mediante encuestas que serán aplicadas a una muestra estadística representativa de trabajadores de cada una de las empresas analizadas, una vez aplicado el instrumento se contará con la información necesaria para diagnosticar adecuadamente el nivel de Satisfacción Laboral presente en los trabajadores y sus percepciones de Felicidad que los mismos sientan.

---

<sup>6</sup>[http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS21\\_26.PDF](http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF)

<sup>7</sup>[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext)

A modo de conclusión y mediante el uso de herramientas digitales se espera determinar la relación existente entre las acciones, medidas y políticas llevadas a cabo por la empresa que inciden en la Satisfacción Laboral presente en cada trabajador y la percepción que tienen éstos de Felicidad permitiendo crear un informe que será el resultado de la presente investigación.

Finalmente se desea realizar un aporte a toda organización que para su funcionamiento requiera de personas, teniendo en cuenta lo beneficioso que puede llegar a ser una empresa comprometida, un trabajador motivado y una persona feliz.

## CAPÍTULO II: ANTECEDENTES DEL MERCADO DE ESTUDIO

---

## **Capítulo II: Antecedentes del Mercado de Estudio**

Para comenzar con el análisis del mercado de estudio se realizará una descripción de la evolución del comercio de la ciudad de Chillán, para continuar con la historia y como se conforma la Cámara de Comercio y sus asociados, posteriormente se finalizará con el análisis de las pequeñas y medianas empresas y su evolución en los últimos años.

### **2.1 Evolución del Comercio en Chillán**

Los comienzos del comercio en Chillán, aproximadamente en 1910, están ligados a un tipo familiar donde los locales eran administrados y atendidos por sus propios dueños o en su defecto por algún cercano de confianza. Si bien en la actualidad las empresas de ámbito familiar continúan en la ciudad son las empresas con cadenas nacionales las que han dominado el mercado, prueba de esto es la llegada en el año 1996 de Mall Plaza El Roble produciendo la competencia entre el comercio local con las grandes empresas, reactivando el comercio en la ciudad.

El área comercio según el informe de la Ilustre Municipalidad de Chillán “corresponde a los locales comerciales de mayor escala como almacenes, supermercado, tiendas, estaciones de servicio, etc. En Chillán se concentran principalmente en el centro, donde se puede identificar el Mall Plaza El Roble, diferentes galerías y calles comerciales como Av. Libertad, Constitución, Arauco, 5 de Abril, Isabel Riquelme, entre otras. Otros equipamientos de comercio de escala media y menor se encuentran dispersos por el área urbana”<sup>8</sup>.

### **2.2 Cámara de Comercio**

La Cámara de Comercio es una institución que en Chile se encuentra a nivel nacional la cual reúne a los comerciantes, ya sean minoristas, mayoristas, industriales, entre otros, con el objetivo de proteger sus intereses, obtener una mejora en las actividades comerciales que realizan sus socios, todo esto bajo la premisa de cooperación entre ellos.

Las principales funciones que promueve la cámara de comercio son:

- Seminarios, cursos de especialización y capacitaciones para las empresas que se encuentren asociadas, así como también para sus trabajadores.

---

<sup>8</sup> Plan de desarrollo comunal de la Ilustre Municipalidad de Chillan 2011-2015  
<http://www.municipalidadchillan.cl/media/2011/noviembre/archivos/PLADECO-2011-2015.pdf>

- Verificación de cheques para las empresas asociadas a través de una línea telefónica.
- Servicio de código de barras, la Cámara es el representante en Chillán de GS1, la entidad encargada de asignar los números para códigos de barra a nivel nacional y mundial.
- La Cámara de Comercio trabaja en forma permanente para acceder a descuentos y beneficios en diferentes empresas para sus socios.

*La cámara de comercio nace como la inquietud de un grupo de comerciantes que buscaba organizar, definir prácticas y coordinar el accionar comercial, fundada en Valparaíso, el 18 de agosto de 1858 una asociación gremial que más tarde se conoce como la Cámara Nacional de Comercio.*

*La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile es una Federación Gremial Nacional sin fines de lucro que reúne a empresas y gremios vinculados a estos tres sectores económicos del país.*

*Agrupada a 20 Cámaras Territoriales, 12 Cámaras Binacionales, 27 Asociaciones Especializadas y 17 Empresas Socias, la CNC es la entidad representativa del Comercio, los Servicios y el Turismo en todo Chile, desde Arica a Magallanes. (Cámara Nacional de Comercio y Servicios de Ñuble, 2013)*

### **2.3 Las Pequeñas y Medianas Empresas**

El concepto Pyme propiamente tal se comienza a masificar en Chile en la década de los noventa donde por la disponibilidad de financiamiento externo y estabilidad económica interna que atravesaba el país los empresarios más pequeños tuvieron la posibilidad de surgir y potenciar sus negocios.

Dentro de las Pymes se distinguen dos formas de nacimiento: las empresas establecidas con un grado de jerarquía marcado en donde existen todas las formalidades establecidas por la ley; y las empresas familiares en las cuales para su nacimiento no se tiene en cuenta factores como costo de oportunidad e inversión, en estas empresas la mayoría de las veces su capital es obtenido por fondos de financiamiento.

Las Pyme tienen una particularidad muy importante y es el poder generar importantes riquezas para el país en el que se desarrollan, así mismo son gestores de una gran cantidad de empleo. Las Pymes suelen ser esenciales para las grandes empresas ya que generan las conocidas subcontrataciones, además de esto las pequeñas y medianas empresas se

diferencian por poder realizar productos individualizados en cambio en las grandes empresas se potencia lo estandarizado.

Las pymes tienen la rápida capacidad de hacer un cambio en la estructura productiva que lo rige, en caso de existir una variación en las necesidades que requiere el mercado, lo que se hace difícil para una gran empresa. No obstante, esto se contrasta con el alto índice de riesgo de quiebra que se da por la baja cantidad de clientes que tienen este tipo de empresas, lo que hace esencial ampliar sus mercados y clientes.

En Chile las pymes se estratifican de dos formas según sus ventas y según el número de empleados. Cada una de ellas con diferentes rangos que a continuación se detallarán en el cuadro n°1 y cuadro n°2:

Cuadro N°1: Las Pymes según sus ventas datos entregados por SOFOFA

UF (referencial octubre 23): 23.156,98

Ventas	Categoría de clasificación
Menos de UF 2.400	Microempresas
Entre UF 2.401 y UF 100.000	PYMES
Más de UF 100.001	Gran Empresa

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°2: Las Pymes según el número de empleados datos entregados por SOFOFA

N° empleados	Categoría de Clasificación
Entre 1 y 9	Microempresas
Entre 10 y 249	Pymes
Más de 250	Gran Empresa

Fuente: Elaboración propia

A continuación se nombrarán las doce ventajas que presentan las pymes según la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)<sup>9</sup>:

- **El Trato personalizado:** Las Pymes, en comparación con las grandes empresas, tienen la ventaja de poder ofrecer una atención personalizada por ejemplo, pueden procurar

<sup>9</sup> Página oficial de la sociedad de fomento fabril <http://www.sofofa.cl/opinion/2011/coyunturaecon%C3%B3mica/1-4-2001/pymes8-3.htm>

con mayor facilidad que un mismo trabajador atienda a un cliente durante todo el proceso de compra.

- **Mejor atención al cliente:** Las Pymes suelen estar más cerca de sus clientes, lo que les permite conocer mejor sus necesidades, gustos y preferencias, y, de ese modo, poder ofrecerles una mejor atención
- **Mejor acceso a información del mercado:** El tamaño de su mercado y la cercanía con sus clientes, les permite a las Pymes conocer mejor a su público objetivo y estar al tanto de los nuevos cambios que surgen en mercado.
- **Mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado:** Al contar con una estructura sencilla, las Pymes tienen la ventaja de adaptarse mejor y más rápido a las nuevas necesidades, gustos y preferencias de los consumidores.
- **Mayor flexibilidad para satisfacer necesidades, gustos y preferencias particulares:** Las Pymes tienen la ventaja también de poder adaptarse mejor a los requerimientos particulares de sus clientes, o a hacer concesiones cuando éste las solicite.
- **Mayor capacidad de innovación:** Las Pymes tienen la ventaja de poder innovar constantemente, de poder lanzar al mercado nuevos productos, servicios o promociones sin correr demasiado riesgo.
- **Mayor capacidad de reacción:** Debido a su estructura sencilla y menos rígida que las grandes empresas, las Pymes tienen mayor rapidez para adaptarse a los cambios del mercado, para satisfacer necesidades particulares, o para innovar.
- **Decisiones más rápidas y oportunas:** Gracias a su estructura sencilla y poco jerarquizada, las Pymes tienen la capacidad de tomar decisiones más rápidas y oportunas que las grandes empresas, lo que les permite, a la vez, tener una mayor capacidad de reacción.
- **Mayor capacidad para corregir errores:** Debido al tamaño de su estructura, las Pymes tienen la ventaja de corregir sus errores rápidamente, por ejemplo, tienen mayor facilidad para remediar un producto que no tuvo éxito, una mala campaña publicitaria, o una mala elección del público objetivo.
- **Mejor manejo de reclamos:** Las Pymes pueden atender mejor las quejas o reclamos del cliente, por ejemplo, pueden procurar que un mismo trabajador se encargue

rápidamente de las quejas o reclamos de un cliente, y que éste no tenga que consultar con varios empleados.

- **Mayor compromiso en los trabajadores:** Al ser la pyme una organización sencilla y no tener una marcada división de funciones, los trabajadores suelen tener un mayor aporte en ideas y sugerencias para el mejoramiento en general de la empresa, lo que los hace sentir más útiles y, por tanto, más identificados y comprometidos con ésta.

- **Mayor productividad en los trabajadores:** Al haber un mayor compromiso en los trabajadores y, además, al recibir un trato personal por parte del empresario y los altos mandos de la empresa, los trabajadores suelen estar más motivados y, por tanto, suelen ser más productivos.

### CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO

---

## Capítulo III: Marco Teórico

### 3.1 El individuo dentro de la organización

Para comenzar con el análisis teórico del comportamiento del individuo en la organización se definirán los conceptos de organización e individuo y la relación que existe entre ellos.

La definición más práctica está dada por Freeman R., Stoner J., Gilbert D., y definen a la organización como “Son dos personas o más que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas”. (James Stoner, 1996)

Guillermo Gómez define la organización como “La estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos señalados con anterioridad”. (Gomez, 1994)

Chiavenato lo define como “Organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización existe sólo cuando: Hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común. (Chiavenato, 1999)

Para continuar se definirá al individuo “Individuo es un término con origen en el latín *individuus* y que refiere a lo que no puede ser dividido. Se trata, por lo tanto, de una unidad independiente (frente a otras unidades) o de una unidad elemental (respecto a un sistema mayor)”.

El concepto implica diversas consideraciones en el campo de la lógica y la filosofía. Un individuo es uno frente a una pluralidad (muchos individuos). El individuo, por lo tanto, tiene un referente individual, aunque también puede tratarse de un individuo indeterminado de una cierta clase.

La relación entre la organización y el individuo según Varela comienza debido a que “se dio mucho énfasis al estudio de la estructura de la organización, y muy poco a las enormes diferencias individuales que hay de una persona a otra”. (Varela, 1978)

Para Chiavenato las personas actúan como socios de las organizaciones, ya que invierten energías y esfuerzos esperando recibir algún retorno de ello. En la medida que tal retorno es

sostenido, las personas tenderán a mantener o aumentar la inversión en la organización, siendo capaces de conducirla hacia el éxito. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2007)

### **3.2 Motivación y Necesidades**

Motivación y necesidades son conceptos para el análisis de las organizaciones, etimológicamente la palabra motivación proviene del latín *motivus* y hace alusión a “un ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia”. Por su parte, la palabra necesidad radica en el latín *necessitas* y hace referencia a “un impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido”.

Algunos autores definen la motivación como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”. (Robbins, 1998)

Según Michael Armstrong, la motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño. (Armstrong, 1991)

Por su parte Stephen Robbins defiende que la motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. (Robbins, 1999)

James Stoner define motivación como una característica de la psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostiene la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”. (Stoner, 1996)

Más conciso en su definición Chiavenato dice de la motivación “es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”.

Por otra parte las necesidades son definidas por Maslow como una pirámide jerarquizada, en la cual las necesidades fisiológicas predominan o son la base de esta pirámide, en segundo lugar en segundo lugar, surge la necesidad de seguridad, referida a estar libre del miedo al peligro y a la insatisfacción de las necesidades básicas; luego, aparecen las necesidades sociales, relacionadas con la necesidad de pertenecer y ser aceptado por diversos grupos; además, el individuo siente la necesidad de ser estimado por estos grupos, surgiendo así, la necesidad de estima; finalmente, surgen las necesidades de

autorrealización, las cuales buscan llevar al máximo el potencial de la persona, procurando el desarrollo de sus metas.

Por lo tanto se puede concluir que motivaciones y necesidades responden a las preguntas de los porqués del comportamiento, ya que influyen en la dirección general de la conducta del individuo (Hersey et al., 1998). El comportamiento resultaría de la interacción de la persona y la situación, el producto de dicha interacción es la percepción. (Hersey et al., 1998)

### **3.3 Clima Organizacional**

Actualmente el clima organizacional ocupa un lugar primordial para las organizaciones ya que es en este donde nace la base del trabajo en equipo, fundamental para el desarrollo de tareas y cumplimiento de los objetivos generales y específicos de las empresas. Desde esta perspectiva nace el clima organizacional, la satisfacción laboral y la felicidad de las personas que desarrollan funciones dentro de una institución, existen diferentes posiciones teóricas las cuales nos conducen a variadas interpretaciones acerca de los factores que influyen en el clima organizacional, satisfacción laboral y la felicidad de las personas.

Según Martínez, B. (2003) el clima organizacional está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal requiere valor de realidad en las organizaciones.

Por su parte Nicolás Seisdedos (2000) define clima organizacional como “Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo percibe otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”.

### **3.4 Felicidad**

La real academia de la lengua española define felicidad como “Estado de grata satisfacción espiritual y física. Persona, situación, objeto o conjunto de ellos que contribuyen a hacer feliz. Ausencia de inconvenientes o tropiezos.”. (Real Academia Española, 2013)

Uno de los factores de la vida más difícil de medir es la felicidad dividido a que esta cambia a través del tiempo según Sócrates la felicidad “exhorta a sus discípulos a la virtud porque ésta es el bien supremo para el ser humano, sin la cual no podemos ser felices”. En definitiva, para Sócrates, no existe felicidad sin virtud; la virtud es la condición necesaria y suficiente para la felicidad.

“El hombre no puede alcanzar la felicidad perfecta en la vida presente, aunque sí puede conseguir una felicidad imperfecta y relativa”. (Sócrates)

Así mismo Platón el primer discípulo de Sócrates dice que la felicidad sólo es posible en el mundo inteligible. “La felicidad, esa sensación de plenitud, paz y serenidad que nos llena de alegría interior, y nos permite disfrutar de la vida, parece ser una quimera inalcanzable para la mayoría de la gente.”

Por su parte Sigmund Freud expone que “el ser humano puede sentirse feliz por el sólo hecho de haber escapado a la desgracia y de haber sobrevivido al sufrimiento.” Freud propone la “sublimación” como técnica para evitar el sufrimiento. “Bajo las posibilidades de sufrimiento, el hombre suele rebajar sus pretensiones de felicidad. La finalidad de evitar el sufrimiento relega a segundo plano la de lograr placer”

### **3.5 Responsabilidad Social**

Este término que en la última década ha cobrado relevancia dentro de las organizaciones se convierte en un aspecto vital para la presente investigación. Es importante señalar que cada persona, organización o empresa, en fin, cada miembro de la sociedad puede ejercerla y esperar, de hacerlo de buena manera, una retribución social de parte de las personas que forman la sociedad en la que esté inmersa, a continuación se presentan diversos conceptos que aclararán su significado:

El portal especializado Acción RSE define Responsabilidad Social Empresarial como “Una visión de negocios, necesaria para la sustentabilidad y competitividad de las empresas, que integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda la cadena de valor”. (RSE, 2012)

En el año 2001 la Comisión Europea quiso darle una definición más amplia al término indicando en su Libro Verde que “Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente con las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo <<más>> en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores”<sup>10</sup>.

A su vez en un estudio especialmente dedicado a RSE realizado por la Fundación PRO Humana en conjunto con América Economía se destaca “cuando las compañías integran la RSE a su estrategia, ésta se convierte en un factor más de rentabilidad. Una buena posición de RSE puede aumentar las ventas, reducir los costos de producción, disminuir la rotación de personal, mejorar la relación con distintos públicos (sociedad, Estado, clientes,

---

<sup>10</sup> Comisión de las Comunidades Europeas (2001). “Libro Verde.”

proveedores y empleados); y construir una buena imagen, que es siempre valorada por los accionistas. En definitiva, un buen negocio”. (Berkhoff, 2006)

### **3.6 Calidad de Vida Laboral**

El entorno está evolucionando continuamente, debido a esto es innegable que día a día las organizaciones cambian aunque sea de manera ligera. Debido a esto, muchos aspectos internos y externos influyen en el desarrollo de la empresa, haciendo peligrar las actividades que la persona realiza y en particular afectando la calidad de vida laboral que es tan importante para alcanzar los objetivos organizacionales y los personales de cada individuo. Para acercar el concepto a la realidad local se presentan distintas posturas respecto a Calidad de Vida Laboral:

El portal Acción RSE expone su propio concepto de Calidad de Vida Laboral como el “conjunto de políticas corporativas laborales definidas por las empresas para lograr que sus colaboradores trabajen en un ambiente grato y motivador que genere intercambios abiertos y relaciones marcadas por la dignidad, cuya compensación percibida y entregada sea equitativa para ambas partes, logrando que el colaborador siente que desarrolla un trabajo que aporta al resultado exitoso y sustentable del negocio, a la vez que alcance el equilibrio y armonía entre su trabajo, salud y vida personal”<sup>11</sup>.

Así mismo agrega que “la Calidad de Vida Laboral juega hoy un rol fundamental en el éxito de la gestión de las organizaciones. Las principales compañías están innovando en la incorporación de prácticas para hacerse cargo de las necesidades de todos los empleados, como una forma de apoyar los objetivos del negocio y de retener a los mejores talentos. La persona está en el centro de la estrategia”.

Robins señala que Calidad de Vida Laboral se refiere al proceso por el que la organización responde a las necesidades de los empleados, estableciendo mecanismos que les permiten participar por completo en las decisiones que diseñan su vida en el trabajo. (Robins, 1996)

Para Chiavenato, Calidad de Vida Laboral “representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. La Calidad de Vida en Laboral comprende diversos factores, como satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar. La

---

<sup>11</sup> [www.accionrse.cl](http://www.accionrse.cl)

Calidad de Vida Laboral abarca no solo los aspectos intrínsecos del cargo, sino también los aspectos extrínsecos. Afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar o aceptar los cambios”. (Chiavenato, 2004)

Según Werther William B, calidad de vida laboral de una organización “es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Hay empresas que tienen buen ambiente y otras que lo tienen malo”. (Williams, 2000)

Para finalizar se cita a Gibson quien evidencia las ventajas de contar con una adecuada Calidad de Vida Laboral, La Calidad de Vida en el trabajo es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal. (Gibson)

### **3.7 Satisfacción Laboral**

Satisfacción se define como la acción vinculada a saciar una necesidad, por otra parte, al aplicar esta definición al tema en análisis se debe relacionar con lo atingente al trabajo, siendo así, se traduce en el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo que ineludiblemente incide en la actitud y productividad del trabajador. Para desarrollar de mejor manera el término en el cual se basa la investigación, se exponen definiciones relevantes a lo largo de la historia:

Los autores Werther y Davis la definen como el conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los trabajadores perciben su empleo. Lo importante es reconocer que la satisfacción es un sentimiento de relativo placer o dolor, lo que es distinto a los pensamientos objetivos y de las intenciones de comportamiento, aunque son estos tres factores en conjunto los que ayudan a la dirección de la empresa a comprender la reacción de los trabajadores ante su empleo. (Davis, 1982)

Garmendia y Parra Luna añaden que la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas, de remuneración, afiliación, logro y autorrealización. Estos autores definen que alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea. (Garmendia, 1993)

Según Locke satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (Locke, 1976)

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los

fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. (Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. & Jarpa, M., 2000)

Maslow (1982) afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores, por lo tanto se establece que éste es uno de los factores prevalentes relacionados con su motivación.

## CAPITULO IV: METODOLOGÍA

---

## **Capítulo IV: Metodología**

### **4.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se utilizó para el desarrollo del estudio será una investigación cualitativa ya que esta tiene por objeto reunir un conocimiento profundo del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan, del mismo modo este tipo de investigación permite medir fenómenos, utilizar métodos estadísticos, emplear la experimentación y realizar un análisis de causa y efecto.

Dentro de este enfoque es el investigador quien plantea el problema y limita el campo de estudio, recopilando datos los cuales serán trabajados a través del análisis estadístico para comprobar patrones de comportamiento y poder analizar científicamente los resultados.

Esta investigación se realizó en terreno para la aplicación de la encuesta de satisfacción laboral y la felicidad.

### **4.2 Base de datos**

Con el fin de validar lo expuesto por los autores mencionados con anterioridad se aplicó una encuesta<sup>12</sup> que se orienta en dos dimensiones relacionadas con los trabajadores, estas dimensiones son:

1. Satisfacción Laboral: las preguntas relacionadas con la satisfacción laboral apuntan a definir qué nivel de satisfacción tienen las personas en diferentes ámbitos como por ejemplo el reconocimiento laboral, salario, estabilidad laboral, seguridad, entre otros. Los autores que respaldan las preguntas son José Luis Meliá a través del cuestionario S21/26 y S4/82, primer informe de la felicidad elaborado por Coca-Cola Chile y la Escala General de Satisfacción Laboral creada por Warr, Cook y Wall.
2. Felicidad: Las preguntas de felicidad se basan en la escala de la felicidad de Edward Diener y además en el último informe de la felicidad aplicado por el instituto de la felicidad de Coca-Cola Chile realizado por la filósofa Carola Dell'Oro.

Los instrumentos antes mencionados no fueron aplicados cada uno en su totalidad sino que el instrumento se basó en ellos para realizar el estudio.

---

<sup>12</sup>Ver ANEXO N°1

### 4.3 Determinación del Universo

Para la determinación del universo se utilizó la base de datos de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios Chillán, de la cual se obtuvo la información de cuantos trabajadores hay en las empresas asociadas a ésta, el número arrojado por la base de datos resultó muy alto por lo tanto a modo de acotar la información se trabajó en base a una muestra representativa de los trabajadores de las empresas asociadas a la Cámara de Comercio, Industria y Servicios Chillán.

### 4.4 Determinación de la Muestra

Para el cálculo de la muestra se definió en primer lugar que esta sería de tipo finita en donde su universo es conocido.

Según la información obtenida por la base de datos de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios Chillán la cantidad de trabajadores de las empresas asociadas es de 3.806 dato actualizado a diciembre de 2012. Por lo tanto el cálculo de la muestra de estudio será:

Cuadro N°3: Datos

<b>N</b>	<b>3.806</b>
<b>E</b>	7% (0.07)
<b>Z</b>	1.96 (95%)
<b>P</b>	0.5
<b>Q</b>	0.5

Referencia elaboración propia

N: Tamaño de la Muestra

E: Error (e)

Z: Nivel de Significancia

P: Porcentaje de la población que presenta una característica.

Q: (1-P)

Luego de tener los datos, se reemplazó en la siguiente fórmula:

$$M = \frac{Z^2 * N * P * Q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

$$M = \frac{1.96^2 * 3.806 * 0.5 * 0.5}{0.07^2 * (3.806 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$M = 186$$

Por lo tanto el número total de encuestas a aplicar será a 186 trabajadores pertenecientes a las empresas asociadas a la Cámara de Comercio, Industria y Servicios Chillán.

#### 4.5 Aplicación del Instrumento

Las encuestas se realizaron en el sector céntrico de la ciudad de Chillán específicamente a las empresas ubicadas dentro de las cuatro avenidas, estas avenidas son: Avenida Brasil, Avenida Ecuador, Avenida Argentina y Avenida Collín.<sup>13</sup>

La encuesta se aplicó a los trabajadores pertenecientes a la Cámara de Comercio, Industria y Servicios Chillán las empresas requirieron absoluta confidencialidad para poder aplicar el instrumento en cada una de ellas por lo que no se tendrán nombres específicos de las empresas encuestadas.

Por cada una de las empresas encuestadas se entrevistó aproximadamente entre 4 y 5 trabajadores del sector de ventas, los trabajadores fueron seleccionados al azar por el encargado del local comercial.

La encuesta fue entregada de manera presencial y retirada al día siguiente de la entrega para que los trabajadores pudiesen tener una mayor tranquilidad al momento de contestar las preguntas que se contemplan en ella.

Al momento de retirar las encuestas no surgen mayores inconvenientes, los encargados del local nos las entregan casi en su totalidad, las que no fueron recepcionadas se retiraron al día siguiente.

---

<sup>13</sup>Ver ANEXO N°2

#### 4.6 Tabulación

La tabulación de la encuesta se hizo en el programa computacional Excel 2010 en el cual se introdujeron para comenzar en la lineal horizontal cada una de las preguntas según su determinado número, cada una de ellas con la totalidad de sus alternativas a las cuales para una mejor comprensión se les asigno un número correlativo. En la línea vertical se asignaron cada una de las encuestas aplicadas en su totalidad las que fueron 186 con las respuestas entregadas por los trabajadores.

El análisis se realiza por medio de filtros estadísticos los cuales permiten determinar la cantidad de personas que respondieron cierta alternativa de una pregunta específica lo que nos permitirá hacer la relación entre la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores pertenecientes a la Cámara de Comercio, Industria y Servicios Chillán.

#### 4.7 Análisis de la encuesta

Es importante destacar que antes de comenzar a utilizar cualquier tipo de herramienta de análisis las preguntas de la encuesta fueron nuevamente revisadas con el objetivo de separarlas según la influencia que tendría ésta en las respuestas. Dividiéndola de esta manera en tres grupos:

- **ANTECEDENTES:**

Estas preguntas entregan datos muy importantes para lograr conocer la situación de los entrevistados entre ellas se contemplan las siguientes:

- ✓ Sexo
- ✓ Edad
- ✓ Tiene pareja
- ✓ Número de hijos
- ✓ Antigüedad en la empresa
- ✓ Salario bruto<sup>14</sup>
- ✓ Ingreso Bruto familiar

---

<sup>14</sup> UF (referencial octubre 23): 23.156,98

- **FELICIDAD:**

Las preguntas de felicidad fueron obtenidas de dos autores el primero es Edward Diener con su escala de Satisfacción con la Vida, y del primer y segundo “Barómetro de la Felicidad” aplicado en Chile por Coca-Cola S.A. a continuación se detalla cada uno y las preguntas que estos aportaron a la encuesta:

Escala de Satisfacción con la Vida Edward Diener:

- ✓ En la mayoría de los sentidos mi vida se acerca a mi ideal
- ✓ Las condiciones de mi vida son excelentes
- ✓ Estoy satisfecho/a con mi vida
- ✓ Hasta ahora he conseguido las cosas más importantes que quiero en la vida
- ✓ Si tuviera que vivir mi vida de nuevo, no cambiaría nada

El cuestionario es simple y consta de 5 preguntas, asignándole una puntuación entre 1 y 7, por lo tanto la máxima puntuación será 35. Las opciones según su número se detallan a continuación:

1. Completamente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Más bien en desacuerdo
4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5. Más bien de acuerdo
6. De acuerdo
7. Completamente de acuerdo

La puntuación se determina de la siguiente manera:

30–35	Puntuación muy alta; altamente satisfechas. Las personas que obtienen una puntuación en este rango aman sus vidas y sienten que las cosas les van muy bien.
25–29	Puntuación alta. Las personas que obtienen una puntuación en este rango aman sus vidas y sienten que las cosas les van muy bien. Pese a ello, tienen identificadas áreas de insatisfacción.
20–24	Puntuación media. La puntuación media obtenida en los países desarrollados se sitúa en esta zona. Las personas que obtienen una puntuación en este rango consideran que hay áreas de su vida que necesitan mejorar.
15–19	Ligeramente por debajo de la media. Las personas que obtienen una puntuación en este rango suelen tener problemas pequeños pero significantes en varias áreas de sus vidas.
10–14	Insatisfechas. Las personas que obtienen una puntuación en este rango están significativamente insatisfechas con sus vidas.
5–9	Extremadamente insatisfechas. Las personas que obtienen una puntuación en este rango suelen sentirse extremadamente infelices con su vida actual.

Las preguntas restantes fueron sacadas de los Barómetros de la Felicidad de Coca- Cola S.A. la evaluación se realiza con una escala de 1 a 10 siendo la calificación mínima 1 y 10 la calificación máxima, a continuación detallaremos cada una de ellas:

- ✓ Cuán satisfecho está con su vida en este momento
- ✓ Satisfecho con la vida
- ✓ Satisfecho con la situación económica
- ✓ Satisfecho con su situación laboral
- ✓ Satisfecho con la salud
- ✓ Satisfecho con su tiempo libre
- ✓ Satisfecho con su relación de pareja
- ✓ Satisfecho con sus amistades
- ✓ Satisfecho con sus relaciones familiares

Otro grupo de preguntas referidas con la felicidad son la evaluación de emociones las cuales se evalúan con los encabezados nunca, rara vez, a veces y siempre, las emociones a evaluar son las siguientes:

- ✓ Útil
- ✓ Seguro de sí
- ✓ Alegre
- ✓ Optimista
- ✓ Entusiasmado
- ✓ De buen genio
- ✓ Tranquilo
- ✓ Generoso
- ✓ Comprendido
- ✓ Envidioso
- ✓ Culpable
- ✓ Miedo
- ✓ Solitario
- ✓ Cansado
- ✓ Preocupado
- ✓ Triste
- ✓ Enojado

Para terminar con el apartado que analiza la felicidad se aplicaron tres preguntas de selección múltiple y dos preguntas abiertas para que los entrevistados expresaran su sentimiento con respecto a la felicidad y a su vida, a continuación se detallan ambas:

1. Considerando su vida, usted diría que es:
  - a) Muy Feliz
  - b) Bastante feliz
  - c) No muy feliz
  - d) Nada feliz
2. Habitualmente alcanzo mis metas y los resultados que me propongo:
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Rara vez
  - d) Nunca
3. ¿Cuál cree usted que es la probabilidad que tiene en Chile una persona cualquiera de incrementar la felicidad?
  - a) Muy baja
  - b) baja
  - c) ni alta ni baja
  - d) alta
  - e) muy alta
4. ¿Qué cree usted le hace falta para ser completamente feliz? (pregunta abierta)
5. ¿Qué es lo que usted más valora en su vida? (pregunta abierta)

- **SATISFACCIÓN LABORAL**

El área de satisfacción laboral de la encuesta fue extraída de dos diferentes autores estos fueron la escala de satisfacción laboral creada por Warr, Cook y Wall y además de los barómetros de la felicidad de Coca Cola S.A. a continuación se detallaran cada uno de estos autores:

La escala de satisfacción laboral creada por Warr, Cook y Wall esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación consta de quince preguntas las cuales para necesidades de esta memoria fueron reducidas a nueve, la escala está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos sub escalas:

- ✓ **Sub escala de factores intrínsecos:** Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Las preguntas relacionadas con esta área son las siguientes:
  - ✓ Reconocimiento obtenido por trabajo bien hecho
  - ✓ Posibilidad de utilizar sus capacidades
  - ✓ Variedad de las tareas que realizas en tu trabajo

- ✓ Responsabilidad que se le ha asignado
  
- ✓ **Sub escala de factores extrínsecos:** Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Las preguntas relacionadas con esta área son:
  - ✓ Condiciones físicas del trabajo
  
  - ✓ Su salario
  
  - ✓ Su horario de trabajo
  
  - ✓ Tu estabilidad en el empleo

Estas sub escalas se miden con las variables muy insatisfecho, insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, satisfecho, muy satisfecho. Siendo muy insatisfecho valorado con el número 1 y muy satisfecho con el número 5.

El área de satisfacción laboral termina con las preguntas entregadas por la Coca- Cola S.A. por medio de sus Barómetros de la felicidad, las preguntas son las siguientes:

- ✓ Valoro la empresa en la que trabajo
- ✓ Mi trabajo me enriquece como persona
- ✓ Mi puesto de trabajo es seguro
- ✓ Mi trabajo goza de reconocimiento social
- ✓ En algún momento del día se sintió desbordado
- ✓ Estuvo preocupado por temas personales

Estas preguntas son evaluadas con la escala totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

---

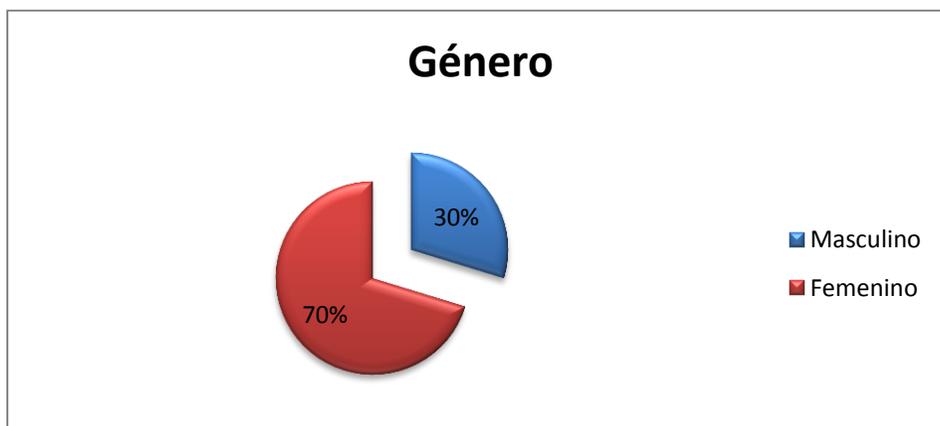
## 5. Resultados

### 5.1 Antecedentes Generales

A partir de los resultados que arrojó la encuesta aplicada, se analizaron los antecedentes generales que actualmente entregan los trabajadores de la Cámara de Comercio Industrias y Servicios perteneciente a la ciudad de Chillán.

Para comenzar se analizó la variable género y los resultados fueron los siguientes:

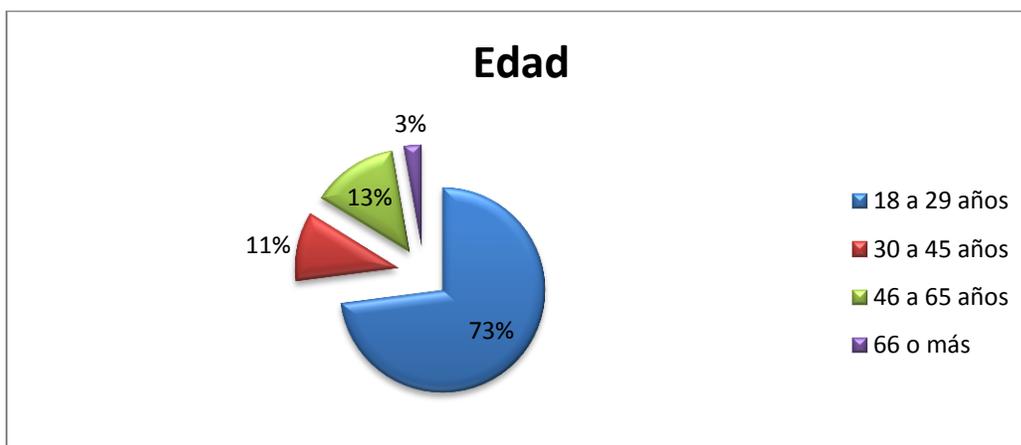
Gráfico N°1



En el gráfico se puede observar que en la población encuestada es mayor la femenina con 130 mujeres que corresponden al 70% de la muestra y los hombres encuestados fueron 55 correspondiendo al 30% de la muestra.

La siguiente variable a analizar fue la edad los resultados fueron los siguientes:

Gráfico N°2



Se observa en el gráficos los grupos etarios fueron divididos en cuatro rangos siendo el que obtiene una mayor participación el grupo entre 18 a 29 años con 135 personas obteniendo

73%, en segundo lugar tenemos el rango entre 46 y 65 años que representan el 13% de la población, luego el rango entre 30 y 45 años obtiene una totalidad de 20 personas representando el 11% del total y finaliza con el rango entre 66 o más años con 5 personas que representan el 3% de la muestra.

Continuando con el análisis de los antecedentes el siguiente criterio a evaluar son el número de hijos, los resultados son los siguientes:

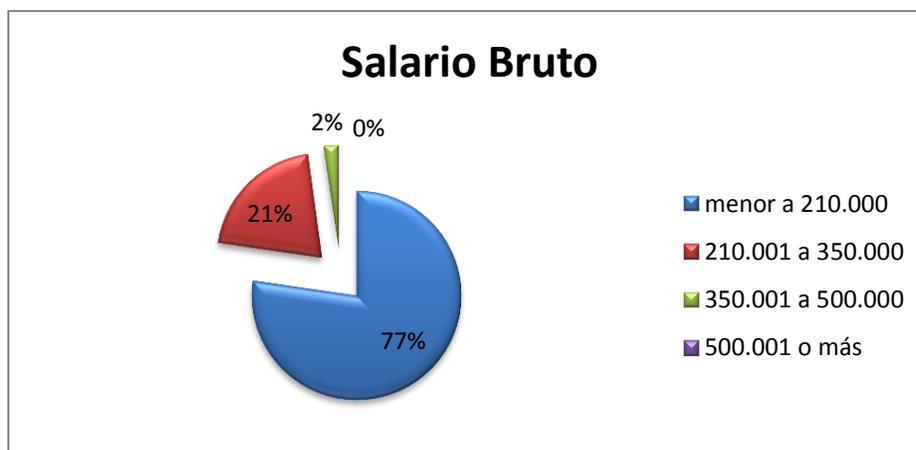
Gráfico N°3



Como se muestra en el gráfico casi la mitad de la población encuestada no tiene hijos, exactamente un 48% que representa a 89 personas, le siguen las personas con 1 hijo que representa el 34% de la población o sea 64 personas, luego se produce una igualdad entre la cantidad de personas que tienen dos y tres hijos representando el 9% cada una con un total de 16 personas.

Continuamos con la pregunta de salario bruto las respuestas fueron las siguientes:

Gráfico N°4



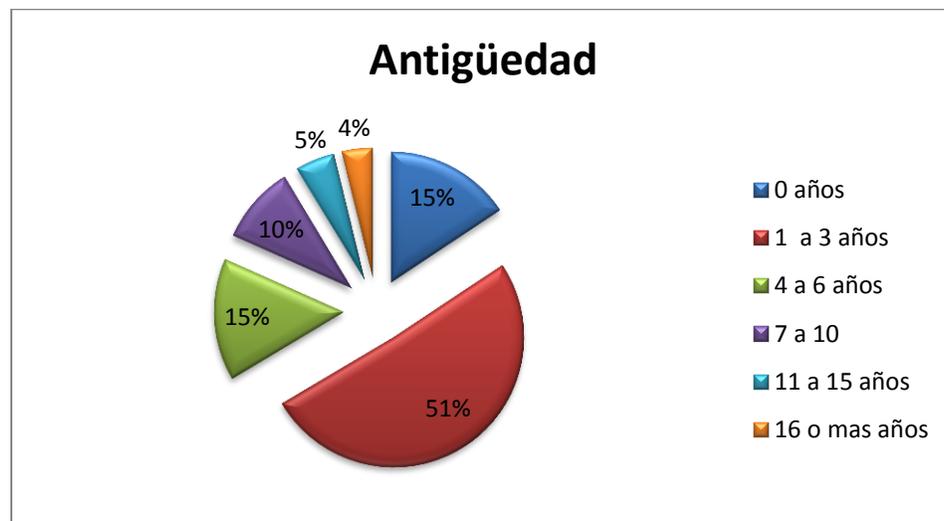
Como se puede observar el 77% de la población obtiene un sueldo menor a 210.000 pesos esto es un total de 143 personas, continúa con un sueldo entre 210.001 a 350.000 pesos un porcentaje del 20% de la población lo que representa a 38 personas, luego el rango entre 350.001 a 500.000 representa al 2% de la población con un total de 3 personas.

Gráfico N°5



Con respecto a la pregunta tiene pareja el 92% de los encuestados dice tener pareja lo que representa a 170 personas y el 8% dice no tener pareja lo que representa a 15 personas.

Gráfico N°6



En relación a la antigüedad de los trabajadores el 51% de los trabajadores entrevistados tienen entre 1 y 3 años en su puesto de trabajo, le siguen cero años de experiencia que representa menos de 12 meses y se produce una igualdad con el rango de 4 a 6 años de antigüedad ambas con un 15% que representa un total de 29 personas, con más de 11 años de antigüedad no supera el 10% de las preferencias.

## 5.2 Satisfacción Laboral

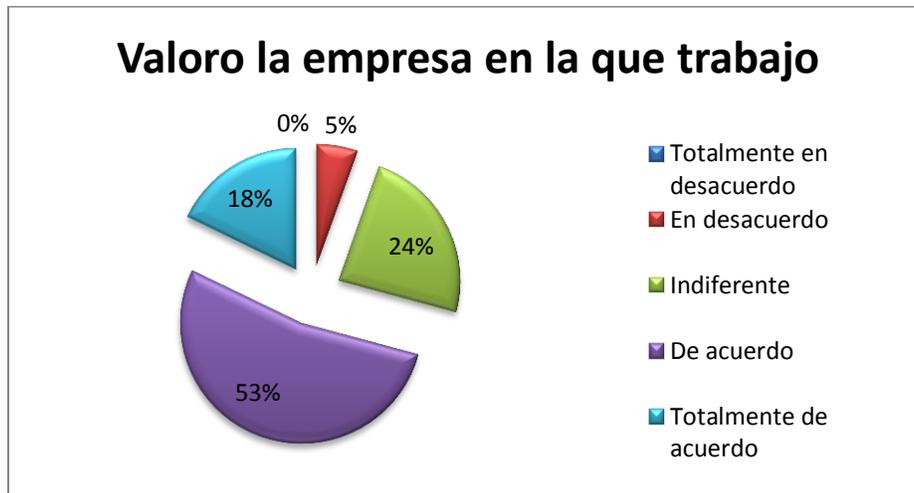
En el ámbito de satisfacción laboral para comenzar se evaluaron seis ítems estos son:

- ✓ Valoro la empresa en la que trabajo
- ✓ Mi trabajo me enriquece como persona
- ✓ Mi puesto de trabajo es seguro
- ✓ Mi trabajo goza de reconocimiento social
- ✓ En algún momento del día se sintió desbordado
- ✓ Estuvo preocupado por temas personales

Estas preguntas son evaluadas con la escala totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

A continuación se mostrará de forma gráfica cada una de ellas:

Gráfico N°7



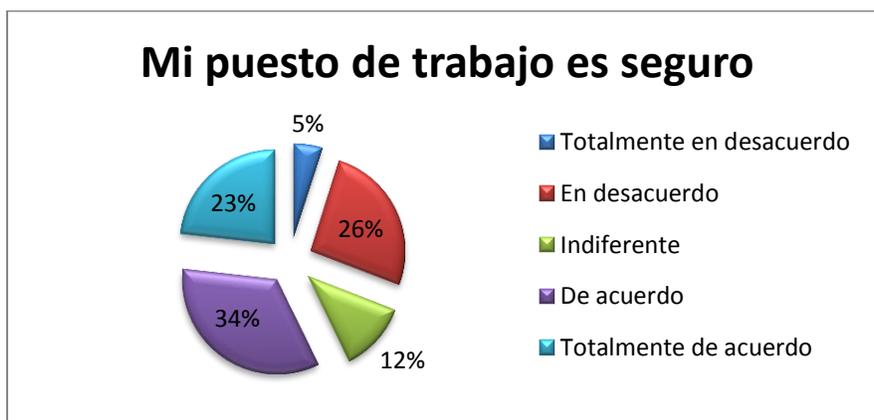
Como podemos apreciar en el gráfico el 53% de los encuestados admiten estar de acuerdo lo que representa a 98 personas, le sigue la opción indiferente que representa el 24% una totalidad de 44 trabajadores, continua la opción totalmente de acuerdo con el 18% lo que representa a 33 personas, la opción totalmente en desacuerdo no obtiene resultados.

Gráfico N°8



En la afirmación mi trabajo me enriquece como persona las respuestas fueron un 32% responde estar de acuerdo lo que corresponde a un total de 59 personas, el 25% afirman ser indiferentes ante la pregunta ellos son un total de 46 personas, le sigue la opción totalmente de acuerdo la que representa un 23% con un total de 42 trabajadores, y continúan las opciones totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con los porcentajes de 12% y 8% respectivamente.

Gráfico N°9



Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de las personas admiten estar de acuerdo con que su puesto de trabajo es seguro obteniendo un 34% con un total de 63 personas, le sigue la opción en desacuerdo con un 26% con 48 trabajadores, luego la opción totalmente de acuerdo con un 23% representando a 43 personas, y finaliza con las opciones totalmente

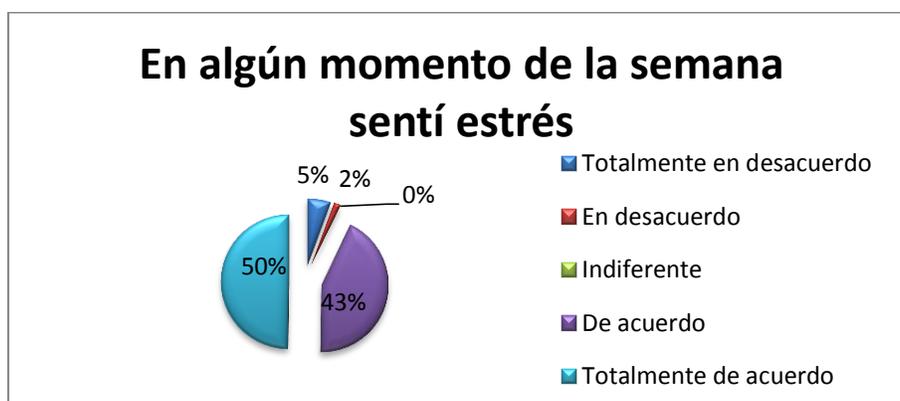
en desacuerdo e indiferente lo que representa un 5% y 12% respectivamente con un total de 9 y 22 encuestados.

Gráfico N°10



Frente a la afirmación mi trabajo goza de reconocimiento social la opción que representa un mayor porcentaje es la opción indiferente con un 33% de las opciones con un total de 62 personas, le sigue la opción de acuerdo con el 23% de las preferencias lo que representa a 43 trabajadores, continua la opción en desacuerdo con el 18% siendo este un total de 34 personas y para terminar se produce una igualdad entre las opciones totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo ambas con un 13% lo que representa a 23 personas.

Gráfico N°11



El 50% de los entrevistados manifiestan estar totalmente de acuerdo en haber sentido en la semana algún momento de estrés, le sigue la opción de acuerdo con un 43% de las preferencias y representa a una totalidad de 80 personas y concluye con la opción

totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que representan el 5% y 2% los que son 3 y 10 personas respectivamente.

Gráfico N°12

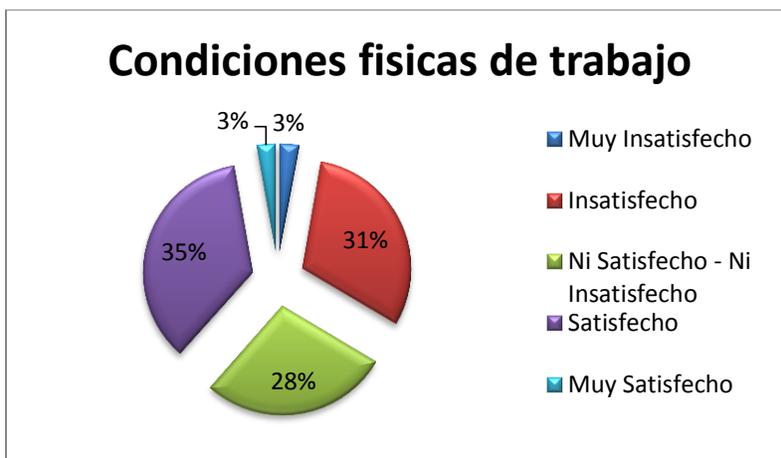


Frente a la afirmación los problemas personales me afectan en el trabajo el 33% de los entrevistados dicen estar indiferentes, le siguen en orden porcentual la opción en desacuerdo y de acuerdo con un 26% y 25% respectivamente representando a 48 y 46 personas, las opciones que obtienen menor puntuación son totalmente en desacuerdo con un 5% y totalmente de acuerdo con un 25%.

Posteriormente se detallan los resultados obtenidos de la aplicación de la Escala General de Satisfacción que fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Para esta memoria de título se utilizó un extracto de la escala general de satisfacción según los requerimientos del informe, las variables a analizar son las siguientes.

- ✓ Condiciones físicas de trabajo
- ✓ Reconocimiento obtenido por trabajo bien realizado
- ✓ Su salario
- ✓ Posibilidad de utilizar sus capacidades
- ✓ Su horario de trabajo
- ✓ Variedad de tareas que realiza en su trabajo
- ✓ Estabilidad en el empleo
- ✓ Responsabilidad que se le ha asignado

Gráfico N°13



En el presente gráfico se aprecia que en su mayoría el 35%, que equivale a 68 encuestados, dice sentirse Satisfecho con las condiciones físicas de su trabajo, le sigue con un 31% la opción Insatisfecho que fue preferida por 56 personas, mientras la tercera mayoría fue para Ni Satisfecho – Ni Insatisfecho que fue escogida por 51 personas alcanzando un 28%. Finalmente con un 3% cada una están las alternativas Muy Insatisfecho y Muy Satisfecho que fueron seleccionadas por 5 entrevistados cada una.

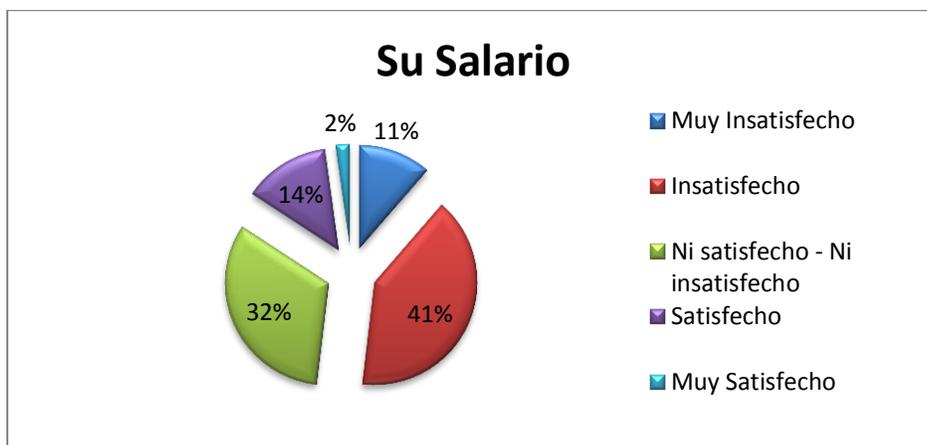
Gráfico N°14



En el décimo cuarto gráfico se concluye que un 34%, o sea 62 personas, se declaran Insatisfechos de acuerdo al reconocimiento obtenido por trabajo bien realizado, a continuación 54 trabajadores conforman el 29% que optaron por la alternativa Satisfecho. Le siguen con un 18 y 17 por ciento las alternativas Muy Insatisfecho (33) y Ni satisfecho –

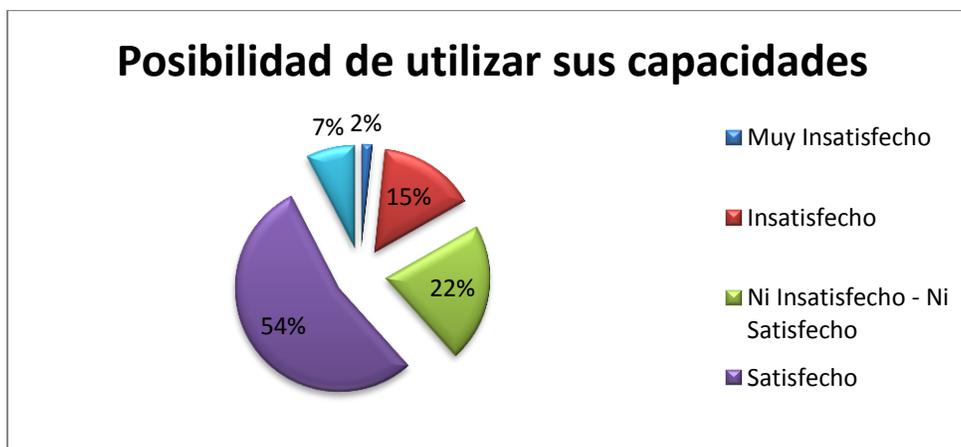
Ni Insatisfecho (32) respectivamente y para finalizar con un 2% la opción Muy Satisfecho que fue escogida por 4 entrevistados.

Gráfico N°15



De acuerdo al gráfico N°14, en la consulta sobre la percepción de su salario, un 41% se inclina por la opción Insatisfecho, alternativa que considera a 75 personas, mientras que la segunda mayoría congrega la preferencia de 60 personas quienes optaron por Ni Satisfecho – Ni Insatisfecho quedándose con un 32%. Mucho más atrás están con un 14% la opción Satisfecho que fue escogida por 25 personas, le siguió la alternativa Muy Insatisfecho con un 11% y 21 preferencias para finalizar con un escaso 2% equivalente a 4 personas que manifestaron sentirse Muy Satisfecho con su salario.

Gráfico N°16



Como se muestra en el gráfico más de la mitad de la población encuestada se muestra Satisfecho ante la posibilidad de utilizar sus capacidades en su trabajo, para ser preciso 100 personas representadas en un 54% lo afirman. La segunda mayoría con un 22% se inclina por la opción Ni Insatisfecho – Ni Satisfecho con 40 preferencias. Un poco más atrás está la

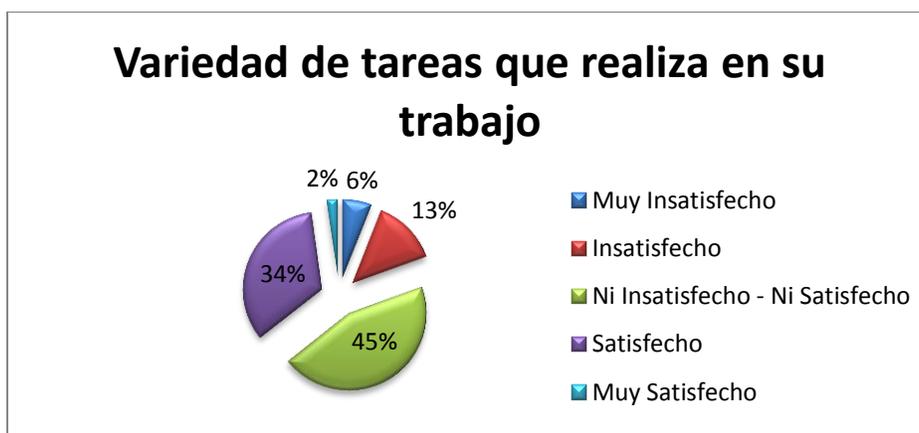
alternativa Insatisfecho que fue escogida por 28 personas obteniendo un 15%. Finalmente con un 7 y 2 por ciento encontramos las opciones Muy Satisfecho y Muy Insatisfecho que respectivamente fueron preferidas por 14 y 3 personas.

Gráfico N° 17



Frente al planteamiento sobre el grado de satisfacción que tienen los trabajadores por su Horario de Trabajo, estos nos contestaron: Un 52% de los encuestados que representan a 96 personas afirmaron sentirse Satisfechos con su Horario de Trabajo. A continuación 47 personas se inclinaron por la opción Ni Insatisfecho – Ni Satisfecho conformando un 25%. Con un 11% la alternativa Insatisfecho cuenta con el apoyo de 20 personas. Le sigue la afirmación Muy Satisfecho que con la elección de 17 personas puntúa un 9 por ciento de las preferencias, para finalizar con un 3 por ciento cinco personas manifestaron sentirse Muy Insatisfecho con su Horario de Trabajo.

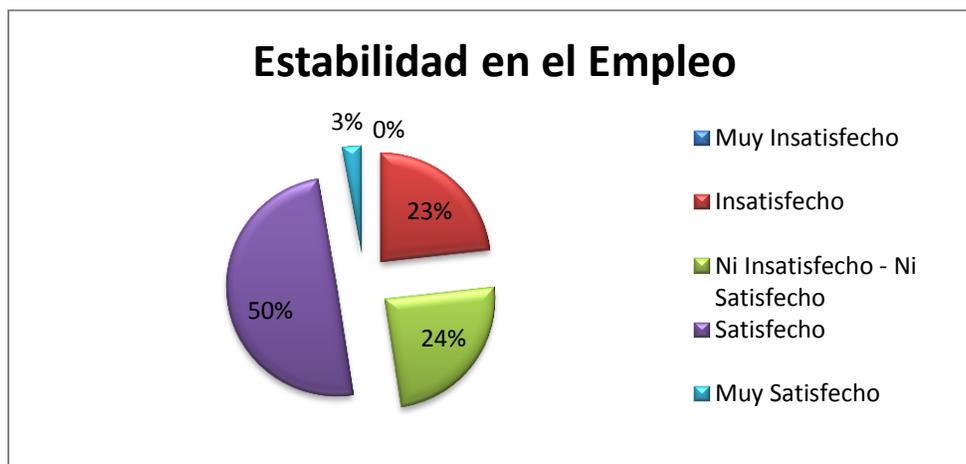
Gráfico N°18



Un 45% de las personas, el equivalente al apoyo de 83 de las mismas, manifiesta sentirse Ni Insatisfecho – Ni Satisfecho con la variedad de tareas realizadas en su trabajo, mientras

que con un 34% la alternativa Satisfecho ocupa la segunda mayoría con la preferencia de 62 personas, le sigue con un 13% la opción Insatisfecho que fue escogida por 25 personas para concluir con las alternativas Muy Insatisfecho y Muy Satisfecho con el apoyo de 11 y 4 personas respectivamente representando un seis y un dos por ciento.

Gráfico N°19



Respecto a la Estabilidad en su Empleo un 50% de los encuestados aseveraron sentirse Satisfechos en este aspecto, mientras que con un 24 y 23 por ciento se encuentran las alternativas Ni Satisfecho – Ni Insatisfecho e Insatisfecho con la preferencia de 45 y 43 personas respectivamente dejando con un escaso 3% a la opción Muy Satisfecho que con el apoyo de 5 personas cierra en su totalidad el gráfico de este ítem, finalmente ninguno de los encuestados optaron por la opción Muy Insatisfecho que por ende no aparece en el cuadro superior.

Gráfico N°20



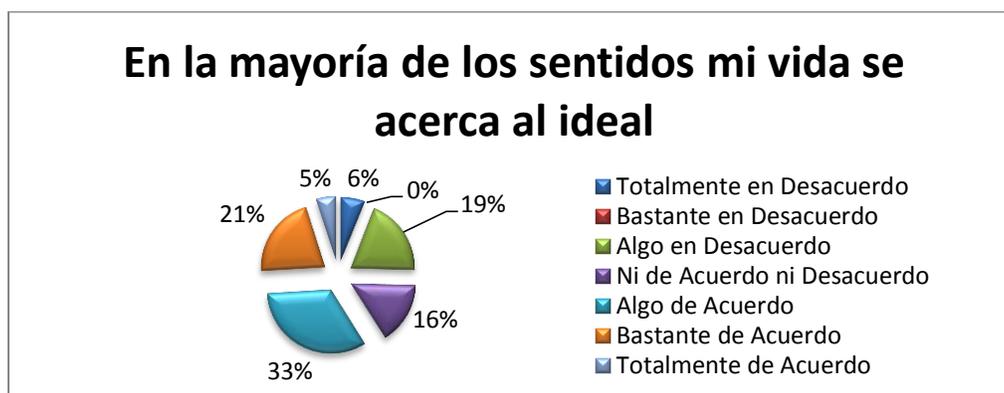
En el presente gráfico se aprecia que en su mayoría el 49%, que equivale a 90 personas encuestadas, dice sentirse Satisfecho con la responsabilidad que se le ha asignado en su lugar de trabajo, le sigue con un 33% la opción Ni Satisfecho – Ni Insatisfecho que fue preferida por 61 personas, mientras la tercera mayoría fue para Muy Satisfecho que fue escogida por 13 personas alcanzando un 7%. Finalmente con un 6 y un 5 por ciento están las alternativas Insatisfecho y Muy Insatisfecho con 11 y 10 preferencias respectivamente.

### 5.3 Felicidad

A continuación se presentan los resultados del estudio basado en el análisis de Edward Diener acerca de la Felicidad de las personas en el que se consideran las percepciones del sujeto hacia distintos aspectos de su vida tales como:

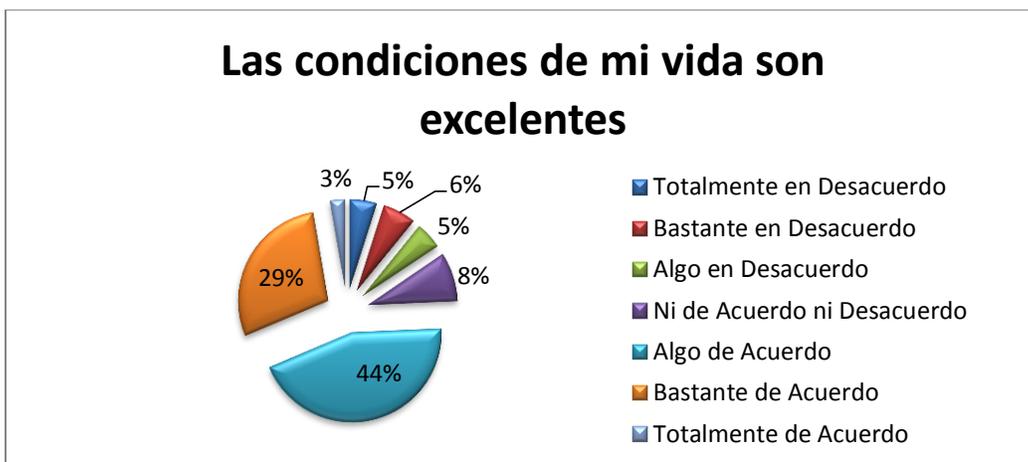
- ✓ En la mayoría de los sentidos mi vida se acerca a mi ideal
- ✓ Las condiciones de mi vida son excelentes
- ✓ Estoy satisfecho con mi vida
- ✓ Hasta ahora he conseguido las cosas más importantes que quiero en la vida
- ✓ Si tuviera que vivir mi vida de nuevo, no cambiaría nada.

Gráfico N°21



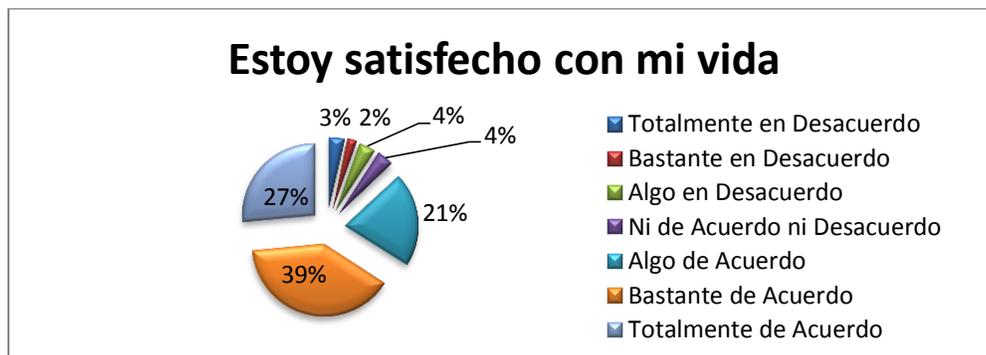
En el presente gráfico se aprecia que en su mayoría el 33%, que equivale a 61 personas encuestadas, dice sentirse Algo de Acuerdo en el sentido de que su vida se acerca a lo que considera ideal, le sigue con un 21% la opción Bastante de Acuerdo en este mismo aspecto con 39 preferencias, mientras la tercera mayoría fue para Algo en Desacuerdo que fue escogida por 36 personas alcanzando un 19%. Con un 16% está la alternativa Ni de Acuerdo ni Desacuerdo agrupando la opinión de 29 personas. Finalmente con un 6 y 5 por ciento cada una están las alternativas Totalmente en Desacuerdo y Totalmente de Acuerdo que fueron seleccionadas por 11 y 9 personas respectivamente, es importante señalar que la alternativa Bastante en Desacuerdo no fue escogida por los encuestados, por lo tanto aparece señalada con un cero por ciento.

Gráfico N°22



En el vigésimo segundo gráfico se concluye que un 44%, o sea 82 personas, se declaran Algo de Acuerdo en relación a que en su vida sus condiciones son excelentes, a continuación 53 personas conforman el 29% que optaron por la alternativa Bastante de Acuerdo. Le siguen con un 8 y 6 por ciento las alternativas Ni de Acuerdo ni Desacuerdo (16) y Bastante en Desacuerdo (11) respectivamente. A continuación las alternativas Algo en Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo con un 5% y con la preferencia de 9 personas cada una para finalizar con un 3% la opción Totalmente de Acuerdo que fue escogida por 5 personas.

Gráfico N°23



De acuerdo al gráfico N°23, en la consulta sobre si el encuestado se siente satisfecho con su vida, un 39% se inclina por la opción Bastante de Acuerdo, alternativa que considera a 73 personas, mientras que la segunda mayoría congrega la preferencia de 49 personas quienes optaron por Totalmente de Acuerdo quedándose con un 27%. Un poco más atrás están con un 21% la opción Algo de Acuerdo que fue escogida por 39 personas, le siguen las alternativas Algo en Desacuerdo y Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 4% y 7 preferencias cada una. Para finalizar la interpretación de los dos últimos resultados con un

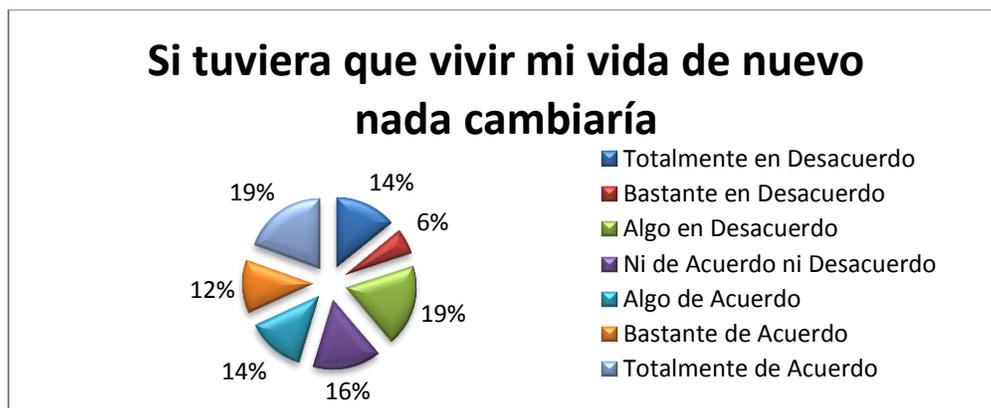
escaso tres y dos por ciento equivalentes a 6 y 4 personas respectivamente manifestaron sentirse Totalmente en Desacuerdo y Bastante en Desacuerdo en el nivel de satisfacción que siente en su vida.

Gráfico N°24



Como se muestra en el gráfico un 40% de los encuestados, o sea 73 personas, manifestaron sentirse en Algo de Acuerdo respecto a la consecución de las cosas más importantes que cada trabajador quiere en su vida. La segunda mayoría dijo sentirse Totalmente de acuerdo respecto al mismo encabezado, opción que fue escogida por 39 personas. Con un porcentaje menor se encuentran las alternativas Ni de Acuerdo ni Desacuerdo y Bastante de Acuerdo con un 11% pero que fue preferida por 21 y 20 personas respectivamente. Finalmente con un nueve y seis por ciento se ubican las alternativas Algo en Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo que fueron escogidas por 17 y 11 personas respectivamente además con un escaso 2% se sitúa la opción Bastante en Desacuerdo que fue manifestada por apenas 4 personas.

Gráfico N° 25



Frente al planteamiento de que el encuestado tuviese la posibilidad de vivir nuevamente su vida y no realizar cambios respecto a cómo ya la ha vivido, las opiniones de los trabajadores variadas y no se evidenció una clara mayoría en sus respuestas, a continuación se detalla: Con un 19% las alternativas Totalmente de Acuerdo y Algo en Desacuerdo lideran las preferencias en este apartado gracias a la elección de 36 y 35 personas respectivamente, un poco más atrás con un 16% está la opción Ni de Acuerdo ni Desacuerdo gracias a la elección de 29 personas, la cuarta y quinta mayoría comparten un 14% siendo las opciones Totalmente en Desacuerdo y Algo de Acuerdo que fueron preferidas por 26 y 25 trabajadores respectivamente. Con un 12% se encuentra la alternativa Bastante de Acuerdo que fue electa por 23 personas, para finalizar con la opción Bastante en Desacuerdo que un 6% completa el análisis siendo apoyada por 11 encuestados.

En el ámbito de la felicidad se analizaron una serie de emociones positivas y negativas con el fin de conocer la percepción de las personas en el último mes, a continuación se detallaran por separado las emociones evaluadas.

### Emociones Positivas

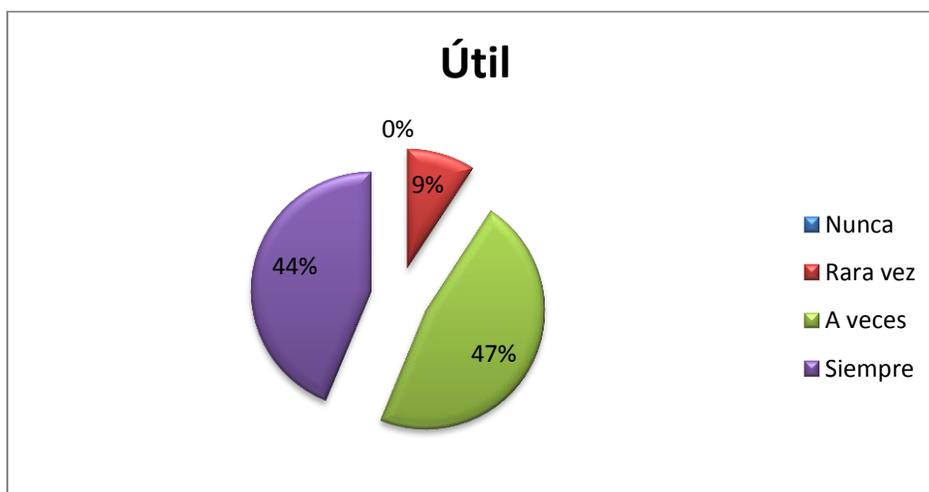
- ✓ Útil
- ✓ Seguro de sí
- ✓ Alegre
- ✓ Optimista
- ✓ Entusiasmado
- ✓ De buen genio
- ✓ Tranquilo
- ✓ Generoso
- ✓ Comprendido

## Emociones Negativas

- ✓ Envidioso
- ✓ Culpable
- ✓ Miedo
- ✓ Solitario
- ✓ Cansado
- ✓ Preocupado
- ✓ Triste
- ✓ Enojado

Ahora se mostrará de forma gráfica cada una de las emociones para ver de forma más clara la cantidad de personas que han sentido las emociones con los encabezados de nunca, rara vez, a veces y siempre.

Gráfico N° 26



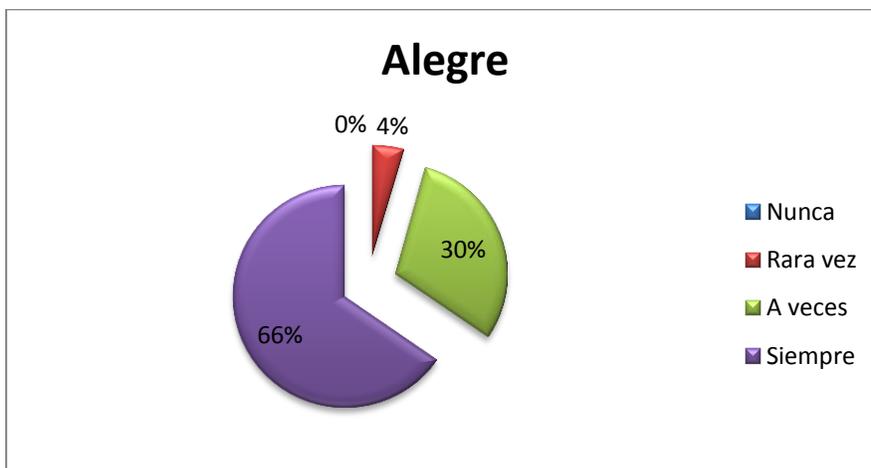
Con sentirse útil las personas afirman en su mayoría a veces sentirse útiles con un 47% de las preferencias un total de 87 personas, luego sigue la opción siempre con un porcentaje de 44% siendo este una totalidad de 81 personas, y finaliza la opción rara vez con un 9% representando a 17 personas. No hay preferencias para la opción nunca.

Gráfico N° 27



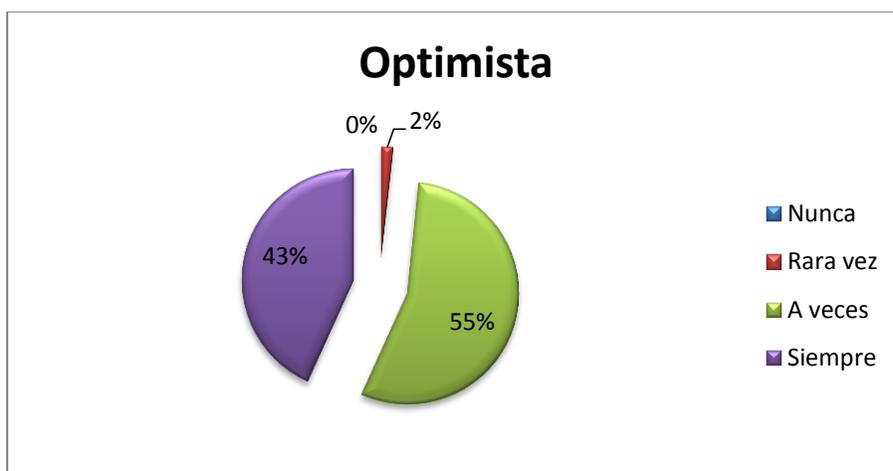
Frente a la opción seguro de sí los entrevistados solo eligieron las opciones siempre y a veces con un 68% y 32% respectivamente lo que corresponde a 125 y 87 personas.

Gráfico N° 28



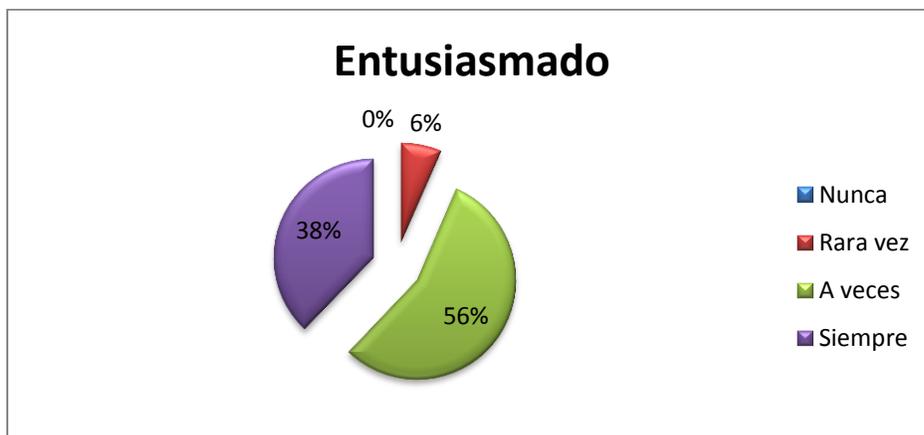
La mayoría de los entrevistados aseguran haber sentido alegría en el último mes respondiendo a la opción siempre 121 personas que corresponde al 66%, seguido de la opción a veces con un 30% que son una totalidad de 56 personas, la opción rara vez obtiene un 4% de las preferencias con 8 personas.

Gráfico N° 29



Frente a la opción optimista la tendencia se inclina por la opción a veces con un 55% con una cantidad de personas igual a 102, continua la tendencia la opción siempre con un 43% representado por 80 personas, y finaliza la opción rara vez con 2% de las preferencias 8 personas.

Gráfico N° 30



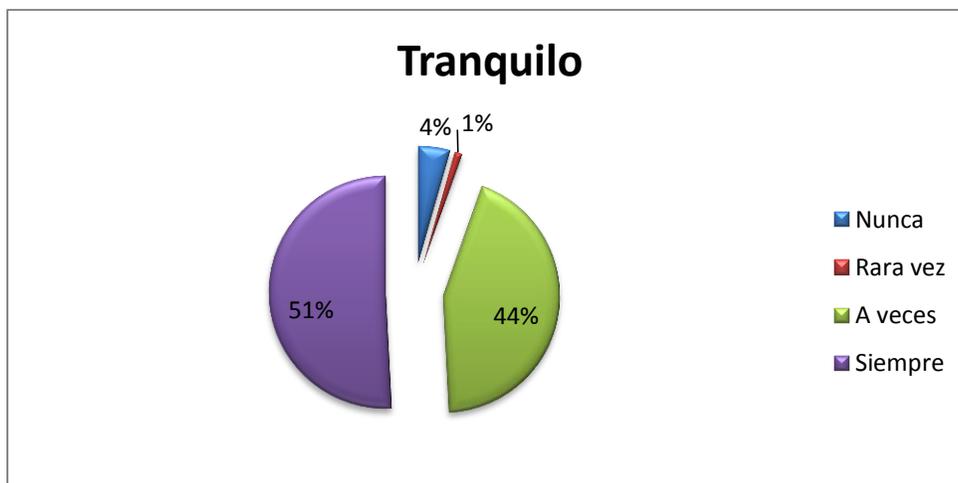
Un 56% prefiere la opción a veces una cantidad de 103 personas, el 38% selecciona la opción siempre este porcentaje representa a una cantidad de 70 personas, la opción rara vez obtiene el 6% de las preferencias con 12 personas, la opción nunca no obtiene resultados.

Gráfico N° 31



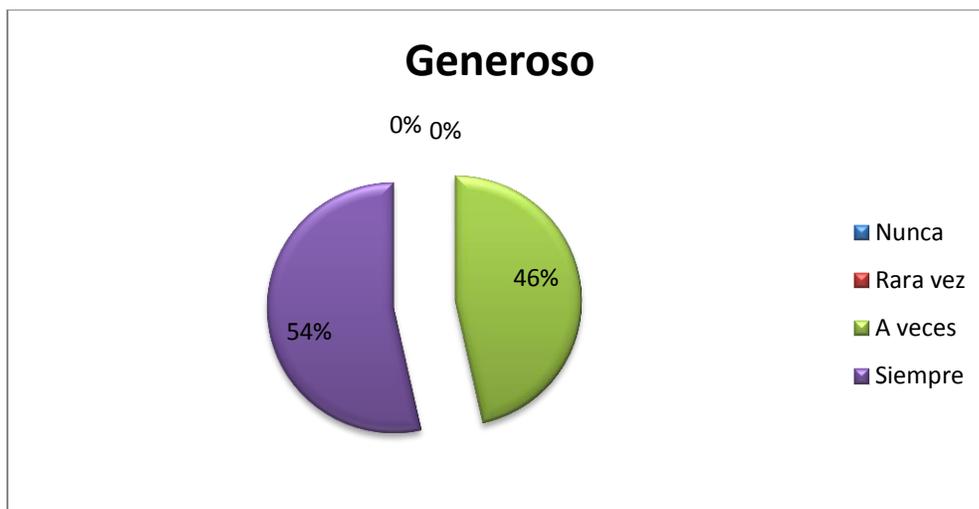
Para la emoción de buen genio se presenta una alta tendencia para la opción a veces obteniendo el 66% de las preferencias con un total de 121 personas le sigue la opción siempre con el 30% representado por 56 personas y concluye la opción rara vez con pequeño porcentaje del 4% con una totalidad de 8 personas.

Gráfico N° 32



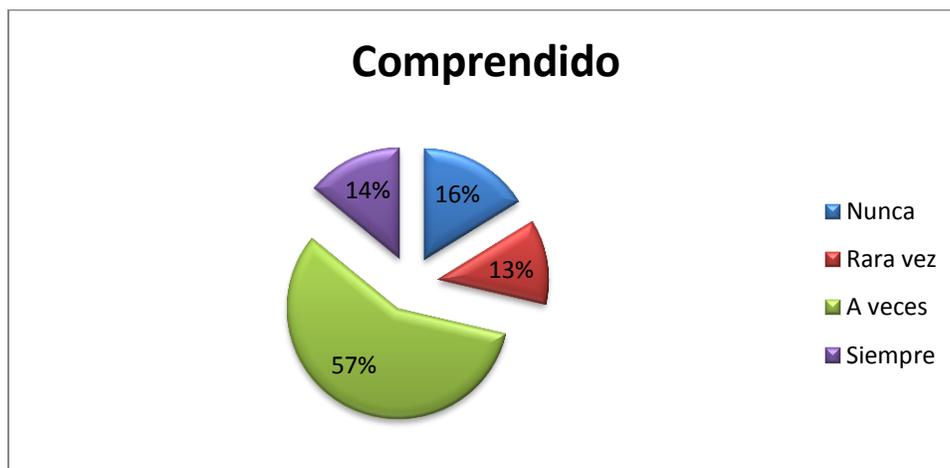
Frente a la emoción tranquilo durante el último mes los entrevistados marcaron su preferencia en la opción siempre con un 51% representado por 94 personas, el segundo porcentaje que marca la tendencia es 44% para la opción a veces con un total de 81 personas y las opciones rara vez y nunca no superan el 5% de las preferencias.

Gráfico N° 33



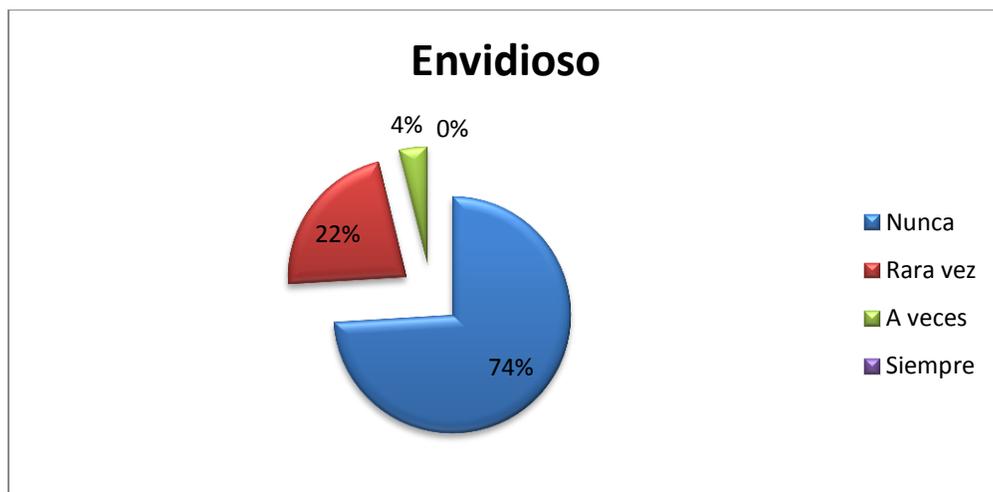
En la emoción generoso solo se marcaron dos de las cuatro preferencias estas fueron siempre y a veces con 54% y 46% respectivamente que representa un total de 99 y 86 personas.

Gráfico N° 34



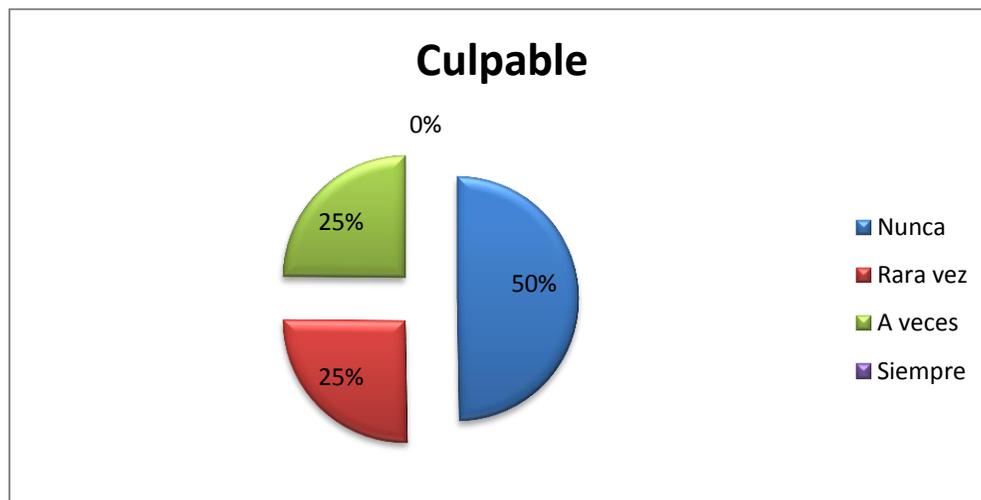
Como se puede apreciar la opción comprendido tiene una marcada tendencia en la opción a veces llegando al 57% representado por 106 personas, continua las preferencias nunca con 30 personas un porcentaje de 16%, seguido de siempre con el 14% representado por 26 personas y finalmente la opción rara vez con un 13%.

Gráfico N° 35



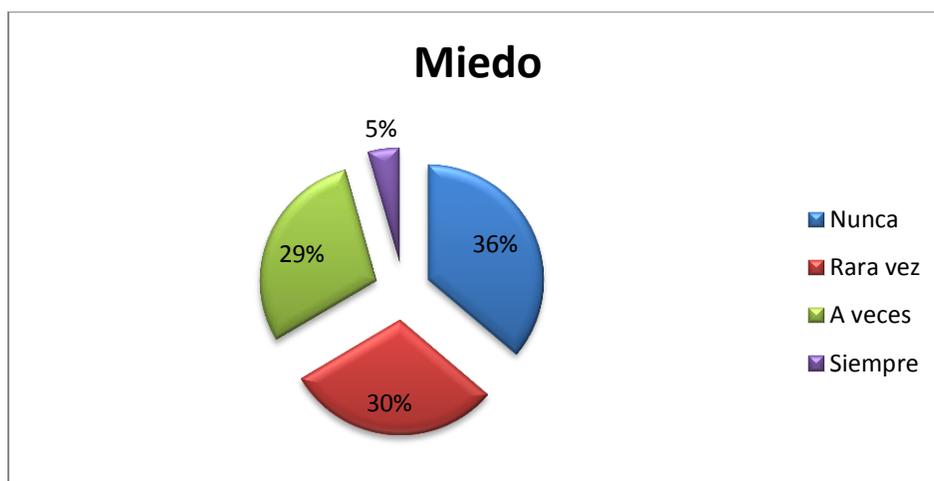
La emoción negativa de envidia obtiene un resultado de un 74% prefiere la opción nunca con 137 personas, luego sigue la opción rara vez con el 22% representado por 41 personas y termina la opción a veces con 4% que son 4 personas de la muestra, la opción siempre no presenta preferencias.

Gráfico N° 36



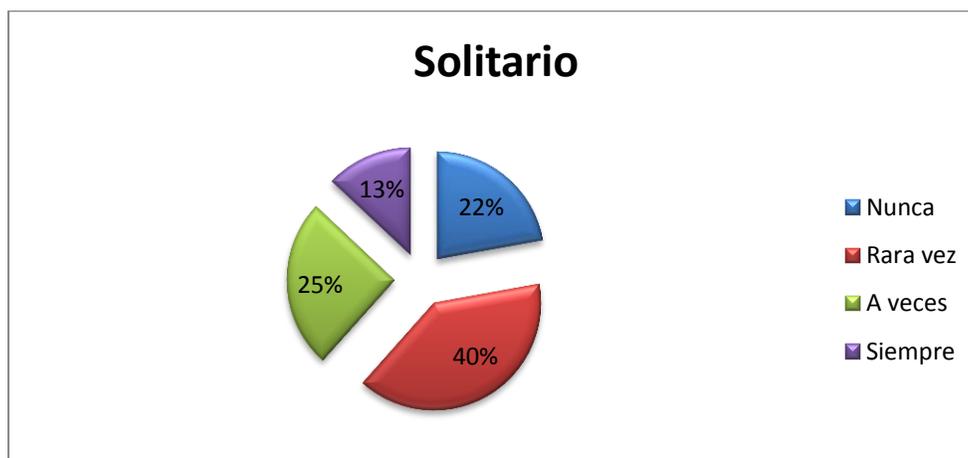
Frente a la sensación de culpable la mitad de los entrevistados dijo nunca haberse sentido culpable durante el último mes luego están las opciones rara vez y a veces ambas con el 25% de las preferencias lo que es representado por 46 personas cada una de ellas.

Gráfico N° 37



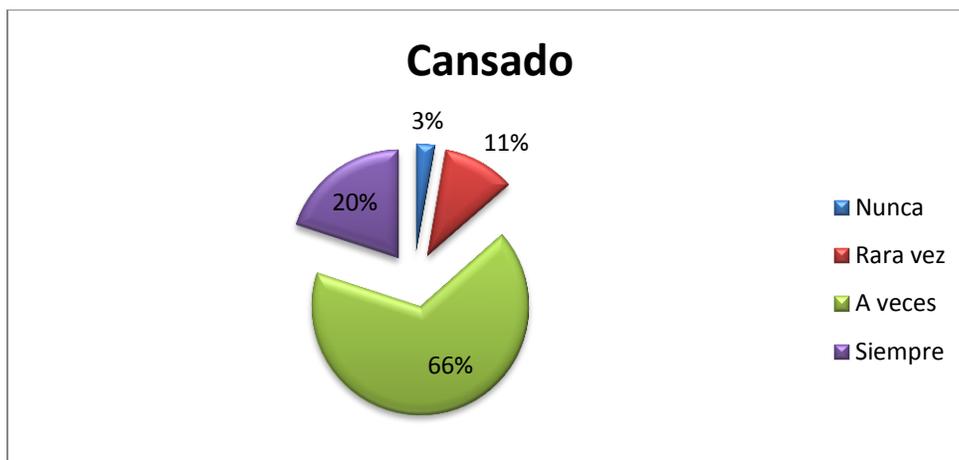
Como se puede apreciar en el gráfico la opción de miedo los entrevistados se inclinan de forma parecida frente a tres de las cuatro opciones, la tendencia estuvo marcada de la siguiente manera 36% de las personas prefieren la opción nunca, el 30% marca la opción rara vez representado por 56 personas, un 29% (54 personas) prefieren la opción a veces, y para finalizar la opción siempre obtiene un 5%.

Gráfico N° 38



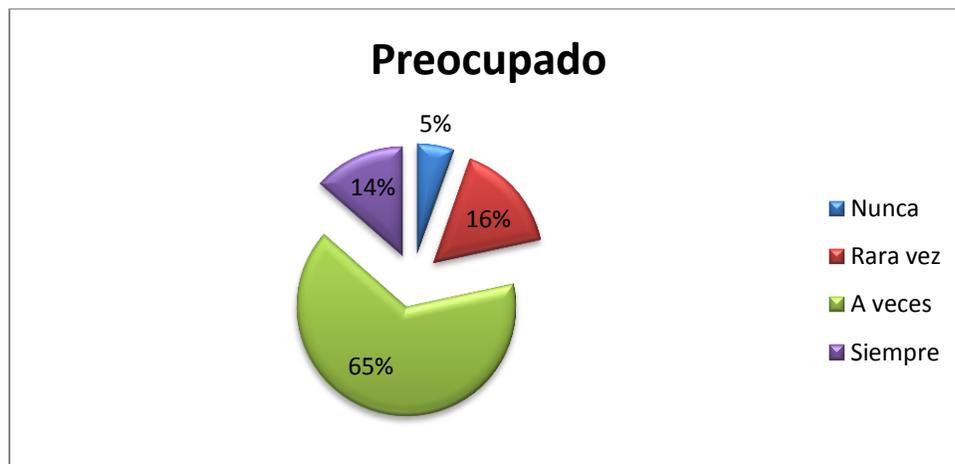
Con respecto a la sensación de soledad el 40% de los entrevistados dicen haber sentido rara vez esta emoción, le sigue la opción a veces con un 25% lo que corresponde a 47 personas, continúa la opción nunca con el 22% siendo este 41 personas, finaliza la opción siempre con un porcentaje igual a 13% correspondiente a 24 personas.

Gráfico N° 39



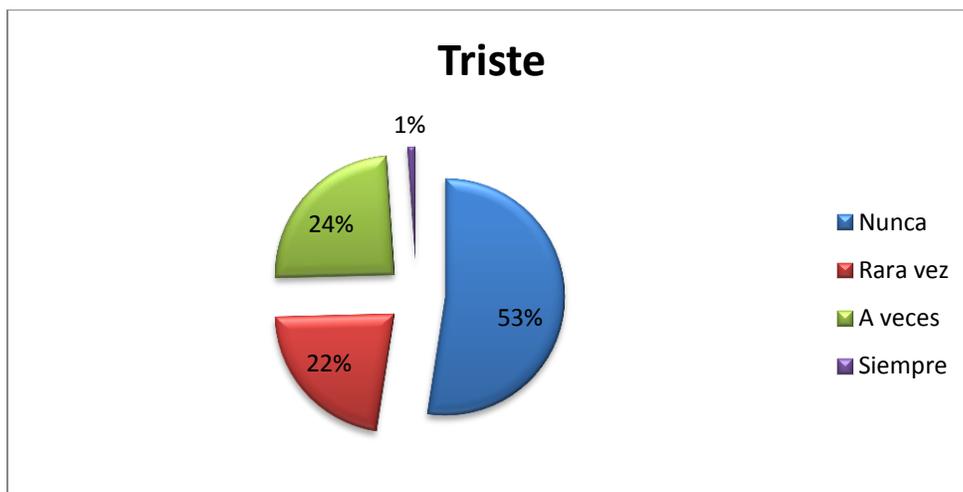
Más de la mitad de los entrevistados aseguran que a veces tienen la sensación de cansancio el porcentaje que eligen esta preferencia asciende a un 66% atribuible a 123 personas, el 20% dice estar cansado siempre con un total de 37 personas, nunca y rara vez obtienen un 14% juntos correspondiente a 5 y 20 personas respectivamente.

Gráfico N° 40



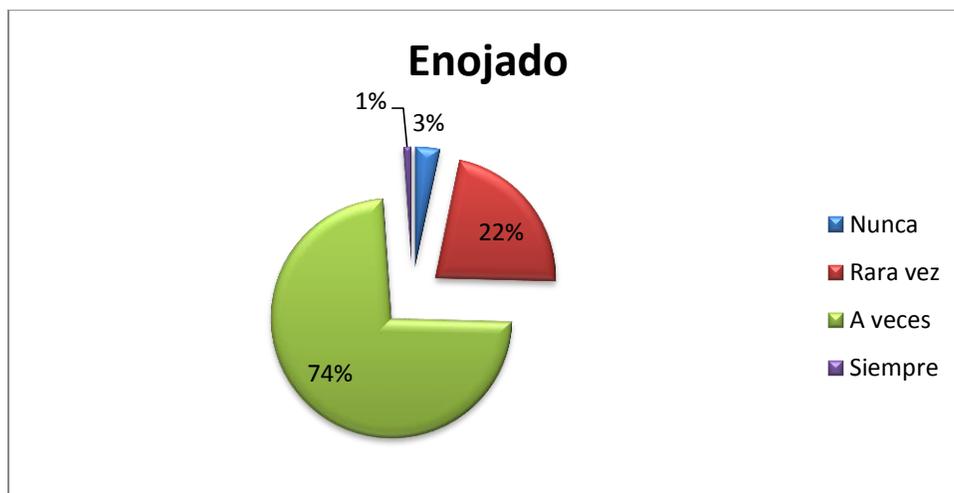
Como se aprecia en el gráfico es una de las opciones la que obtiene la mayoría de las preferencias esta opción es a veces con un 65% con un total de 120 personas, le sigue rara vez con 16% que representa a 30 personas, continúa la opción siempre con 14% representado por 25 personas y finaliza la opción nunca con un 5%, 10 personas.

Gráfico N° 41



Frente a la emoción de tristeza un 53% de los entrevistados dice que en el último mes nunca sintió ese tipo de emoción lo que representa a un total de 97 personas entrevistadas, por otro lado el 24% dice haber sentido la emoción a veces con 45 personas que prefieren esa opción, el 22% elige la opción rara vez y tan solo el 1% prefiere la opción siempre.

Gráfico N° 42



Un 74% de los entrevistados dice haber estado enojado a veces con un total de 136 personas, el 22% alude estar enojado rara vez representado por 41 personas la opción nunca obtiene un 3% de las preferencias y la opción siempre el 1% representado por 2 personas.

Basado en el estudio realizado por el Instituto de la Felicidad Coca-Cola denominado “Barómetro de la Felicidad” para Chile se extrajo el siguiente instrumento tendiente a medir el nivel de satisfacción de los trabajadores sujetos a estudio. En el siguiente cuadro se resume el número de preferencias escogidas por los encuestados en cada uno de los apartados, además se encasilla según la escala de 1 a 10 siendo la calificación mínima 1 y la máxima es 10, a continuación el cuadro:

Cuadro N° 4

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NO
<b>Cuán satisfecho está con su vida en este momento</b>	8	0	0	0	11	2	22	75	22	45	-
<b>Satisfecho con su Situación Económica</b>	0	8	6	23	37	43	34	22	10	2	-
<b>Satisfecho con su Situación Laboral</b>	7	3	9	18	54	10	28	42	9	5	-
<b>Satisfecho con su Salud</b>	2	0	0	0	15	3	28	46	35	56	-
<b>Satisfecho con su Tiempo Libre</b>	8	3	31	7	39	19	5	38	11	24	-
<b>Satisfecho con su Relación de Pareja</b>	15	7	2	0	3	0	3	16	30	72	37*
<b>Satisfecho con sus Amistades</b>	2	0	0	0	10	0	0	39	40	94	-
<b>Satisfecho con sus Relaciones Familiares</b>	0	0	0	0	2	0	0	21	12	150	-

\*Personas que manifestaron no tener pareja actualmente.

Es importante señalar que cada una de las filas en su totalidad suma la cantidad de 185, siendo este el número exacto de encuestas realizadas para este estudio. En el caso la consulta concerniente al nivel de Satisfacción en su Relación de Pareja se excluyó la cantidad de 37 personas quienes al no encontrarse actualmente en una relación de pareja no respondieron este apartado.

Para efectos de la realización de las conclusiones es que cobra gran relevancia obtener de los datos de la tabla recién expuesta datos estadísticos como Moda y Media Aritmética.

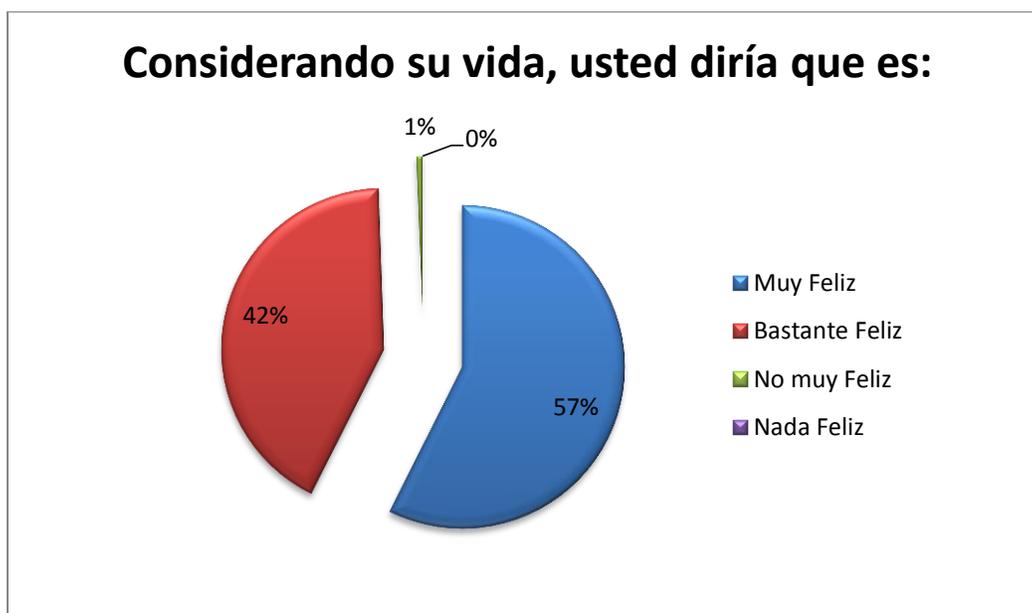
Cuadro N° 5

	Moda	Media Aritmética
<b>Cuán satisfecho está con su vida en este momento</b>	8	8,0
<b>Satisfecho con su Situación Económica</b>	6	5,9
<b>Satisfecho con su Situación Laboral</b>	5	6,0
<b>Satisfecho con su Salud</b>	10	8,3
<b>Satisfecho con su Tiempo Libre</b>	5	6,1
<b>Satisfecho con su Relación de Pareja</b>	10	8,3
<b>Satisfecho con sus Amistades</b>	10	9,0
<b>Satisfecho con sus Relaciones Familiares</b>	10	9,7

Para obtener la Media Aritmética ante la consulta sobre el nivel de Satisfacción en su Relación de Pareja se utilizó solo en ese caso 148 como base divisible excluyendo a quienes no respondieron por no encontrarse actualmente en una relación de pareja.

Para culminar con el análisis de la felicidad se aplicaron tres preguntas de selección múltiple y dos de respuesta abierta para que los encuestados nos den sus visiones respecto a la felicidad y a su vida, a continuación el detalle:

Gráfico N° 43



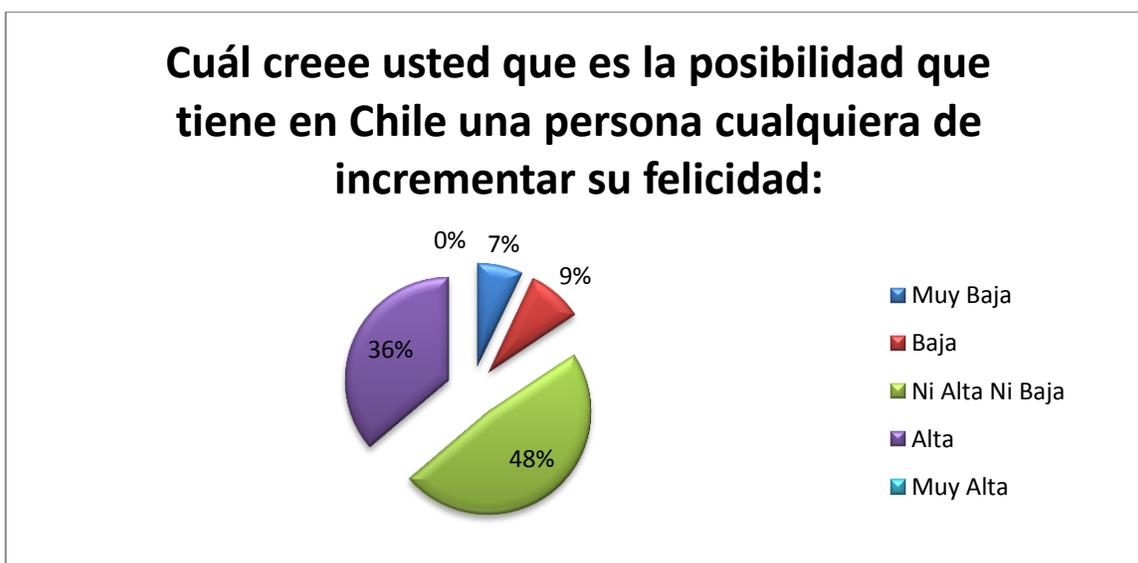
En el presente gráfico se observa que en una gran mayoría los encuestados manifestaron sentirse Muy Felices con su actual vida, la mencionada elección fue escogida por 105 personas seguida de otras 79 quienes dijeron sentirse Bastante Felices en su vida, finalizando está la opción No Muy Feliz que fue preferida tan solo por una persona mientras que la alternativa restante no fue elegida por ninguna persona concretando un cero por ciento, debido a esto es que no aparece en el gráfico.

Gráfico N° 44



Al igual que en el gráfico anterior, sigue el pensamiento positivo respecto, esta vez, a alcanzar las metas y resultados que se proponen las personas, esto queda de manifiesto en aquel 54% que se traduce en la preferencia de 101 colaboradores, un poco más atrás los trabajadores se inclinaron por la opción A Veces quedándose con un 42% de las respuestas totales (77), para culminar solo siete personas escogieron la opción Rara Vez y a esto se le atribuye su escaso 4% mientras que la opción Nunca no fue preferida por alguno de los encuestados.

Gráfico N° 45



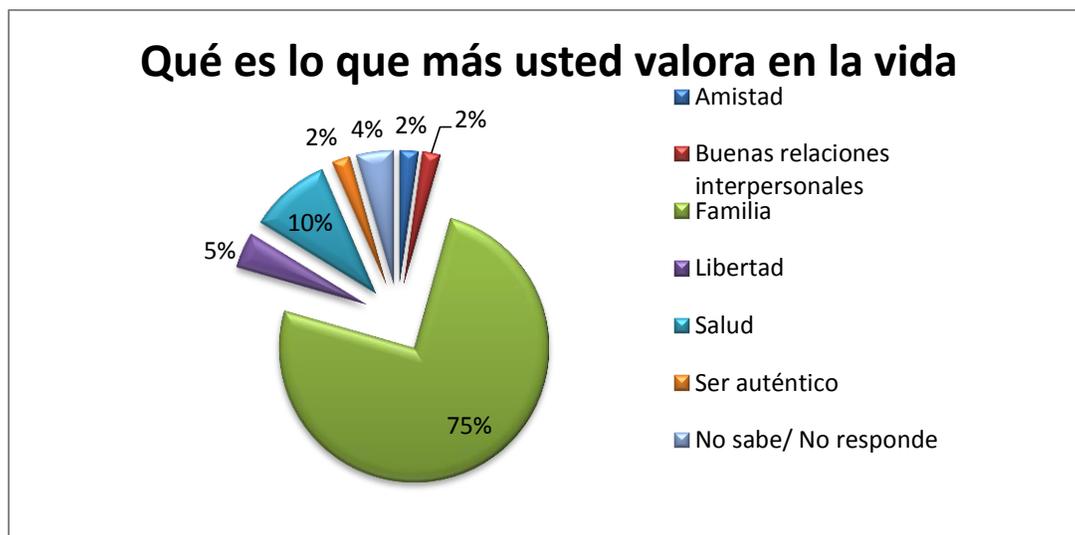
Ante la presente consulta, Cuál cree usted que es la posibilidad que tiene en Chile una persona cualquiera de incrementar su felicidad, 89 personas encuestadas prefirieron la alternativa Ni Alta Ni Baja, un poco más atrás y con un apoyo significativo aparece un 36% de las personas que prefieren la opción Alta ya que 67 personas la apoyaron, con porcentajes muy parecidos están las alternativas Baja y Muy Baja, que con el apoyo de 16 y 13 personas respectivamente se quedaron con el nueve y siete por ciento respectivamente.

Gráfico N° 46



Con una amplia mayoría de los encuestados se inclinó por la opción Mejorar Remuneración, esto quiere decir que desde el punto de vista de los trabajadores, el contar con un mejor sueldo podría ayudarle para alcanzar la anhelada completa felicidad, esto se refleja en las 53 personas que así lo manifestaron, con un mismo 22% pero con distinto número de elecciones se encuentran las alternativas Es feliz y Mejoras laborales, que fueron escogidas por 39 y 38 personas respectivamente, seguido está con un 21% el encabezado que hace alusión a concretar proyectos personales que reúne las respuestas de 37 trabajadores. Finalmente con un cinco, tres y dos por ciento se encuentran las alternativas No sabe / No responde, ser independiente y mejorar las relaciones interpersonales con la preferencia de 9, 6 y 3 personas.

Gráfico N°47



La gran mayoría de las personas encuestadas, específicamente un 75%, se inclinaron por la opción Familia a la hora de consultarles sobre qué es lo que ellos más valoran en la vida con 139 preferencias, le sigue de muy lejos la alternativa Salud que con un 10% congrega el apoyo de 18 trabajadores y para finalizar con menores porcentajes se destacan las opciones Libertad y No Sabe Ni Responde, dejando un triple empate entre las opciones Amistad, Buenas Relaciones Interpersonales y a Ser Auténtico las cuales con solo cuatro preferencias terminan de completar este que es último gráfico correspondiente al análisis de resultados de nuestro instrumento.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

---

## 6. Conclusiones

Luego de haber analizado los resultados entregados por la encuesta realizada a la muestra representativa de los trabajadores pertenecientes a la Cámara de Comercio, Industrias y Servicios Chillán, podemos decir que dentro de la investigación el objetivo ha sido cumplido ya que este hacía referencia a medir y determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y felicidad de los trabajadores.

A continuación se analizarán las conclusiones obtenidas a través de las tres divisiones aplicadas anteriormente, estas divisiones son:

- ✓ Antecedentes Generales
- ✓ Satisfacción Laboral
- ✓ Felicidad

### 6.1 CONCLUSIONES ANTECEDENTES GENERALES.

Según el análisis anteriormente visto se puede concluir que:

- ✓ Es posible mencionar que la mayor parte de la muestra sujeta a análisis es mayoritariamente femenina<sup>15</sup> un 70% que equivale a 130 trabajadores, siguiendo la tendencia nacional, además es importante destacar que son estas quienes tienen un nivel de ingresos más bajo con un promedio inferior a doscientos diez mil pesos. Así también queda reflejado en los resultados de la encuesta que la edad predominante en el sector de ventas de Chillán está en el rango etario de 18 a 29 años.
- ✓ También es importante mencionar la cantidad de entrevistados que afirman estar en pareja y no tener hijos, ésta asciende a un 46% de la muestra, esto se puede dar por la razón de que la mayoría de los encuestados pertenecen al rango de edad entre 18 y 29 años no siendo el ser padres una de sus prioridades, esto queda demostrado al momento en el que a los trabajadores se les consultó por aquello que les hacía falta para ser completamente felices, en este aspecto la mayor parte de ellos dijo necesitar una mayor remuneración, además tener mejoras laborales, mientras otras manifestaron sentirse felices sin necesitar algo más evidenciando que el tener hijos, a esa edad no está dentro de sus preferencias.

---

<sup>15</sup> La población proyectada para el año 2012 en Chillán 178.478, hombres 85.582 correspondiente al 48% y mujeres 92.896 con un total de 52% de la población. [http://reportescomunales.bcn.cl/2012/index.php/Chill%C3%A1n#Poblaci.C3.B3n\\_total\\_2002\\_y\\_proyectada\\_2012\\_INE](http://reportescomunales.bcn.cl/2012/index.php/Chill%C3%A1n#Poblaci.C3.B3n_total_2002_y_proyectada_2012_INE)

- ✓ Otro punto relevante para el análisis de los resultados es el correspondiente al salario de los trabajadores pertenecientes a la Cámara de Comercio, Industrias y Servicios de Chillán, ya que este, de acuerdo a los resultados obtenidos, en un 77% no supera los doscientos diez mil pesos hecho habitual en las empresas locales<sup>16</sup>, esto se relaciona con la variable en la cual se pregunta por: ¿Qué les hace falta para ser completamente feliz? A lo que la respuesta que obtuvo una mayor puntuación fue una mejor remuneración. La interpretación de lo anterior tiene su origen en que las personas, en cierto grado, relacionan contar con un mejor sueldo con la posibilidad de ser más felices.
- ✓ A la hora de analizar la antigüedad que poseen los vendedores del comercio de la ciudad de Chillán que pertenecen a la Cámara de Comercio, Industrias y Servicios, podemos afirmar que la antigüedad de las personas en su actual trabajo en un 67% no supera los tres años, con esto queda de manifiesto la alta inestabilidad y/o movilidad laboral que predomina en el mercado local, además de la alta rotación de personal imperante.

## 6.2 CONCLUSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

- ✓ En el ámbito de la satisfacción laboral los trabajadores manifestaron en un 71% valorar la empresa en la que trabajan, esto se explica básicamente debido a que la remuneración obtenida por su trabajo es el medio por el cual las personas pueden cubrir sus necesidades. Se refleja en la encuesta que los sujetos en evaluación valoran la empresa en la que trabajan por un enriquecimiento personal que va más allá de la remuneración o algún tipo de reconocimiento social que pueda obtener por desempeñarse en sus labores. Contrastando con lo anterior, un 93% de la población encuestada manifiesta haber sentido estrés en su lugar de trabajo, esto se explica por los bajos incentivos monetarios recibidos, además de la escasa capacidad que tienen los trabajadores de separar los problemas personales con el trabajo.

---

<sup>16</sup> Prueba de esta tendencia a los bajos sueldos recibidos por los vendedores del comercio es la emblemática huelga de 20 días de los trabajadores de Abarrotes San Carlos, los cuales demandaban mejoras salariales y bonos de movilización y colación.  
<http://www.diarioladiscusion.cl/index.php/ciudad/noticias964883477/chillan/26160-despues-de-20-dias-de-huelga-trabajadores-de-abarrotos-san-carlos-deponen-paro>

- ✓ Un 52% de los entrevistados manifestó algún grado de insatisfacción con su salario, esto se explica por el bajo nivel que presentan las remuneraciones en esta zona del país. Los entrevistados tienen la libertad y confianza de sus empleadores para desarrollar sus capacidades en las tareas asignadas, esto se relaciona con que el 56% de los entrevistados asegura tener un alto grado de satisfacción con la responsabilidad asignada para el desarrollo de labores, lo que conlleva a un mayor compromiso con la empresa.

### 6.3 CONCLUSIONES DE LA FELICIDAD

- ✓ Para continuar con el análisis de felicidad tendiente a medir el nivel de satisfacción que el trabajador tiene respecto a su vida y otros tópicos tan importantes como su situación económica, situación laboral, salud, tiempo libre, relación de pareja, relación con sus amistades y familiares, los entrevistados manifiestan en una escala de 1 a 10, siendo 1 el mínimo y 10 el máximo, que en todos los aspectos antes mencionados se encuentran, en promedio, sobre 6 puntos lo que es considerado satisfactorio. Esto genera una buena predisposición del trabajador para con su vida.

El punto más alto de satisfacción general con la vida se ve reflejado en la opción satisfacción con sus relaciones familiares que promedia 9.65 de 10, lo que es considerado muy bueno, en contraste con la puntuación más baja que es el de satisfacción con su situación económica, por lo tanto para los trabajadores pertenecientes a la Cámara de Comercio, Industrias y Servicios de Chillán, la familia es más importante y le produce una mayor satisfacción que la situación económica por la que esté atravesando.

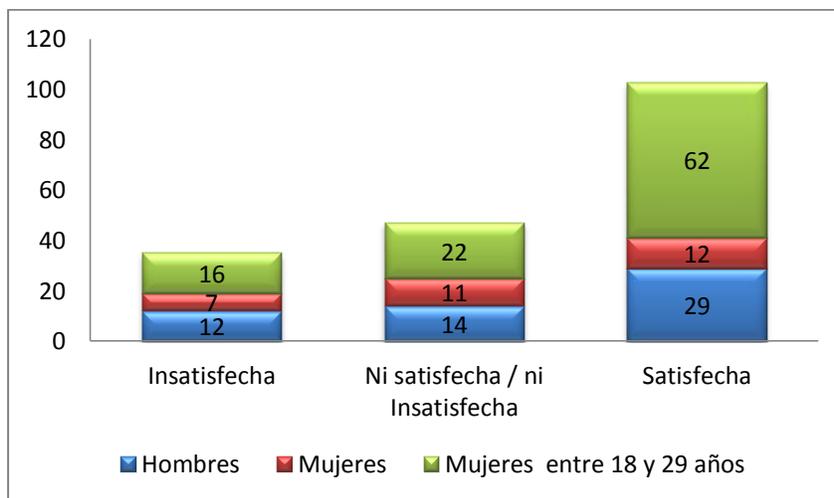
- ✓ Dada la aplicación de la Escala de Satisfacción con la Vida de Edward Diener se concluye que los entrevistados en su mayoría son personas que aman sus vidas, se sienten bien con las labores que desempeñan y además tienen claramente identificadas sus áreas de insatisfacción lo que les permitiría trabajar en ellas para poder superarlas.
- ✓ Considerando los sentimientos y emociones evaluados podemos concluir que las personas si bien dicen sentirse en su mayoría optimistas, seguros de sí y generosos, también aluden en una cantidad no menor, sentirse incomprendidos, lo que se explica por el nivel de estrés anteriormente mencionado en el comienzo del capítulo.

- ✓ Se puede concluir que la mayoría de las personas encuestadas declaran sentirse felices y tienen la capacidad de alcanzar tanto las metas como los objetivos que se proponen además de considerar a la familia como un requisito para alcanzar la felicidad, una felicidad que solo puede disfrutarse de una mejor manera gracias a mejores ingresos.

A continuación se relacionarán los conceptos de Satisfacción Laboral y Felicidad:

- ✓ Las mujeres que se encuentran en el rango etario de 18 y 29 años son las que se declaran con un mayor grado de satisfacción con la vida.

Gráfico n°48



El gráfico muestra a las mujeres entre 18 y 29 años que están satisfechas con la vida ellas representan al 60% de la población entrevistada, para el análisis se considera solo la tercera columna ya que es esta la que muestra a las personas satisfechas con la vida según la escala de satisfacción de Edward Diener. Podemos entonces concluir que las mujeres son las que se declaran mayormente satisfechas con la vida (esto como un conjunto) en la edad más joven, esto se debe a que es el tiempo en que comienzan a percibir ingresos y autosatisfacen sus necesidades con una mayor independencia.

- ✓ De acuerdo al estudio realizado podemos afirmar que, del total de personas que sienten que su vida se acerca al ideal, la mayoría admite valorar a la empresa en

la que trabaja. Esto quiere decir que las personas que le dan una mayor valoración a su lugar de trabajo lo hacen debido a que tienen una mejor percepción de su vida siendo esta lo más cercana al ideal al que pueden aspirar.

Gráfico N°49



- ✓ El cincuenta y dos por ciento de los trabajadores entrevistados que pertenecen a la Cámara de Comercio, Industria y Servicios Chillán dicen sentirse insatisfechos con el salario percibido por su desempeño laboral según la Encuesta General de Satisfacción Laboral, a su vez, lo antes mencionado se corrobora con la percepción de los encuestados respecto a su situación económica, en la cual este apartado obtiene la menor calificación ponderada obteniendo un escaso 5,9 considerando que la media del análisis general que considera siete variables más es de 7,61 en una escala de 1 a 10.

Tras el acucioso estudio realizado con objetivo de medir la felicidad y satisfacción laboral en los trabajadores pertenecientes a empresas asociadas a la Cámara de Comercio, Industrias y Servicios Chillán podemos afirmar que fue exitoso y favorable ya que permitió establecer conclusiones y relaciones entre los aspectos abordados en el presente análisis que servirán para examinar el actual momento por el que atraviesa la fuerza laboral del comercio local.

Finalmente se concluye que los trabajadores objetos de estudio sienten que son felices, percepción que se corrobora mediante la aplicación y análisis de instrumentos especializados en el tema, junto con ello, al evaluar distintos aspectos que atañen a la satisfacción laboral de los mismos en sus lugares de trabajo queda de manifiesto que se sienten en su mayoría conformes con las condiciones laborales entregadas por sus empleadores en su lugar de trabajo, sin embargo existe un punto en común entre ambos

estudios, ya que los trabajadores manifestaron una disconformidad respecto al nivel de la remuneración percibida por su desempeño, siendo esta suficiente para subsistir pero considerada a su vez como baja y no proporcional al trabajo realizado, el mencionado hecho dificulta la posibilidad de seguir surgiendo y retrasa el proceso natural que se desea gracias al trabajo denominado movilidad social.

Es importante señalar que según la opinión de los propios trabajadores la única manera de aumentar la felicidad ya percibida es teniendo una situación económica superior a la que actualmente tienen, hecho que desemboca en el deseo de obtener mejoras salariales en sus lugares de trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

---

- Armstrong, M. (1991). *Manual de Técnicas Gerenciales*. Bogota: Elegis.
- Berkhoff, A. F. (2006). Compromiso en Cadena. *Revista América Economía* , 43.
- Camara Nacional de Comercio y Servicios de Ñuble. (2013). Recuperado el 15 de octubre de 2013, de <http://www.cnc.cl/acerca-de-cnc/quienes-somos>
- Cámara Nacional de Comercio y Servicios de Ñuble. (2013). Recuperado el 15 de octubre de 2013, de <http://www.cnc.cl/acerca-de-cnc/quienes-somos>
- Chiavenato. (2004). *Comportamiento Organizacional "La dinámica del éxito en las organizaciones"*. México: Thomson.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos, quinta edición*. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw- Hill.
- Davis, W. y. (1982). *Dirección de Personal y Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Fernandez, R. (17 de mayo de 2013). Desempleo integral en Chillán llega a 15,3% y es el cuarto mayor del país. *La Discusión* .
- Garmendia, P. (1993). *Sociología Industrial y de los recursos humanos*. Madrid: Taurus.
- Gibson, I. D. Las Organizaciones. Madrid: Editorial McGraw Hill.
- Gomez, G. (1994). *Planeación y Organización de las Empresas, octava edición*. Mexico: McGraw-Hill.
- James Stoner, E. F. (1996). *Administración 6ª edición*. Mexico: Prentice HALL.
- Locke. (1976). *The nature and causes of job satisfaction: Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand Mc Nally.
- Real Academia Española. (2013). Recuperado el 28 de octubre de 2013, de [rae: http://rae.es/drae/srv/search?id=Y8Vt3WDWODXX2caZKcrU](http://rae.es/drae/srv/search?id=Y8Vt3WDWODXX2caZKcrU)
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento Organizacional Teoría y Práctica*. Nueva York: Prentice-Hall hispanoamericana s.a.
- Robins, S. P. (1996). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- RSE, A. (2012). *sitio Web de Acción RSE*. Recuperado el Octubre de 2013, de <http://www.accionrse.cl/contenidos.php?id=44&que-es-la-RSE.htm>
- Stoner, J. (1996). *Administración sexta edición*. Mexico: Prince-Hall Hispanoamericana s.a.

Varela, J. (1978). Individuo en la Organización. *Revista Latino Americana de Psicología* , 11-16.

Williams, W. (2000). *Administración de personal y recursos humanos Quinta Edición*. Mc Grill.

## ANEXOS

---

ANEXO N°1



## Encuesta de Satisfacción Laboral y Felicidad Personal

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

La siguiente encuesta tiene por objetivo medir el nivel de Satisfacción Laboral y la Felicidad en los trabajadores de la ciudad de Chillán. La información recolectada es de carácter confidencial y los datos recolectados serán utilizados con fines de análisis de la problemática en estudio. De antemano le agradecemos su colaboración y disposición para contestar esta encuesta.

### Antecedentes

<b>Sexo:</b> Masculino___ Femenino___		<b>Edad:</b> 18-29___ 30-45___ 46-65___ 66 ó más___	
<b>Tiene pareja:</b> Sí___ No___	<b>Número de hijos:</b> ___	<b>Antigüedad:</b> ___ años ___ meses	
<b>Salario Bruto:</b> Menor a \$210.000___ \$210.000-\$350.000___ \$350.001-\$500.000___ \$500.001 ó más___			
<b>Ingreso Bruto Familiar</b> (prom. últimos 3 meses): \$_____			

De acuerdo a su percepción en el Ámbito Laboral usted:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoro la empresa en la que trabajo					
Mi trabajo me enriquece como persona					
Mi puesto de trabajo es seguro					
Mi trabajo goza de reconocimiento social					
En algún momento de la semana sentí estrés					
Los problemas personales me afectan en el trabajo					

A continuación se presentan cinco afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo o en desacuerdo, indique la alternativa que según su percepción es la correcta.

	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
En la mayoría de los sentidos mi vida se acerca a mi ideal							
Las condiciones de mi vida son excelentes.							
Estoy satisfecho/a con mi vida.							
Hasta ahora he conseguido las cosas más importantes que quiero en la vida							
Si tuviera que vivir mi vida de nuevo, no cambiaría nada							

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (de Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Condiciones físicas del trabajo					
Reconocimiento obtenido por trabajo bien hecho					
Su salario					
La posibilidad de utilizar sus capacidades					
Su horario de trabajo					
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo					
Tu estabilidad en el empleo					
Responsabilidad que se le ha asignado					

A continuación se presentan una serie de emociones o sentimientos, responda que tan seguido las ha sentido

Qué tan seguido ha sentido las siguientes emociones en este último mes:	Nunca	Rara vez	A veces	Siempre
Útil				
Seguro de sí				
Alegre				
Optimista				
Entusiasmado				
De buen genio				
Tranquilo				
Generoso				
Comprendido				
Envidioso				
Culpable				
Miedo				
Solitario				
Cansado				
Preocupado				
Triste				
Enojado				

De acuerdo a como usted se siente evalúe los siguientes puntos con una nota de 1 a 10 siendo 1 la peor y 10 la mejor.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cuán satisfecho esta con su vida en este momento										
Satisfecho con su Situación Económica										
Satisfecho con su Situación Laboral										
Satisfecho con su Salud										
Satisfecho con su Tiempo Libre										
Satisfecho con su Relación de Pareja										
Satisfecho con sus Amistades										
Satisfecho con sus Relaciones Familiares										

Conteste las siguientes preguntas de alternativas según su percepción marcando con una cruz la que usted considere mejor lo represente.

1. Considerando su vida, usted diría que es:

- a) Muy Feliz      b) Bastante feliz      c) No muy feliz      d) Nada feliz

2. Habitualmente alcanzo mis metas y los resultados que me propongo:

- a) Siempre      b) A veces      c) Rara vez      d) Nunca

3. ¿Cuál cree usted que es la probabilidad que tiene en Chile una persona cualquiera de incrementar la felicidad?

- b) Muy baja      b) baja      c) ni alta ni baja      d) alta      e) muy alta

4. ¿Qué cree usted le hace falta para ser completamente feliz?

---



---



---



---

5. ¿Qué es lo que usted más valora en su vida?

---



---



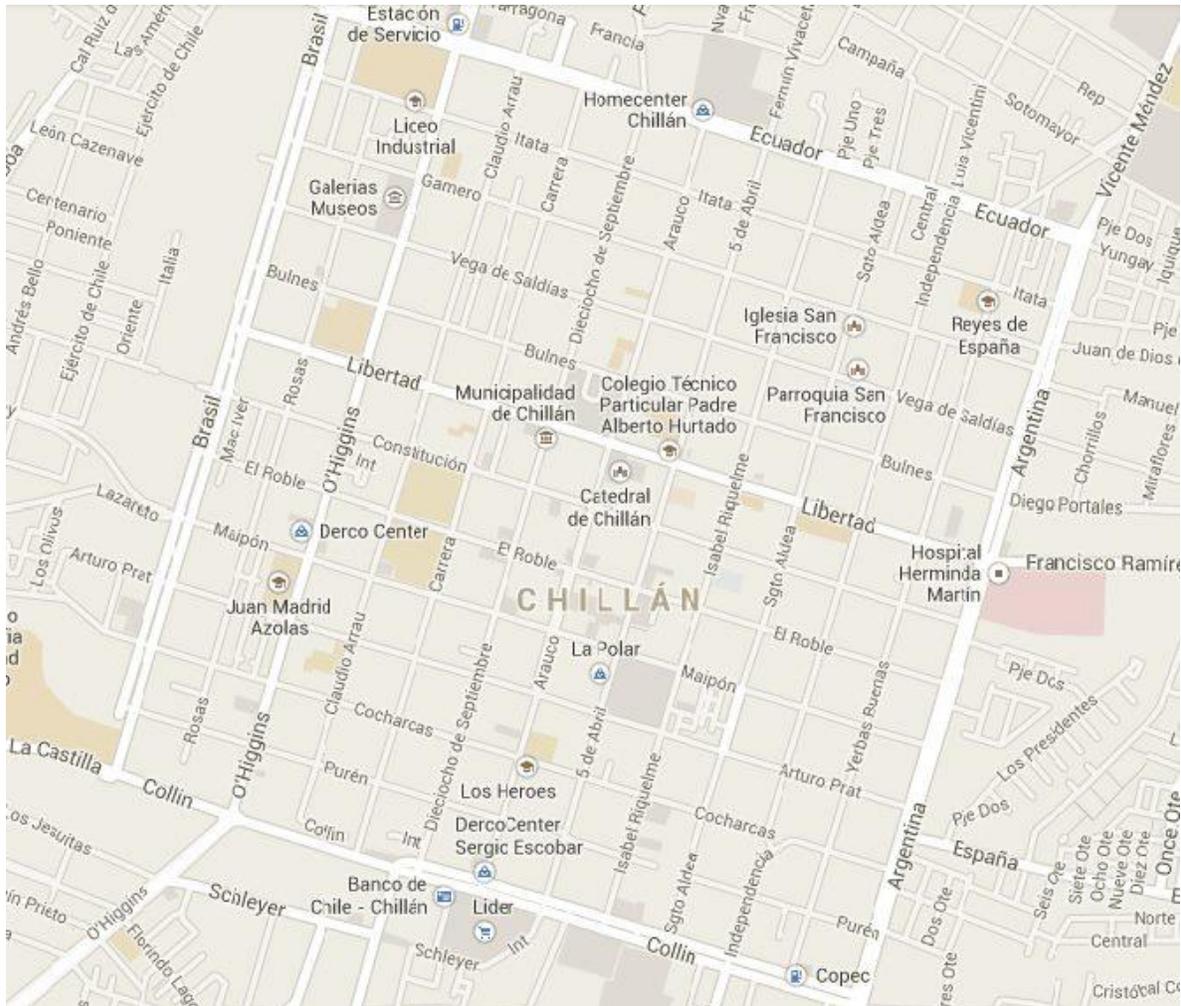
---



---

## ANEXO N°2

### Plano de las cuatro principales avenidas de Chillán



Fuente: Google Maps