

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**CENTRUM PUCP**  
**GRADUATE BUSINESS SCHOOL**

**Relación entre Felicidad y Desempeño de los Trabajadores en una Empresa**

**Industrial Peruana**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN**

**ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

**OTORGADO POR LA**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**PRESENTADA POR**

**Laura Daiana Castro Marquina**

**Angey Estela Wong Murga**

**Cromwell Steven Anchante Guimaraes**

**Fabiola Melissa Paucar Cancino**

**Asesor: Jorge Benzaquen**

**Surco, diciembre 2018**

## **Agradecimientos**

A nuestra familia, por habernos brindado siempre su apoyo incondicional y alentarnos a lo largo de todo el periodo de estudio para alcanzar nuestras metas.

A nuestro asesor Jorge Benzaquen por sus críticas y aportes que nos ayudaron a mejorar nuestra investigación y finalización de la tesis.

A Jorge Yamamoto, por habernos brindado grandes aportes que nos sirvieron de guía durante la elaboración de nuestra tesis.



## Resumen

La relación que existe entre la felicidad, en sus diferentes dimensiones o componentes, con los diversos aspectos de la vida de las personas, ha despertado el interés de muchos investigadores debido a su naturaleza subjetiva, otorgándole el término de bienestar subjetivo a la felicidad en diferentes estudios realizados y considerándolo como indicador del progreso y bienestar de las personas en las sociedades. Al respecto, el interés por conocer el impacto del bienestar subjetivo sobre el desempeño de los trabajadores se ha incrementado en las empresas debido a que la evidencia empírica demuestra que existe una mayor correlación entre la satisfacción con la vida, componente del bienestar subjetivo, con el desempeño, que la satisfacción laboral con este último, convirtiéndose este constructo, en una variable que podría predecir mejor el desempeño. Utilizando los instrumentos Escala de Satisfacción con la vida y el Índice Chamba 1.0 que evalúan la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral, el propósito de la presente investigación es determinar los factores de satisfacción con la vida y satisfacción laboral más significativos y que se correlacionan con el desempeño de los trabajadores, y que en su conjunto lo predicen mejor. Los resultados muestran que existe una correlación significativa y baja entre el nivel de satisfacción con la vida (SWLS) y el desempeño, y de igual manera, existe una correlación significativa y baja entre los factores de la escala Chamba es chamba (mide satisfacción laboral) con el desempeño. Por otra parte, se determinó que las variables que más impactan en el desempeño y que en conjunto permitirán predecirlo mejor corresponden al nivel de la satisfacción con la vida (SWLS), las expectativas del factor sentirse bien en el trabajo y la percepción de logro del factor sentirse bien, lo que revela que sobre los ítems que constituyen estas áreas, es donde se debe diseñar planes de acción que permitirán mejorar el desempeño de los trabajadores.

*Palabras clave:* felicidad, bienestar subjetivo, satisfacción con la vida, desempeño, satisfacción laboral.

## **Abstract**

The relationship between happiness, in its different dimensions or components, and the several aspects of people's lives has increased the interest of many researchers about subjective nature of happiness, referred as subjective well-being (SWB) in several performed studies and considered nowadays as indicator of progress and well-being of societies. On this regard, the interest of companies about impact of subjective well-being on the worker's performance has increased based on the empirical evidence that shows there is a greater correlation between satisfaction with life, a component of SWB, and performance, than job satisfaction with this last one, emerging this construct, as a better predictor of performance. Using the instruments Life Satisfaction Scale and the Indice Chamba 1.0 which evaluate satisfaction with life and job satisfaction, the purpose of this research is to determine the factors of satisfaction with life and job satisfaction that are more significant and correlate with performance of workers, and that as a whole, better predict their performance.

The results show that the correlation of satisfaction with life and performance is significant and low, and it showed also the same results for the correlation of factors of Chamba es chamba scale (measurement of job satisfaction) with performance. On the other hand, it was determined that the variables which impact most the performance and could predict it better as a whole belong to the level of the satisfaction with life (SWLS), the expectations of the factor feeling good at work and the perception of achievement of the feeling good factor, which reveals that any action plan to be designed to improve workers' performance, should be based on the items that constitute these areas.

*Keywords:* happiness, subjective well-being, satisfaction with life, performance, job satisfaction.

## Tabla de Contenidos

<b>Lista de Tablas .....</b>	<b>vii</b>
<b>Lista de Figuras.....</b>	<b>xii</b>
<b>Capítulo I: Introducción .....</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes .....	3
1.2. Problema de Investigación .....	5
1.3. Propósito de la Investigación .....	6
1.3.1. Objetivo de la investigación .....	6
1.3.2. Preguntas de la investigación .....	7
1.4. Justificación de la Investigación .....	8
1.5. Marco Teórico .....	8
1.6. Hipótesis de la Investigación .....	9
1.7. Definición de Términos del Estudio .....	10
1.8. Supuestos de la Investigación .....	11
1.9. Limitaciones de la Investigación.....	11
1.10. Delimitaciones de la Investigación .....	12
1.11. Resumen.....	14
<b>Capítulo II: Revisión de la Literatura .....</b>	<b>15</b>
2.1. Felicidad o Bienestar Subjetivo .....	15
2.1.1. Teorías y componentes .....	20
2.1.2. Dimensiones y paradigmas.....	22
2.1.3. Evolución de su estudio.....	24
2.2. La Satisfacción con la Vida.....	28
2.2.1. Relación con el bienestar subjetivo .....	29
2.2.2. Relación con satisfacción laboral en las organizaciones.....	29

2.2.3. Relación con el desempeño .....	30
2.2.4. Paradigmas .....	31
2.2.5. Brechas .....	34
2.3. Desempeño laboral.....	36
2.4. Gestión de la Felicidad y Bienestar Subjetivo .....	37
2.4.1. Instituciones y organizaciones felices .....	37
2.4.2. Modelos de gestión.....	39
2.4.3. Políticas y avances.....	42
2.5. Medición del Bienestar Subjetivo, Satisfacción con la Vida y Satisfacción Laboral .....	48
2.5.1. Instrumentos .....	50
2.5.2. Indicadores .....	55
2.6. Resumen.....	57
<b>Capítulo III: Metodología .....</b>	<b>59</b>
3.1. Diseño de la Investigación .....	59
3.2. Justificación del Diseño .....	60
3.3. Conveniencia del Diseño.....	63
3.4. Consentimiento Informado.....	65
3.5. Instrumentos de Medición y Método de Aplicación .....	66
3.5.1. Índice Chamba 1.0.....	67
3.5.2. Escala de satisfacción con la vida .....	69
3.6. Recolección de Datos .....	72
3.6.1. Encuesta en línea .....	72
3.6.2. Datos de desempeño .....	74
3.7. Análisis e Interpretación de Datos .....	75
3.8. Validez y Confiabilidad de los instrumentos .....	76

3.8.1. Índice Chamba 1.0.....	76
3.8.2. Escala de satisfacción con la Vida.....	77
3.9. Resumen.....	79
<b>Capítulo IV: Resultados .....</b>	<b>80</b>
4.1. Test de Validez del Instrumento .....	80
4.1.1. Validez por consistencia interna.....	80
4.1.2. Validez por constructo.....	82
4.2. Perfil de los Encuestados .....	82
4.3. Desempeño Laboral .....	84
4.4. Nivel de Satisfacción con la Vida .....	85
4.4.1. Contraste de hipótesis para el nivel de satisfacción con la vida.....	88
4.5. Factor Satisfacción con la Vida (Escala Se trabaja para vivir) .....	90
4.5.1. Contraste de hipótesis del factor Satisfacción con la vida (escala Se trabaja para vivir) .....	94
4.6. Factor Satisfacción Laboral (Escala Chamba es chamba) .....	96
4.6.1. Contraste de hipótesis del factor de Satisfacción Laboral (escala Chamba es chamba) .....	99
4.7. Análisis de Correlaciones.....	102
4.7.1. Correlaciones de los niveles de la satisfacción con la vida y el desempeño de los trabajadores técnicos .....	103
4.7.2. Correlaciones entre los factores de la escala Satisfacción con la vida (escala Se trabaja para vivir) y el desempeño de los trabajadores técnicos .....	104
4.7.3. Correlaciones entre los factores de la escala de satisfacción laboral (escala Chamba es chamba) y el desempeño de los trabajadores técnicos.....	105
4.8. Factor o factores que predicen mejor el desempeño de los trabajadores .....	107

4.9. Discusión.....	111
4.10. Resumen.....	114
<b>Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>115</b>
5.1. Conclusiones .....	115
5.2. Recomendaciones y Planes de Acción .....	116
5.3. Contribuciones .....	122
5.4. Propuestas para Futuras Investigaciones.....	122
5.5. Resumen.....	123
<b>Referencias.....</b>	<b>125</b>
<b>Apéndice A: Encuesta de Satisfacción con la Vida y Satisfacción Laboral.....</b>	<b>134</b>
<b>Apéndice B: Consentimiento Informado brindado por la Empresa Industrial Peruana ..</b>	<b>140</b>
<b>Apéndice C: Resultados de la Encuesta tomados a Trabajadores técnicos de producción de la Empresa Industrial Peruana .....</b>	<b>141</b>
<b>Apéndice D: Figuras con distribución de las características de los trabajadores técnicos de producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio .....</b>	<b>144</b>
<b>Apéndice E: Figuras con información del desempeño de los trabajadores técnicos de producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio .</b>	<b>147</b>
<b>Apéndice F: Distribución de los ítems del SWLS de los Trabajadores de la Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio.....</b>	<b>150</b>
<b>Apéndice G: Distribución de los ítems del SWLS de acuerdo al perfil de los Trabajadores de la Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio .....</b>	<b>152</b>
<b>Apéndice H: Áreas de la Escala Se trabaja para vivir del Índice Chamba 1.0 de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio ...</b>	<b>159</b>



**Apéndice I: Áreas de la Escala Chamba es Chamba del Índice de Chamba de los  
trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio ... 165**

**Apéndice J: Promedio de la distribución de los Ítems de los Factores del Índice Chamba  
es chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de  
Envases de Vidrio ..... 169**



### Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Tamaño de Muestra</i> .....	65
Tabla 2	<i>Análisis de Confiabilidad: Alpha de Cronbach</i> .....	81
Tabla 3	<i>Análisis de Validez del Constructo: Prueba de esfericidad de Bartlett</i> .....	82
Tabla 4	<i>Perfil de los Trabajadores Técnicos de Producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio</i> .....	83
Tabla 5	<i>Desempeño laboral de los trabajadores técnicos de producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio, según su perfil</i> .....	85
Tabla 6	<i>Distribución de las Dimensiones de la SWLS de los Trabajadores Técnicos de Producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio</i> .....	86
Tabla 7	<i>Distribución de la SWLS de los Trabajadores Técnicos de Producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio, según Área de la Empresa</i> .....	88
Tabla 8	<i>Resultados de la Prueba de Kolgomorov Smirnov de las Variables</i> .....	89
Tabla 9	<i>Resultados de Prueba de Wilcoxon para Evaluar las Diferencias del Nivel de Satisfacción con la vida y el Supuesto de Insatisfacción</i> .....	90
Tabla 10	<i>Distribución de los Factores de la Escala se trabaja para vivir del Índice Chamba 1.0 de los Trabajadores Técnicos de Producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio, según Área de la Empresa</i> .....	93
Tabla 11	<i>Resultados de la Prueba de Kolgomorov Smirnov para las Escalas Se trabaja para vivir del Índice Chamba 1.0</i> .....	95
Tabla 12	<i>Resultados de Prueba de Wilcoxon para evaluar las diferencias de grupos de los Factores de la escala Se trabaja para vivir del Índice de Chamba</i> .....	96

Tabla 13 <i>Distribución de los Factores de la Escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0 de los Trabajadores Técnicos de Producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio, según Área de la Empresa</i> .....	99
Tabla 14 <i>Resultados de la Prueba de Kolgomorov Smirnov para las Escalas Chamba es chamba de la del Índice Chamba 1.0</i> .....	100
Tabla 15 <i>Resultados de Prueba de Wilcoxon para evaluar las diferencias de grupos de los Factores de la Escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0</i> .....	101
Tabla 16 <i>Resultados de Prueba de Kolgomorov Smirnov de la Variable Desempeño</i> .....	102
Tabla 17 <i>Coefficientes Rho de Spearman para Correlaciones entre Desempeño con la Escala de Satisfacción con la Vida de Diener y según Área de la Empresa</i> .....	103
Tabla 18 <i>Coefficientes Rho de Spearman para Correlaciones entre Desempeño con la Escala Se trabaja para vivir</i> .....	104
Tabla 19 <i>Coefficientes Rho de Spearman para correlaciones entre los factores de la escala Se trabaja para vivir del Índice Chamba 1.0 frente al Desempeño Laboral</i> .....	105
Tabla 20 <i>Coefficientes Rho de Spearman para correlaciones entre la escala Se trabaja para vivir del Índice de Chamba 1.0 y el Desempeño Laboral, según el área de la empresa</i> .....	105
Tabla 21 <i>Coefficientes Rho de Spearman para Correlacionar el Desempeño con la escala Chamba es chamba</i> .....	106
Tabla 22 <i>Coefficientes Rho de Spearman para correlaciones entre las áreas de los factores de la escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0 frente al Desempeño Laboral</i> .....	106
Tabla 23 <i>Coefficientes Rho de Spearman para correlaciones entre la escala Chamba es chamba del Índice de Chamba 1.0 frente al Desempeño Laboral, según área de la empresa</i> .....	107

Tabla 24 <i>Análisis de Varianza (ANOVA) de las Variables que Impactan en el Desempeño Laboral</i> .....	108
Tabla 25 <i>Coeficientes de Determinación R2 para el Modelo Propuesto</i> .....	109
Tabla 26 <i>Coeficiente de Regresión del Modelo Propuesto</i> .....	109
Tabla 27 <i>Diagnóstico de colinealidad del Modelo Propuesto</i> .....	111
Tabla 28 <i>Planes de Acción</i> .....	118
Tabla C1 <i>Resultados de la Encuesta Realizada a los 124 trabajadores de la Empresa Industrial Peruana</i> .....	141
Tabla F1 <i>Distribución de los ítems de la SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio</i> .....	150
Tabla G1 <i>Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según grupo de edad</i> .....	152
Tabla G2 <i>Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según grupo de sexo</i> .....	153
Tabla G3 <i>Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según estado civil</i> .....	154
Tabla G4 <i>Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según nivel de educación</i> .....	155
Tabla G5 <i>Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según Número de hijos</i> .....	156
Tabla G6 <i>Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según años en la empresa</i> .....	157
Tabla G7 <i>Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según área de la empresa</i> .....	158

Tabla H1 <i>Áreas de la Escala Se Trabaja para Vivir del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según grupo de edad</i> .....	159
Tabla H2 <i>Áreas de la Escala Se Trabaja para Vivir del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según sexo de los trabajadores</i> .....	160
Tabla H3 <i>Áreas de la Escala Se Trabaja para Vivir del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según estado civil de los trabajadores</i> .....	161
Tabla H4 <i>Áreas de la Escala Se Trabaja para Vivir del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según nivel de educación de los trabajadores</i> .....	162
Tabla H5 <i>Áreas de la Escala Se Trabaja para Vivir del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según nivel de educación de los trabajadores</i> .....	163
Tabla H6 <i>Áreas de la Escala Se Trabaja para Vivir del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según años en la empresa de los trabajadores</i> .....	164
Tabla I1 <i>Áreas de la Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según grupo de edad....</i>	165
Tabla I2 <i>Áreas de la Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según sexo de los trabajadores.....</i>	165

Tabla I3 <i>Áreas de la Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según estado civil de los trabajadores</i> .....	166
Tabla I4 <i>Áreas de la Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según nivel de educación de los trabajadores</i> .....	166
Tabla I5 <i>Áreas de la Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según número de hijo de los trabajadores</i> .....	167
Tabla I6 <i>Áreas de la Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según años en la empresa de los trabajadores</i> .....	168
Tabla J1 <i>Promedio de la distribución de los ítems de los Factores de Escala Se trabaja para vivir del Índice de Chamba 1.0 de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio</i> .....	169
Tabla J2 <i>Promedio de la distribución de los ítems de los Factores de Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba 1.0 de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio</i> .....	170
Tabla J3 <i>Promedio de la distribución de los ítems de los Factores de Escala Se trabaja para vivir del Índice de Chamba 1.0 de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según área de la empresa</i> .....	171
Tabla J4 <i>Promedio de la distribución de los ítems de los Factores de Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba 1.0 de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio</i> .....	172

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Matriz de exploración de la literatura relacionada a teorías y definiciones. ....	16
<i>Figura 2.</i> Matriz de exploración de la literatura relacionada a la gestión de felicidad, instrumentos existentes e instrumentos aplicados. ....	17
<i>Figura 3.</i> Aspectos relacionados al bienestar de la población. ....	45
<i>Figura 4.</i> Distribución de las dimensiones de la SWLS de los trabajadores técnicos de producción de la empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.....	86
<i>Figura 5.</i> Distribución de las dimensiones de la SWLS de los trabajadores técnicos de producción de la empresa industrial de fabricación de envases de vidrio, según área de la empresa. ....	87
<i>Figura 6.</i> Nivel de la escala <i>Se trabaja para vivir</i> del Índice de Chamba 1.0 de los trabajadores técnicos de producción de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio .....	91
<i>Figura 7.</i> Factores de la escala <i>Se trabaja para vivir</i> del Índice Chamba 1.0 de los trabajadores técnicos de producción de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio .....	91
<i>Figura 8.</i> Distribución de la escala <i>Se trabaja para vivir</i> del Índice Chamba 1.0 de los trabajadores técnicos de producción de la empresa industrial de fabricación de envases de vidrio, según área de la empresa .....	94
<i>Figura 9.</i> Nivel de las escalas del Índice de Chamba 1.0 de los trabajadores técnicos de producción de una empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.....	97
<i>Figura 10.</i> Factores de la escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0 de los trabajadores técnicos de producción de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio .....	97

<i>Figura 11.</i> Distribución de la escala <i>chamba es chamba</i> del Índice Chamba 1.0 de los trabajadores técnicos de producción de la empresa industrial de fabricación de envases de vidrio, según área de la empresa.....	98
<i>Figura 12.</i> P-P normal de los residuos estandarizados del modelo de regresión.....	110
<i>Figura A1.</i> Formato de encuesta realizada a los trabajadores de planta de la empresa industrial peruana.....	139
<i>Figura B1.</i> Consentimiento informado aprobado por la empresa industrial peruana.....	140
<i>Figura D1.</i> Distribución del grupo de edad de los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.....	144
<i>Figura D2.</i> Distribución del grupo de edad de los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.....	144
<i>Figura D3.</i> Distribución del estado civil de los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.....	144
<i>Figura D4.</i> Distribución del nivel de estudios de los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.....	145
<i>Figura D5.</i> Distribución del número de hijos de los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.....	145
<i>Figura D6.</i> Distribución del número de años en la empresa de los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.....	145
<i>Figura D7.</i> Distribución del área donde laboran los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.....	146
<i>Figura E1.</i> Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio.....	147
<i>Figura E2.</i> Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio, según grupo de edad.....	147



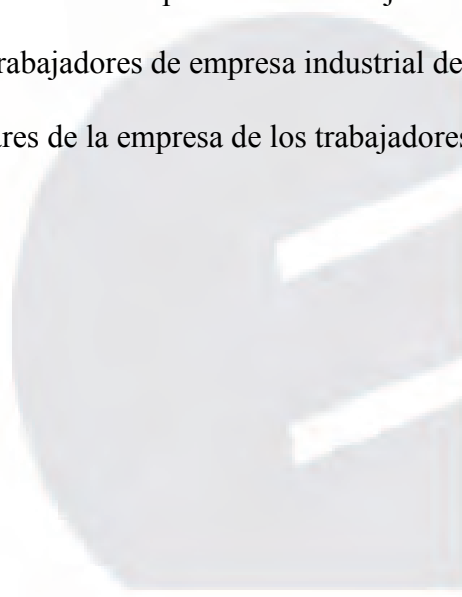
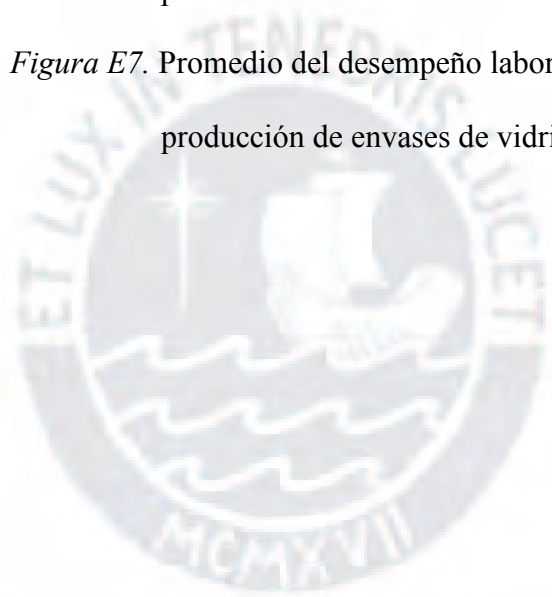
*Figura E3.* Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio, según género de los trabajadores ..... 147

*Figura E4.* Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio, según estado civil de los trabajadores ..... 148

*Figura E5.* Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio, según número de hijos de los trabajadores .... 148

*Figura E6.* Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio, según años en la empresa de los trabajadores 148

*Figura E7.* Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio, según áreas de la empresa de los trabajadores 149



## Capítulo I: Introducción

Existe amplia evidencia de que a lo largo de las últimas décadas se ha incrementado la importancia de medir la felicidad con la finalidad de conocer las diferentes dimensiones o aspectos que la conforman, siendo su naturaleza subjetiva el factor principal que ha despertado el interés de muchos investigadores quienes a través de los estudios realizados otorgan el término de bienestar subjetivo a la felicidad, considerándolo como indicador del progreso y bienestar de las personas que en las sociedades, son pieza fundamental para el desarrollo de políticas que busquen elevar la calidad de vida y fomentar un mejor desarrollo social. El conocimiento sobre la felicidad, relacionada al grado de satisfacción con la vida que presenta un individuo, permitirá entender y medir lo que es relevante para él, y aunque su estudio represente un gran desafío al involucrar muchos factores y al estar basado en la experiencia subjetiva de cada persona, brinda una herramienta muy poderosa, para los gobiernos así como para las empresas, ya que representa un gran aporte para que los mismos puedan diseñar correctamente y aplicar políticas que impacten en mayor grado al bienestar de todos. En este sentido, al haberse demostrado que el bienestar subjetivo es medible, involucrando principalmente los conceptos de felicidad y de satisfacción con la vida, es que se han desarrollado varios instrumentos de medición, cuya validez y confiabilidad ha sido comprobada a través de los diferentes estudios realizados en diversos países (Rojas & Martínez, 2012).

En esta dirección, es que se realiza una medición anual de la felicidad, realizada por la Red de Soluciones de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, cuyo reporte publicado este año 2018 y que mide el bienestar subjetivo, ubica al Perú en el puesto 65 en el ranking de la felicidad, de un total de 156 países. Así, la medición de la felicidad o bienestar subjetivo en el Perú ha ido desarrollándose cada vez a mayor profundidad, y aunque ha sido abordada hace menos de una década, ha presentado resultados muy importantes, como lo demuestran

las investigaciones de Jorge Yamamoto, sobre el bienestar subjetivo, cuyo reporte el año 2011 sobre la felicidad en Perú, a través de sus hallazgos ubicaron al departamento de Huancayo como el más feliz del país (Día de la Felicidad: ¿somos felices los peruanos?, 2018). Asimismo, Yamamoto también ha desarrollado un modelo de bienestar subjetivo, integrando necesidades, recursos, percepción de logro, y valores (Yamamoto, 2015).

Como parte del avance de las investigaciones de bienestar subjetivo en el Perú, es crítico conocer con mayor profundidad, qué tan satisfechos con la vida se encuentra la población en los diversos dominios de la misma. Considerando (a) los resultados de la investigación realizada en Latinoamérica por Rojas y Martínez en el 2012, que demuestran que las personas atribuyen, en parte, la situación de su bienestar subjetivo a las políticas públicas, y que impactan sobre la salud, economía, relaciones humanas, disponibilidad y uso gratificante del tiempo, entre otras; y (b) que la empresa privada es quien sostiene la economía de Perú. Con relación al ámbito laboral, surge el cuestionamiento de qué tan relevante es como variable el bienestar subjetivo y que tanto impacta este en el desempeño laboral, teniendo en cuenta que la literatura y los estudios empíricos han demostrado su relación positiva y los beneficios que genera el bienestar en el clima y la satisfacción laboral. Por lo tanto, el propósito del presente estudio busca aportar mediante la medición de la felicidad, la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral dentro de una empresa industrial, de forma tal que se logra medir el nivel de satisfacción con la vida y laboral e identificar y analizar las posibles correlaciones existentes con el desempeño laboral, para así, poder diseñar planes de acción que impacten directamente en la mejora de la productividad de los trabajadores, y por ende, en el desempeño de la organización.

De esta forma, el presente capítulo aborda antecedentes, problema de investigación, hipótesis y objetivos, así como el marco teórico base; se presenta la evidencia que justifica por qué es trascendente para una empresa conocer las variables que involucran y consideran

los empleados como parte de su bienestar subjetivo influenciado por el trabajo y cómo impacta este en el desempeño laboral. Por ello, el propósito del presente estudio es brindar una herramienta necesaria a esta empresa para que mejore su gestión, incrementando a través de la mejora del desempeño de sus empleados, la rentabilidad de la misma.

### **1.1. Antecedentes**

Como lo demuestra la literatura, el bienestar subjetivo o felicidad, hace muchos siglos atrás, ya significaba un constructo relevante de estudio, los pensadores griegos de La Grecia Antigua tales como Demócrito, Sócrates, Platón y Aristóteles, ya desarrollaban posibles definiciones de la felicidad y la relación con el entorno. La solidez de la definición y su entendimiento fue madurando y tomando forma a lo largo de los años. Según Stearns (2012), fue durante el siglo XIX cuando la ética de la clase media europea propone por primera vez que el trabajo debía significar una fuente verídica de la felicidad, una ideología nueva para la época, ya que hasta dicha fecha el trabajo era significado de obligación o vocación. Ya durante el siglo XX, no solo el tema de felicidad ya era un concepto más arraigado en el entorno familiar, sino que se estaba estudiando la satisfacción laboral como variable muy relacionada al desempeño en el trabajo (Stevenson & Wolfers, 2008). Asimismo, se desglosa la felicidad o bienestar subjetivo en componentes como la satisfacción con la vida y el afecto positivo y afecto negativo (Diener, 1994). En los años 50's surge un nuevo concepto denominado clima organizacional y que forma parte de la satisfacción laboral; este concepto se refiere a la percepción que tienen los trabajadores de cada uno de los elementos existentes en una organización para que, en base a dicho entorno, puedan lograr una satisfacción deseada y un mejor resultado en lo que realizan (Pulido, 2003) y para lograr dicha satisfacción laboral, según Dessler y Valera (2011) se debe lograr una motivación a través de ascensos, capacitaciones u oportunidades de línea de carrera.

Hasta ese momento, no existía una relación clara entre la felicidad del trabajador, la

satisfacción laboral y el impacto en el desempeño laboral. Es entre los años 60's y 80's, donde se incrementaron los estudios y la evidencia empírica que logró romper cualquier mito existente con relación a la satisfacción laboral y a su alto poder de influencia en el desempeño y la satisfacción de los empleados, lo cual implicaba una relación no sólo muy débil sino casi inexistente entre ambos constructos (Yamamoto, 2015). Tomando todos los estudios previos, es que, en los primeros años del siglo XXI, se empieza a considerar otros constructos alternos, diferentes a la satisfacción laboral, que generen mayor impacto en el desempeño. Inicialmente, se consideró como constructo alternativo al bienestar de las emociones y el equilibrio necesario entre ellas, obteniendo como resultados empíricos una conexión directa con el desempeño (Wright & Cropanzano, 2000). En los siguientes años, se continuaron realizando nuevos estudios empíricos como el de Alcócer (2009), quien identificó y sustentó que la satisfacción con la vida tiene una relación mayor con el desempeño que la satisfacción laboral, así sucesivamente se han desarrollado más estudios y mayor profundidad en busca de corroborar las relaciones entre constructos relacionados al bienestar subjetivo en el trabajo y un mayor impacto en el desempeño laboral para lograr así resultados positivos trabajando en variables de la organización que se consideran relevantes como el compromiso y el desempeño. Es en base a ello, que variables como la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida han ido tomando un rol protagónico como base para mejores resultados organizacionales.

Con relación a la empresa industrial peruana en estudio, esta tiene más de 90 años en el mercado internacional y 25 en el Perú. El equipo de Talento Humano local, invierte gran parte de su tiempo en lograr cubrir la satisfacción laboral de sus colaboradores como medida base de lograr el desempeño esperado en cada uno de ellos de acuerdo al rol; sin embargo, no existen mecanismos actuales que logren medir la satisfacción con la vida o factores de la felicidad como criterio de evaluación o factor influyente en el desempeño.

## 1.2. Problema de Investigación

Estudios y revisión de literatura previa sugieren que las organizaciones realizan denotado esfuerzo e inversión de recursos para incrementar la satisfacción laboral en las organizaciones a través de implementación de programas y satisfacción de las necesidades laborales individuales del trabajador, tales como el reconocimiento, mejora salarial, capacitaciones, entre otros, con el fin de lograr indicadores positivos en el desempeño del trabajador y con ello, hacer de la compañía una más rentable (Russel, 2008).

Sin embargo, pocos o casi ninguno en el Perú consideran a la felicidad o bienestar subjetivo como una variable relevante de análisis en el ámbito laboral, o al menos la medición de algunos de sus componentes, como la satisfacción con la vida (componente cognitivo) teniendo en cuenta que este va un paso más allá de la satisfacción laboral al considerar muchos más factores a analizar, englobando un aspecto holístico y cognitivo de la vida y que corresponde a una necesidad compartida universalmente. Lo cierto es, que al ser la satisfacción laboral parte de la felicidad, y la satisfacción con la vida su componente cognitivo, la inclusión de este último como parte de la evaluación en los trabajadores y lograr tomar los resultados de la misma alineados al ámbito laboral como input para trabajar como organización en su mejora, puede conllevar a mejores resultados organizacionales en base a un mejor desempeño en los trabajadores (Alcócer, 2009).

Por lo antes mencionado, el presente trabajo de investigación se encuentra enmarcado en relación al enfoque del bienestar subjetivo o felicidad, específicamente al componente de la satisfacción con la vida, la satisfacción laboral y el desempeño, y tiene como objetivo encontrar correlaciones existentes entre la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial peruana de fabricación de envases de vidrio con el nivel de desempeño de los mismo y así, identificar cómo estas variables se correlacionan no

solamente logran generar planes de acción capaces de mejorar el desempeño organizacional sino de predecir este último a través de los factores más relevantes de las escalas empleadas.

Por otra parte, es relevante indicar que en el Perú existen pocos estudios sobre dichas correlaciones y como se mencionó en el punto anterior, en la empresa industrial peruana hasta la fecha de la presente, no se realizó la aplicación de resultados, lo cual conlleva a una gran oportunidad de investigación que es de gran importancia para la empresa, ya que servirá como información estadística de características laborales (brechas) o lineamientos necesarios para trabajar sobre el nivel de satisfacción con la vida y por ello, mejorar el desempeño de sus trabajadores. Esta investigación y sus resultados pretenden lograr ser una herramienta que ayude a la organización y a sus líderes, al análisis e implementación de lineamientos que permitan contribuir en la felicidad y en la satisfacción con la vida de los trabajadores, y en consecuencia generar un mayor impacto en el desempeño y en los resultados de la organización.

### **1.3. Propósito de la Investigación**

A continuación, se presenta el propósito de la investigación y las preguntas de investigación relacionadas al mismo.

#### **1.3.1. Objetivo de la investigación**

El objetivo principal de la presente tesis es determinar los factores de satisfacción con la vida y satisfacción laboral más significativos y que se correlacionan con el desempeño de los trabajadores técnicos de producción, y que en su conjunto lo predicen mejor.

Para ello, se establecen los siguientes objetivos secundarios:

- Medir el nivel de satisfacción con la vida de los trabajadores técnicos.
- Identificar los factores más significativos de la satisfacción con la vida de los trabajadores técnicos.

- Identificar los factores más significativos de la satisfacción laboral de los trabajadores técnicos.
- Identificar las correlaciones significativas existentes entre el nivel de satisfacción con la vida y el desempeño de los trabajadores técnicos.
- Identificar las correlaciones significativas existentes entre los factores de la satisfacción con la vida influenciada por el trabajo y el desempeño de los trabajadores técnicos.
- Identificar las correlaciones significativas existentes entre los factores de la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores técnicos.
- Determinar qué variables dentro de las escalas de medición predicen mejor el desempeño de los trabajadores técnicos de la planta de producción.

### **1.3.2. Preguntas de la investigación**

La pregunta general de la investigación es la siguiente:

¿Cuáles son los factores de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral más significativos, y cuáles de estos factores se correlacionan y en conjunto predicen mejor el desempeño de los trabajadores técnicos de la planta de producción?

Las preguntas específicas de la investigación se detallan a continuación:

¿Cuál es nivel de satisfacción con la vida de los trabajadores técnicos?

¿Cuáles son los factores más significativos de la satisfacción con la vida de los trabajadores técnicos?

¿Cuáles son los factores más significativos de la satisfacción laboral de los trabajadores técnicos?

¿Cuáles son las correlaciones significativas existentes entre la satisfacción con la vida y el desempeño de los trabajadores técnicos?



¿Cuáles son las correlaciones significativas existentes entre los factores de la satisfacción con la vida influenciada por el trabajo y el desempeño de los trabajadores técnicos?

¿Cuáles son las correlaciones significativas existentes entre los factores de la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores técnicos?

¿Qué variables dentro de las escalas de medición predice mejor el desempeño de los trabajadores técnicos de la planta de producción?

#### **1.4. Justificación de la Investigación**

El presente trabajo se abordará bajo un enfoque de investigación cuantitativa con diseño no experimental de tipo transeccional y de categoría correlacional, empleándose el análisis estadístico mediante el uso de herramientas confiables de medición de la satisfacción con la vida (componente de la felicidad) y de la satisfacción laboral previamente validadas, que previamente no se ha realizado en la organización, para luego realizar su correlación con la variable dependiente que es el desempeño, permitiendo identificar los factores más significativos de los instrumentos de medición para proponer planes de acción que mejoren el desempeño de los trabajadores técnicos de la planta de producción de la empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.

#### **1.5. Marco Teórico**

El bienestar subjetivo o felicidad está enfocado en la evaluación cognitiva y afectiva de hechos de la vida a través de la experiencia propia, de esta se desprende la satisfacción con la vida, la cual debe estar enfocada de forma adecuada para que se evalúe su relación con la satisfacción laboral logrando mejorar el desempeño potencial real a corto, mediano y largo plazo. Ya en base a dicho desempeño, se toman decisiones del tipo salarial, necesidad de capacitaciones, ascensos o crecimiento en la línea de carrera. Es por ello por lo que es de vital importancia que la evaluación sea totalmente objetiva y no existan problemas de indulgencia,

en donde se otorga evaluaciones altas o bajas o forjadas en una primera impresión o por tendencia. El constructo de la satisfacción con la vida y su impacto en el desempeño de los trabajadores se desarrollará con mayor énfasis en el Capítulo II.

La satisfacción laboral por otra parte brindará la información necesaria sobre el grado de satisfacción de los trabajadores, siendo relevante porque mostrará cómo se correlaciona con el desempeño individual, y en base a los resultados se podrá comparar si presenta un menor o mayor grado de correlación que la satisfacción con la vida, impactando directamente ambas en el desempeño de los trabajadores.

El desempeño laboral permite diferenciar a los trabajadores que se limitan a realizar tareas encomendadas de los que van un paso más allá, estimula la forma de evaluación objetiva y es un indicador de motivación de los mismos, se considera un medio de mejora para los resultados de recursos humanos y sobre todo de la organización a nivel de su entorno (Rodríguez, 2007). Es de vital importancia que el objetivo de dicho desempeño este acorde con los objetivos organizacionales.

### **1.6. Hipótesis de la Investigación**

La hipótesis general de la presente investigación es la siguiente:

Existen factores de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral que son significativos, se correlacionan con el desempeño de los trabajadores técnicos de producción, y que en conjunto lo predicen mejor.

Las hipótesis específicas de la presente investigación son las siguientes:

- Hipótesis 1. El nivel de satisfacción con la vida de los trabajadores técnicos es insatisfecho.
- Hipótesis 2. Existen factores de la satisfacción con la vida de los trabajadores técnicos que son significativos.

- Hipótesis 3. Existen factores de la satisfacción laboral de los trabajadores técnicos que son significativos.
- Hipótesis 4. Existen correlaciones significativas entre la satisfacción con la vida de los trabajadores técnicos con su desempeño laboral.
- Hipótesis 5. Existen correlaciones significativas entre la satisfacción con la vida influenciada por el trabajo de los colaboradores técnicos con su desempeño laboral.
- Hipótesis 6. Existen correlaciones significativas entre los factores de la satisfacción laboral de los trabajadores técnicos con su desempeño laboral.
- Hipótesis 7. Existen variables que predicen el desempeño laboral de los trabajadores técnicos.

### **1.7. Definición de Términos del Estudio**

Bienestar Subjetivo: es la evaluación subjetiva de la vida de un individuo a través de su propia experiencia e involucra el juicio cognitivo de la satisfacción con la vida, así como la evaluación afectiva de los estados de ánimo y emociones (Diener & Kesebir, 2008). Es la satisfacción con la existencia basado en un conjunto de experiencias cognitivas, afectivas y hedónicas desarrolladas en la vida, dichas experiencias dependen de dimensiones culturales, sociales, políticas, íntimas o familiares, laborales (Yamamoto, 2016).

Satisfacción con la vida: Es el proceso por el cual se evalúa la calidad de la vida global basado en un estándar subjetivo apropiado para la persona (Diener, Lucas, & Oishi, 2005). Asimismo, esta variable es un componente de la felicidad o bienestar subjetivo e implica una relevante asociación con variables organizacionales, ya que según Yamamoto (2013) el desempeño laboral depende tácitamente del nivel de satisfacción con la vida de una persona, así se logra tener a un “trabajador feliz”.

Satisfacción Laboral: Es el estado emocional positivo, que según Yamamoto (2012), es el resultado del contraste entre la percepción del logro de objetivos laborales y las expectativas que se tienen del trabajo. Además, Kessler (2014), menciona que los trabajadores más satisfechos laboralmente son los menos dispuestos a dejar la organización, evitando esta pérdida de conocimiento y de talento y, por ende, menor rotación de colaboradores.

Desempeño Laboral: Es la actuación que demuestra la capacidad del trabajador de llevar a cabo sus funciones y roles laborales que son consistentes con las expectativas de los mismos y contribuyen a la efectividad de la organización; estas pueden ser medidas a través del nivel de compromiso y productividad en el trabajo, asimismo, es el resultado de variables como la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo de la vida en el campo laboral (Stevenson & Wolfers, 2008).

### **1.8. Supuestos de la Investigación**

La presente investigación se basa en los siguientes supuestos:

- Las encuestas son aplicadas en un ambiente propicio y son de carácter individual. Asimismo, existe privacidad y anonimato durante el desarrollo de las mismas.
- La encuesta no es aplicada en fechas cercanas a evaluaciones de desempeño de la organización, ya que esto puede causar sesgos o baja honestidad en las respuestas.
- Las respuestas proporcionadas por los trabajadores técnicos de la empresa industrial peruana no han sido influenciadas por factores externos durante la recolección de datos.

### **1.9. Limitaciones de la Investigación**

Entre las limitaciones existentes en la presente investigación se encuentran:

- En la organización no se ha realizado previamente medición alguna que guarde relación con el nivel de bienestar subjetivo o felicidad de los trabajadores, o que

haya medido el nivel de alguno de los componentes de la felicidad como es la satisfacción con la vida, lo que implica que los trabajadores no tienen experiencia en evaluaciones de este tipo que son subjetivas. Asimismo, no se ha realizado ninguna evaluación de satisfacción laboral por trabajador.

- Algunos trabajadores técnicos de la planta de producción presentan dificultad para entender las preguntas de la encuesta de satisfacción con la vida y satisfacción laboral, aunque sea sencilla, y, por otro lado, puede que no sean honestos en sus respuestas ya que es de carácter subjetivo, basado en las experiencias de vida personal y laboral de cada trabajador.
- Pueden existir variables relacionadas al ruido, la interrupción o falta de concentración de los trabajadores participantes de la encuesta que no serán controlados en su totalidad; sin embargo, se espera que en su mayoría se realice en un ambiente adecuado, tal y como se describe en los supuestos de la investigación.

### **1.10. Delimitaciones de la Investigación**

La presente investigación se realizó en la planta de fabricación de una empresa industrial ubicada en Lima Metropolitana, que se dedica a la producción de envases de vidrio, considerando las siguientes delimitaciones:

- La planta de producción cuenta con 169 trabajadores técnicos en total (sujetos a turnos y pago de sobretiempos), y los sujetos de investigación fueron 124 personas (universo muestral), los cuales pertenecen a la totalidad de técnicos que cumplen funciones directamente relacionadas con el proceso de fabricación y con el mantenimiento; y que se encontraban en actividad en el periodo que la encuesta se realizó. Por tanto, se encuestó al total de la población objetivo (universo muestral), correspondiendo a un muestreo no probabilístico. Quedan excluidos de la población objetivo los técnicos del departamento de almacén (diez), el

departamento de despacho (dieciséis), y las personas que se encontraban en descanso médico (cinco) y de vacaciones (catorce) en el periodo en que se aplicó la encuesta.

- Se excluyen también de la presente investigación a los gerentes y coordinadores de planta, técnicos especializados con cargo de confianza; trabajadores que cumplan funciones no relacionadas directamente a la producción, siendo trabajadores de limpieza de la planta, personal tercero contratados para funciones específicas; y personas que no pertenecen a la planilla de la organización o que solo ingresan por horas a la planta.
- Los 124 encuestados se subdividen en cuatro departamentos dentro de la planta de producción: (a) Treinta de Máquinas y Moldura, (b) Treinta y tres de Mantenimiento, (c) Treinta de Formación, (d) Treinta y uno de Calidad. Estos departamentos fueron encuestados en su totalidad a excepción de los técnicos que se encontraban de vacaciones y descanso médico durante el periodo en que se realizó la encuesta.
- Se aplica una evaluación de desempeño a todo el personal técnico de planta, la cual se realiza entre enero y febrero del año siguiente al año evaluado. Dicha evaluación de desempeño contempla cuatro componentes los cuales son promediados para obtener un valor final: (a) cumplimiento de objetivos de planta (10% de peso en el promedio), (b) cumplimiento de objetivos del departamento (20% de peso en el promedio), (c) cumplimiento de objetivos del evaluado (30% de peso en el promedio), (d) nivel de competencias personales (40% de peso en el promedio). Se calcula un promedio ponderado con estos cuatro componentes para obtener el valor de desempeño del trabajador, el cual corresponde al valor utilizado en los análisis de correlación.

- El personal técnico objeto de estudio, que pertenece a un mismo departamento, es homogéneo de acuerdo con las características de las funciones que realizan en cada área, para fines del análisis de correlación y la aplicación de los constructos, dado que en cada departamento se calcula un valor de desempeño según sus funciones.
- Para la medición de la satisfacción con la vida en general se empleará la Escala de Satisfacción con la Vida desarrollada por Ed Diener y sus colaboradores, y la escala Se Trabaja para Vivir perteneciente al Índice Chamba 1.0 elaborado por Jorge Yamamoto. Para la medición de la satisfacción laboral, se utilizará la escala Chamba es Chamba perteneciente al Índice Chamba 1.0 (Diener, 2006; Yamamoto, 2012)

### **1.11. Resumen**

En esta sección se han presentado los antecedentes y principal problemática del presente trabajo de investigación, asimismo se ha delimitado el alcance y la aplicación de los instrumentos utilizados para medir la satisfacción con la vida y satisfacción laboral e identificar el nivel de la correlación con el desempeño de la organización industrial elegida en base a la naturaleza de la investigación. Dichos constructos permitirán probar la hipótesis de la investigación y lograr los objetivos específicos previamente identificados. Asimismo, se han detallado las limitaciones de la presente y los supuestos iniciales asumidos para la misma.

## Capítulo II: Revisión de la Literatura

En el presente capítulo se describe un marco general sobre el tema de la felicidad y bienestar subjetivo, la satisfacción con la vida como componente y medida del bienestar, su importancia y relación con la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de una organización, los planes de acción y avances existentes sobre la felicidad o bienestar subjetivo, así como los instrumentos e indicadores de medición, que se han desarrollado hasta la actualidad en diversos países.

Para un mayor entendimiento de este capítulo, en la Figura 1 y la Figura 2 se ha desarrollado una matriz de revisión de la literatura o mapa conceptual que clasifica a la bibliografía de acuerdo a los temas tocados e incluye la idea principal captada en cada revisión de dichos autores.

### 2.1. Felicidad o Bienestar Subjetivo

Entender a profundidad el concepto de felicidad, ha sido un tema de interés y preocupación constante desde tiempos antiguos hasta la actualidad, al ser un término complejo de comprender. La literatura muestra que, desde tiempos antiguos, como en la Edad Dorada Griega, grandes pensadores como Demócrito investigaron por primera vez la naturaleza de la felicidad, considerando que una vida feliz no es producto de un destino favorable o circunstancias externas, sino más bien de la mentalidad del hombre. Sócrates y Platón, descartaron la visión subjetiva de Demócrito y con un enfoque más objetivo definieron a la felicidad como el estado de disfrutar con seguridad de lo que es bueno y hermoso (Kesebir & Diener, 2008). Por otro lado, Aristóteles definió la felicidad como el bien supremo, sosteniendo que es el único valor final y suficiente para la persona, ya que una vez alcanzada la felicidad, no se desea nada más (Diener, 1994).



MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA LITERATURA		
Ítem	Autor	Detalle de la Literatura
Felicidad o Bienestar Subjetivo	Kesebir & Diener (2008)	Definición de Felicidad: Sócrates y Platón mencionaron que es el estado de disfrutar con seguridad de lo que es bueno y hermoso. Actualmente ha evolucionado a la evaluación de la vida de las personas a través de su propia experiencia y que involucra el juicio cognitivo de satisfacción, así como la evaluación afectiva de los estados de ánimo y emociones.
	Diener (1994)	Definición de Felicidad: Aristóteles mencionó que es el bien supremo, sosteniendo que es el único valor final y suficiente para la persona, ya que una vez alcanzada la felicidad, no se desea nada más. Actualmente, es un término general que se refiere a varios tipos de evaluaciones subjetivas de la vida de un individuo, incluyendo las evaluaciones cognitivas y de los sentimientos afectivos.
	Alarcón (2006)	Definición de Felicidad: Estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado.
	Beytía & Calvo (2011)	Definición de Felicidad: Grado con que una persona aprecia la totalidad de su vida en forma positiva y experimenta afectos de tipo placentero.
	Veenhoven (1984)	Definición de Felicidad: Grado al que un individuo juzga la calidad general de su vida como un todo de una manera positiva, es decir, qué tanto le gusta a la persona cómo está bienestar subjetivo conduciendo su vida.
	Kubovy (1999)	Teoría Hedónica de la Felicidad: Se enfoca en una amplia concepción de hedonismo que incluye las preferencias y placeres de la mente, así como el cuerpo.
	Ryan & Deci (2001)	Teoría Hedónica de la Felicidad: Propone que el bienestar subjetivo está compuesto por el componente cognitivo (satisfacción con la vida) y el componente afectivo (balance hedónico) que involucra la presencia de afectos positivos y la ausencia de aspectos negativos, resumidos con frecuencia como felicidad. Teoría Eudaimónica de la Felicidad: Exige que los individuos vivan de acuerdo con su verdadero yo, sugiriendo que la eudaimonia ocurre cuando las actividades de la vida de una persona son más congruentes o combinadas con valores profundamente arraigados y están comprometidos de manera integral o total.
	Diener et al. (1999)	Teoría Eudaimónica de la Felicidad: Especifica la autonomía y la competencia son los principales componentes del bienestar subjetivo; sin embargo, se debe considerar que existe un sesgo por parte de la cultura anglosajona sobre su pretensión universal.
	Salgado (2009)	Dimensiones de la Felicidad: Existen dos dimensiones: Aspectos emocionales y aspectos cognitivos.
	Rojas & Martínez (2012)	Dimensiones de la Felicidad: Satisfacción con la vida, estados afectivos, satisfacción de logros, realización y satisfacción con dominios de la vida.
Satisfacción con la Vida	Kanhemann, Diener & Schwarz (1999)	Definición de Satisfacción con la Vida: Valorar la vida en términos positivos, de forma cognitiva y formar un juicio en relación con las experiencias vividas, tal y como fue mencionado en puntos anteriores.
	Pavot & Diener (1993)	Definición de Satisfacción con la Vida: Proceso de juicio cognitivo y se define como la evaluación global de la calidad de vida de las personas de acuerdo con su conjunto único de criterios.
	Diener, Lucas & Oishi (2005)	Definición de Satisfacción con la Vida: Proceso de juicio cognitivo, capaz de evaluar la calidad de la vida en base a criterios como el nivel de éxito.
Felicidad y Satisfacción con la Vida	Diener et al (1985)	La correlación existente entre la satisfacción con la vida y el bienestar subjetivo, está relacionada al componente cognitivo, influenciados por la valorización que brinda la persona a circunstancias que se presentan en la vida.
	Cummins (1996)	La satisfacción con la vida representa una valoración de forma global de la vida mientras que el bienestar subjetivo está enfocado a eventos concretos y específicos en la vida.
Satisfacción con la Vida y Satisfacción Laboral	Alcócer (2009)	Existe una mayor relación entre la calidad del servicio y el número de metas en la vida, con respecto a las metas laborales.
	Judge & Watanabe (1994)	Existe una relación recíproca entre la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral, donde el efecto de la primera sobre la segunda es mayor.
Satisfacción con la Vida y Desempeño	Arruc (2015)	La satisfacción con la vida tienen un mayor impacto sobre el desempeño laboral, no teniendo relación causal directa; la influencia de la satisfacción con el estatus material y la satisfacción con la familia en el desempeño laboral, debido a sus potenciales efectos opuestos en el desempeño.
	Judge & Watanabe (1994)	La acción de un colaborador de acuerdo con las expectativas del rol que desempeña y que conlleva a la eficiencia y efectividad organizacional, teniendo una relación directa con el desempeño final de la empresa.
Felicidad Organizacional	Dutschke (2013)	Las empresas deben identificar y desarrollar ciertos factores que contribuyan a la felicidad en la organización como el reconocimiento, desarrollo personal y profesional, dejando de lado el paradigma de que la remuneración es el factor más importante para lograr que un profesional se sienta feliz en una empresa. Asimismo, la principal brecha es la diversidad cultural.
	Yamamoto (2013)	La Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el 2012 planteó la necesidad de un nuevo paradigma económico que se debería basar en la felicidad y en el bienestar; ello conlleva a que las empresas se enfoquen en realizar y analizar estudios sobre la felicidad o bienestar subjetivo, siendo indispensable identificar cuáles son las necesidades que los empleados asocian con la felicidad.

Figura 1. Matriz de exploración de la literatura relacionada a teorías y definiciones.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA LITERATURA			
	Ítem	Autor	Detalle de la Literatura
Gestión de la Felicidad	Instituciones u Organismos de Felicidad	Spruk & Kesseljevic (2016)	→ Los países de economías libres experimentan consistentemente mayores niveles de bienestar subjetivo, generando la libertad económica como un efecto positivo sobre la felicidad de los ciudadanos, que se ve reflejado en el respeto por contar con instituciones inclusivas que fomentan el bienestar.
		Acemoglu & Robinson (2012)	→ Aquellas sociedades que cuentan con instituciones inclusivas, facilitan que el poder político sea justo y se distribuya ampliamente, permitiendo a sus ciudadanos tener acceso libre a los mercados, educación y desarrollar emprendedores.
		Beytía & Calvo (2011).	→ Organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) apoyan la implementación de mediciones de felicidad y bienestar subjetivo, y países como Chile, Bután, Francia e Inglaterra han seguido sus recomendaciones.
	Políticas e Indicadores	Van Den Bergh (2009)	→ El PBI per cápita es el indicador más utilizado en el pasado para medir el bienestar de la población de forma indirecta, sin embargo, ha sido muy criticado porque la felicidad o satisfacción subjetiva dependen de factores que van más allá de la productividad de un país. Sin embargo, hoy en día la felicidad toma mayor protagonismo.
		Ott (2011)	→ El bienestar subjetivo debe ser responsabilidad del estado, y debe ser la unidad de medida del bienestar de un país más que la riqueza económica.
		Mark (2017)	→ En Bután existe una política mayor denominada Gross National Happiness (GNH) que está compuesta por nueve objetivos o aspectos relacionados al bienestar de la población.
		Rojas & Martínez (2012)	→ Existe un día mundial de la felicidad es sensibilizar a las personas de que la felicidad debe ser lograda a nivel mundial y busca concientizar a los gobernantes y empresas, a tomar acciones para conseguir la misma. En Brasil, el "Movimiento Más Feliz" busca incorporar el derecho a la búsqueda de la felicidad en la Constitución. El Happy Planet Index (HPI) es un índice elaborado por la New Economy Fundation cada tres años, mide el nivel de desarrollo sostenible a nivel mundial, considerando el bienestar humano y el bienestar ambiental de cada país. El Better Life Index (BLI) es un índice permite comparar el bienestar en distintos países a través de factores que impulsan el cambio económico, social y ambiental, productividad y los flujos globales de comercio e inversión, y analizan futuras tendencias del comportamiento y crecimiento económico.
		Córdova (2011)	→ Menciona todo lo realizado por la ONU para exposiciones sobre el objetivo que se comparte por toda la humanidad: la felicidad.
		Yamamoto (2013)	→ La Pontificia Universidad Católica del Perú cuenta con un Grupo de Investigación en Bienestar, Cultura y Desarrollo, del Departamento de Psicología cuyo coordinador Jorge Yamamoto, uno de los principales investigadores del Bienestar Subjetivo en el país.
		Instrumentos existentes	En el Mundo
Vera et al. (2011)	→ Existen instrumentos usados como escalas para evaluar el bienestar asociado directamente con el nivel de felicidad de los individuos tales como Subjective Happiness Scale, The Short Depression-Happiness Scale and The Steen Happiness Index		
Hills & Argyle (2002)	→ El Oxford Happiness Inventory (OHI) y el Oxford Happiness Questionnaire (OHQ) son instrumentos empleados por el Departamento de Psicología Experimental de la Universidad de Oxford		
En el Perú	Seligman, Steen, Park, & Peterson (2005).		→ Los elementos en el Steen Happiness Index reflejan los tres tipos de vidas felices (la vida placentera, la vida comprometida y la vida significativa): experimentar y saborear los placeres, perder el yo en actividades atractivas y participar en actividades significativas
	Alarcón (2006)		→ La Escala de Felicidad de Lima (EFL) es una escala factorial para medir la felicidad, definiéndola como un estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado. Cuenta con cuatro factores: sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir.
	Yamamoto (2015)		→ El Modelo de Bienestar Subjetivo para Lima Metropolitana es un instrumento que plantea un modelo de bienestar subjetivo en una ciudad urbana latinoamericana, que propone que los valores sociales influyen en las metas y en la percepción de logro de las mismas, así como los recursos son mediadores entre las metas y su percepción de logro, no siendo el factor monetario el único ni más importante indicador de recursos.
Instrumentos aplicados	Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS)	Diener et al. (1985)	→ Escala que genera un juicio general sobre la vida de las personas y mide el concepto de satisfacción con la vida a través de afirmaciones en base a su experiencia (aspectos cognitivos y críticos), determinando así el grado de satisfacción con la vida en general tomando en cuenta sus estándares personales
	Escala Chamba 1.0	Yamamoto (2013)	→ Es un instrumento de medición de la satisfacción laboral (una de las variables para alcanzar la satisfacción con la vida, como parte de la felicidad) que considera las necesidades de la cultura peruana. Cuenta con dos escalas, Se trabaja para vivir que considera el impacto del trabajo en el bienestar y la satisfacción personal, y Chamba es chamba que considera los sentimientos de satisfacción por el propio hecho de trabajar.

Figura 2. Matriz de exploración de la literatura relacionada a la gestión de felicidad, instrumentos existentes e instrumentos aplicados.

Ya en la Edad Media, los filósofos cristianos consideraban a la felicidad como algo etéreo y espiritual, que solo brinda Dios, una felicidad completa y eterna; sin embargo, la definición evolucionó y a inicios del siglo XIX la filosofía utilitaria considera que la felicidad es igual que la utilidad, y que la misma se deriva del placer sobre el dolor como una meta cardinal. Debido a que las concepciones clásicas y medievales sobre la felicidad la describen como una “virtud” o estado de “perfección”, han sido ignoradas y se convirtieron en obsoletas en los últimos siglos, ya que actualmente las personas piensan en la felicidad como un estado de “sentirse bien”, lo que involucra factores subjetivos que buscan lograr el bienestar (Kesehir & Diener, 2008). En este sentido, algunos autores han definido la felicidad como “un estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado” (Alarcón, 2006, p. 101) o “el grado con que una persona aprecia la totalidad de su vida en forma positiva y experimenta afectos de tipo placentero” (Beytía & Calvo, 2011, p.2). En cualquiera de sus diferentes definiciones, la felicidad engloba dimensiones o aspectos de la vida de las personas que deben ser medidos, y que han representado un paradigma al considerarse que alcanzar la satisfacción plena de los diferentes aspectos de la vida por separado, genera como resultado la felicidad (Rojas & Martínez, 2012).

Considerando que la felicidad es altamente deseada y de gran interés para los investigadores, psicólogos pioneros en su estudio, a fin de captar los diferentes significados de las definiciones de felicidad, propusieron el término de bienestar subjetivo, el mismo que se refiere a la evaluación de la vida de las personas a través de su propia experiencia y que involucra el juicio cognitivo de satisfacción, así como la evaluación afectiva de los estados de ánimo y emociones. Siendo esta definición la que enfatiza por primera vez la naturaleza subjetiva de la felicidad y sostiene que los seres humanos son los mejores jueces de su propia felicidad (Kesebir & Diener, 2008). Por ello, es que el concepto de felicidad ha adoptado a

través del tiempo varias rúbricas como bienestar subjetivo, y estos desglosados en afecto positivo y satisfacción con la vida (Diener, 1994).

Al respecto, existen varias definiciones de Veenhoven (1984) lo definió como el grado al que un individuo juzga la calidad general de su vida como un todo de una manera positiva, es decir, qué tanto le gusta a la persona cómo está bienestar subjetivo conduciendo su vida. Por otra parte, Andrews y Withey definieron al bienestar subjetivo como “la evaluación cognitiva y un grado de sentimientos positivos y negativos, afecto” (Diener, 1994). Esta última definición es la que recoge y complementa Diener describiendo al bienestar subjetivo como el término general que se refiere a varios tipos de evaluaciones subjetivas de la vida de un individuo, incluyendo las evaluaciones cognitivas y de los sentimientos afectivos. Por ello, algunos investigadores refieren que el bienestar subjetivo puede ser una de las mejores aproximaciones disponibles, de una forma más amplia y canónica del bienestar; y es justamente la naturaleza subjetiva de este constructo el que le da poder. Esto se debe al hecho que las diferentes personas probablemente les den un peso diferente a las circunstancias objetivas dependiendo de sus metas, sus valores, e incluso su cultura (Diener, Lucas, & Oishi, 2005).

Las investigaciones realizadas demuestran que la importancia e incremento del interés por medir la felicidad o bienestar subjetivo se basa en que conociendo lo que es relevante para las personas desde su propia experiencia, se podrá comprender cabalmente el bienestar de las mismas (Rojas & Martínez, 2012), a fin de mejorar o desarrollar nuevos instrumentos de medición o indicadores de bienestar subjetivo, que permitan monitorear importantes dominios como la calidad de vida relacionada a la salud. Las mediciones de bienestar subjetivo se pueden utilizar como información clave en las discusiones sobre políticas nacionales que necesiten desarrollar algunos países, y también pueden ser de gran utilidad

para los líderes de las empresas públicas y privadas a fin de gestionar correctamente el bienestar.

Los indicadores de bienestar subjetivo se pueden usar para evaluar políticas en diversos dominios de la vida como cuidado de la salud, salud pública, servicios sociales, parques y recreación, vida laboral, transporte, familias y el medio ambiente. En la sociedad en general, los indicadores proporcionan una fuente de información invaluable sobre el bienestar y preocupaciones de las personas a los líderes de gobierno, así como los líderes empresariales para mejorar la gestión de su organización (Diener, 2006), por ello, en la actualidad el bienestar subjetivo constituye un enfoque muy útil para la toma de decisiones como indicador para mejorar el progreso de las sociedades.

### **2.1.1. Teorías y componentes**

De acuerdo con investigaciones realizadas sobre el bienestar subjetivo, al inicio del siglo XXI se establecieron dos teorías: la perspectiva hedónica y la eudaimónica. El modelo hedónico al enfocarse en una amplia concepción de hedonismo que incluye las preferencias y placeres de la mente, así como el cuerpo (Kubovy, 1999) considera que el bienestar consiste en la felicidad subjetiva y se preocupa por la experiencia del placer versus la amplia disconformidad de incluir todos los juicios sobre los elementos buenos y malos de la vida; es decir, define al bienestar subjetivo como un estado general de satisfacción con la vida. Esta teoría propone que el bienestar subjetivo está compuesto por el componente cognitivo (satisfacción con la vida) y el componente afectivo (balance hedónico) que involucra la presencia de afectos positivos y la ausencia de aspectos negativos, resumidos con frecuencia como felicidad (Ryan & Deci, 2001). Aunque los componentes cognitivos y afectivos del bienestar subjetivo no son completamente independientes, ya que están moderadamente correlacionados, ambos pueden proporcionar información complementaria cuando se los evalúa por separado; sin embargo, la mayoría de investigadores enfocaron su atención en

estudiar la medición del componente afectivo, mientras que el componente de satisfacción con la vida por lo general recibió menos atención (Pavot & Diener, 1993).

La satisfacción con la vida se refiere a un proceso de juicio cognitivo y se define como la evaluación global de la calidad de vida de las personas de acuerdo con su conjunto único de criterios (Pavot & Diener, 1993). Aunque puede existir alguna concordancia sobre la importancia de los componentes de una “buena vida”, como la salud y relaciones personales exitosas, es probable que las personas asignen diferentes pesos a estos componentes (Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985). Adicionalmente, los individuos pueden tener diferentes estándares para el “éxito” en cada una de las áreas de sus vidas, por ello, es realmente necesario evaluar el juicio global que tienen sobre su vida como un todo y no evaluar la satisfacción sobre un dominio específico de su vida, a fin de obtener una medición de satisfacción con la vida en general (Diener et al., 1985).

Por otro lado, el modelo eudaimónico, sostiene que el bienestar es distinto a la felicidad, indicando que no todos los deseos que tenga una persona o resultados que podría valorar, producirán bienestar cuando se alcancen. La concepción eudaimónica del bienestar exige que los individuos vivan de acuerdo con su verdadero yo, sugiriendo que la eudaimonía ocurre cuando las actividades de la vida de una persona son más congruentes o combinadas con valores profundamente arraigados y están comprometidos de manera integral o total (Ryan & Deci, 2001). Es decir, sostiene que existen varias necesidades universales que al ser satisfechas podrían alcanzar o no el bienestar de las personas. Esta teoría especifica que la autonomía y la competencia son los principales componentes del bienestar subjetivo; sin embargo, se debe considerar que existe un sesgo por parte de la cultura anglosajona sobre su pretensión universal (Diener, Suh, Lucas, & Smith, 1999; Kahneman, Diener, & Schwarz, 1999), siendo una de sus principales críticas (Yamamoto, 2015).

### 2.1.2. Dimensiones y paradigmas

Un aporte sobre las dimensiones de la felicidad lo brinda Salgado (2009) señalando que la felicidad tiene una dimensión básica y general que es subjetiva, y describe que tiene dos componentes, alineándose con la definición de bienestar subjetivo. El primer componente está enfocado en aspectos afectivos-emocionales, que hacen referencia a la intensidad y frecuencia de emociones positivas y negativas; y el segundo componente está enfocado en los aspectos cognitivos que hacen referencia a la evaluación de la satisfacción que tiene cada persona con su propia vida. Por ello, si se considera medir ambas dimensiones de la felicidad o bienestar subjetivo, tomando en cuenta los diferentes estados afectivos de la persona, así como las evaluaciones cognitivas, se estará midiendo la felicidad y la satisfacción con la vida en general, incluyendo los diferentes dominios que la conforman. A continuación, se describen los diferentes aspectos que engloba el bienestar subjetivo de una persona (Rojas & Martínez, 2012):

- Satisfacción de vida,
- estados afectivos,
- satisfacción con logros,
- realización (aspiraciones, metas),
- satisfacción con dominios de vida (vivienda, salud, transporte, vida familiar, educación, vida social, trabajo, vida sexual).

Con respecto a los paradigmas, la investigación empírica considera que las teorías hedónicas y eudaimónica son los principales paradigmas del bienestar. La perspectiva hedónica, que considera que el bienestar consiste en el placer o felicidad, y la perspectiva eudaimónica que considera al bienestar como algo más que alcanzar la felicidad. Ambas se fundamentan en diferentes puntos de vista sobre la naturaleza humana y en lo que constituye una buena sociedad (Ryan & Deci, 2001). Por otra parte, en los últimos años se está

rompiendo también el paradigma de considerar que el bienestar de las personas está relacionado con el crecimiento económico. Al ser la felicidad y los niveles de ingreso, variables que se encuentran entre las más importantes para la sociedad y la evolución humana, se considera generalmente que la felicidad es una meta de vida mientras y que el ingreso es un medio importante para lograr la felicidad, lo que conllevaría a que estén fuertemente correlacionados; sin embargo, no es totalmente cierto (Ma & Zhang, 2014).

Si bien es cierto que el Producto Bruto Interno (PBI) es el indicador macroeconómico actualmente usado para demostrar el crecimiento de un país, ha sido severamente criticado las últimas décadas, ya que no captura adecuada información sobre el bienestar y progreso, al brindar solamente datos sobre la producción de todos los bienes y servicios de un país en un periodo de tiempo (Van Den Bergh, 2009). Y esto debido a que el PBI no fue desarrollado para ser una medida de progreso global, ya que su metodología no está adecuada para este propósito, como describieron los expertos Kutznets, Joseph Stiglitz, Amartya Sen y Herman Daly. En este sentido, se considera realmente que el incremento de la prosperidad no está acompañado necesariamente por un elevado nivel de felicidad y bienestar, observándose que en décadas recientes países muy desarrollados han demostrado tener bajos niveles de felicidad, incluso teniendo tasas de desempleo e inflación en niveles muy bajos (Flórez, 2013). Adicionalmente, al ser el ingreso económico solo una de las variables que influyen en la felicidad, puede observarse que otros factores como la seguridad, la libertad, la desigualdad, la fraternidad y la percepción de justicia, son más influyentes en el nivel de felicidad colectiva de una sociedad (Veenhoven, 2009), por ello, no es adecuado considerar al PBI como un indicador de prosperidad en términos de satisfacción y bienestar individual y colectivo.

Instituciones como las Naciones Unidas (ONU), la Organización para la Cooperación Económica y Desarrollo (OECD) y el Foro Económico Mundial (WEF) han recogido estos



argumentos y están de acuerdo en que el concepto de progreso es mucho más ambiguo y epistológicamente más complejo que aquello para la cual fue diseñada la lógica lineal del PBI (Garland, Morrison, & Naudé, 2018). Por ello, buscando mejorar el bienestar, diversas instituciones han desarrollado iniciativas como las Guías para la medición del bienestar subjetivo producidas por la OECD el año 2013 que contribuyó a medir el progreso de la sociedad a través de la evaluación de diferentes dominios de la vida desde la experiencia de las mismas personas (OECD, 2013), debido a que los indicadores macroeconómicos como el PBI son insuficientes. De esta forma, se concluye que el progreso social no solo requiere atender y asegurar el funcionamiento del sistema económico, sino también atender a las condiciones de vida de las personas, lo cual se logra midiendo el bienestar subjetivo a fin de fomentar el desarrollo social de un país a través de la mejora de la calidad y la sostenibilidad (Rojas & Martínez, 2012). Es clave poder abrir la mente y reconocer que el éxito económico no es sinónimo de bienestar.

### **2.1.3. Evolución de su estudio**

A lo largo de la historia, los seres humanos han buscado siempre alcanzar la felicidad, considerando que es la meta más importante en la vida (Compton, 2005), existiendo evidencia a través de investigaciones interculturales que han confirmado que la felicidad es el bien supremo para las personas, en comparación con otros valores como la salud, la riqueza o el amor (Kim-Prieto, Diener, E., Tamir, Scollon & Diener, M, 2005; Medvedev & Landhuis, 2018; Skevington, Arthur, & Somerset, 1997). La nueva conceptualización del bienestar subjetivo que lo asume como sinónimo de felicidad (Diener, 2006; Medvedev & Landhuis, 2018), aumentó el interés de su estudio inicialmente por parte de los psicólogos hacia finales del siglo XX incrementado las investigaciones sobre el bienestar subjetivo y sus diferentes componentes a lo largo de las últimas cinco décadas (Diener et al., 1985; Medvedev & Landhuis, 2018; WHOQOL Group, 1998a, 1998b). Al ser complejo y controversial, se

convirtió en un área extremadamente activa para su investigación alcanzándose aproximadamente 170000 artículos y libros publicados los últimos quince años (Diener et al., 2018; Ryan & Deci, 2001).

Debido a que comprender y mejorar el bienestar de las personas es primordial, la investigación de la felicidad y bienestar subjetivo incrementaron su importancia en el contexto económico convirtiéndose en indicadores económicos de progreso (Kahneman & Krueger, 2006; Medvedev & Landhuis, 2018) al permitir obtener información clave que puedan utilizar los gobiernos para discutir y desarrollar políticas nacionales, así como también ser utilizadas por los líderes de las organizaciones a fin de mejorar la gestión del bienestar de las personas que se reflejará en el progreso de las sociedades (Diener, 2006; OECD, 2013). Por ello, la medición del bienestar subjetivo, que se evalúa a través de la experiencia de las mismas personas, se ha convertido en un indicador primordial del progreso de las sociedades proporcionando un importante complemento a los indicadores usados actualmente para monitorear y evaluar el desempeño de los países y para diseñar y ejecutar políticas apropiadas que busquen e incrementen el bienestar (OECD, 2013).

La Grecia Antigua fue el lugar y momento en que por primera vez grandes pensadores griegos abordaron con interés el tema sobre el logro de una vida buena, siendo Demócrito el primer filósofo en investigar sobre la naturaleza de la felicidad, quien definió que una vida feliz no es producto de un destino favorable o circunstancias externas, sino más bien de la mentalidad del hombre, representando una visión subjetiva de la felicidad. Sócrates y Platón, conceptualizan la felicidad más objetivamente y la describen como el estado de disfrutar con seguridad de lo que es bueno y hermoso (Kesebir & Diener, 2008). Por otra parte, Aristóteles definió la felicidad como el fin supremo para las personas (Diener, 1994); sin embargo, muchos pensadores a lo largo de la historia han tenido problemas para definirla ya que

existen diversos factores subjetivos que la persona evalúa de forma diferente en base a su experiencia.

La felicidad es la apreciación de la vida en general del ser humano y se define como el grado en que la persona considera su vida como un todo de forma positiva (Oishi, Graham, Kesehir, & Galinha, 2013; Spruk & Keseljevic, 2016; Veenhoven, 2001), así mismo al ser un estado consciente de la mente, puede ser medida mediante diferentes instrumentos, siendo la práctica más común realizar preguntas directas a las personas sobre su satisfacción con la vida en general (Spruk & Keseljevic, 2016). Considerando el contexto sobre la medición de la felicidad, la revisión de la literatura nos muestra que el interés por buscar el bienestar de las personas se extendió en el siglo XVIII a profesionales de otras ramas de estudio como el economista y filósofo Jeremy Bentham, padre del utilitarismo, que en el año 1789 propone el término “felicific calculus” a fin de que los gobiernos a través de la medición del placer y el dolor esperado puedan proponer políticas y seleccionar aquellas que produzcan la mayor felicidad para el mayor número de personas (Joshi, 2011).

Los estudios sobre el bienestar subjetivo continúan principalmente debido a que la psicología se enfocaba solamente en los estados negativos y se desarrollan más investigaciones en el siglo XX (Diener et al., 1999), buscando mejorar la psicopatología de las personas, pero fallando en promover el bienestar y el crecimiento personal; sin embargo, en la década de los años 60, el enfoque de estudio cambia hacia la prevención resultando en que posteriores investigaciones estén relacionadas al crecimiento y bienestar subjetivo (Ryan & Deci, 2001). Warner Wilson presentó en 1967 una amplia revisión de su investigación del bienestar subjetivo titulada “Correlaciones de la Felicidad reconocida” donde concluye que una persona feliz es “joven, saludable, bien educada, bien pagada, extrovertida, optimista, sin preocupaciones, religiosa, casada con alta auto estima, con moral en el trabajo, de

aspiraciones modestas, de cualquier género y de un amplio rango de inteligencia” (Diener et al., 1999).

En 1969 se desarrollan instrumentos de medición como la escala del Balance Afectivo de Bradburn que mide por separado el afecto positivo y negativo. En 1976, Andrews y Withey desarrollaron una escala muy corta, solo de una pregunta para medir el bienestar global (Diener, 1994). En 1984 Ed Diener a través de sus investigaciones sobre el bienestar subjetivo identifica tres componentes por separado: el afecto positivo, el afecto negativo, y la satisfacción con la vida. Los dos primeros se refieren al aspecto afectivo y el último al aspecto cognitivo. Basado en esta investigación desarrolla y valida la escala de Satisfacción con la Vida a fin de medir el componente cognitivo de la felicidad o bienestar subjetivo; sin embargo, otras investigaciones se enfocaron en la medición del componente afectivo desarrollando otras escalas (Diener et al., 1985). En el mismo año, Veehoven contribuye con el estudio de bienestar subjetivo definiéndolo como el grado en que un individuo juzga su calidad de vida en general de una forma positiva, basándose en que las personas usan los dos componentes (afectivo y cognitivo) para evaluar sus vidas como un todo. Para Veehoven, el componente afectivo es de nivel hedónico, así como también se considera al componente cognitivo; sin embargo, es muy probable que la satisfacción con la vida y el nivel hedónico difieran en algún grado ya que la misma es el resumen global de la vida de un individuo como un todo, mientras que los niveles hedónicos consisten en reacciones en proceso frente a eventos (Diener, 1994).

Debido al elevado interés por comprender el bienestar subjetivo, la evaluación cognitiva y afectiva de las personas sobre su vida, su estudio se vuelve un área de investigación emergente durante la década de los años 90, siendo uno de los investigadores principales sobre el bienestar subjetivo, Ed Diener, al discutir sobre la definición y los instrumentos de medición desarrollados hasta ese momento. En 1995 realizó estudios de

correlaciones con reportes de bienestar subjetivo sobre variables macro sociales que influyeran sobre los niveles de bienestar subjetivo, basándose en que los recursos sociales deben permitir que los progresos de las personas a través del logro de sus metas conduzcan hacia la satisfacción con la vida y el bienestar afectivo (Diener, E., Diener, M., & Diener, C., 1995).

En 2001, Richard Ryan y Edward Deci, investigan el bienestar subjetivo desde las dos perspectivas generales que lo originan: la teoría hedónica, que se enfoca en la felicidad y define al bienestar subjetivo en términos de placer y evitación del dolor; y la teoría eudaimónica, que se enfoca en el significado y la auto determinación y define al bienestar subjetivo en términos del grado en que una persona está funcionando plenamente (Ryan & Deci, 2001). Estudios posteriores sobre el bienestar subjetivo hasta la actualidad, se han enfocado en el contraste de lo más cognitivo, evaluaciones enfocadas en el juicio, como la satisfacción con la vida y las evaluaciones más afectivas, obtenidas al preguntar directamente a las personas acerca de su experiencia emocional (Diener et al., 2018). Por ello, en base a la información clave que brinda el bienestar subjetivo acerca de lo que es relevante para las personas, se ha convertido actualmente en uno de los indicadores más importantes del progreso de las sociedades, permitiendo a los gobiernos discutir y diseñar políticas que busquen el bienestar de los ciudadanos, y a los directivos de las compañías poder diseñar planes de acción que mejoren el bienestar de los empleados, incrementando su productividad y desempeño, a fin de gestionar mejor la empresa (Diener et al., 2018).

## **2.2. La Satisfacción con la Vida**

La satisfacción con la vida corresponde a un concepto relevante y amplio dentro del estudio del bienestar subjetivo como parte de la perspectiva hedónica (Kanheman, Diener, & Schwarz, 1999), que menciona que la satisfacción con la vida corresponde al hecho de valorar la vida en términos positivos, de forma cognitiva y formar un juicio en relación con

las experiencias vividas, tal y como fue mencionado en puntos anteriores.

### **2.2.1. Relación con el bienestar subjetivo**

Diener, Lucas y Oishi (2005) definieron a la satisfacción con la vida como un proceso de juicio cognitivo, capaz de evaluar la calidad de la vida en base a criterios definidos por la persona; es decir, a mayor nivel de éxito, mayor es el grado de satisfacción con las circunstancias de la vida. Este componente cognitivo, representa una forma de evaluación de una línea fina entre los logros y las aspiraciones y que puede conllevar a una realización personal o a la sensación de frustración y fracaso, basado en emociones, estados de ánimo y sentimientos que se relacionan entre sí. Eso significa que existe mayor probabilidad que una persona con experiencias emocionales gratas perciba la vida de forma positiva y por ende logren un mayor bienestar subjetivo, mientras que las personas con menor bienestar subjetivo valoren de forma negativa los acontecimientos que son perjudiciales. Es en base a la perspectiva hedónica que se conoce la correlación existente entre la satisfacción con la vida y el bienestar subjetivo, mediante el componente afectivo de este último, ya que según Diener y sus colaboradores (1985) ambos están influenciados por la valorización que brinda la persona a circunstancias que se presentan en la vida; sin embargo, estos conceptos también difieren pues, según mencionó Cummins (1996), la satisfacción con la vida representa una valoración de forma global de la vida mientras que el bienestar subjetivo está enfocado a eventos concretos y específicos en la vida. Además, Cummins menciona que en el proceso de valoración se miden aspectos tales como: salud, intimidad, seguridad, bienestar material, bienestar emocional, comunidad e intimidad.

### **2.2.2. Relación con satisfacción laboral en las organizaciones**

El constructo de satisfacción laboral ha sido muy estudiado en el pasado y según Navarro (2008), este se define como la combinación entre la actitud que se tiene hacia el trabajo y las respuestas afectivas relacionadas al mismo, lo que significa que es un estado

emocional positivo como resultado de la percepción que se tenga de la experiencia laboral. Asimismo, Yamamoto (2012) define la satisfacción laboral como el comparativo entre la percepción de logro y las expectativas individuales con relación al trabajo. Con relación al bienestar subjetivo en una organización, existen según Sousa-Poza & Sousa-Poza (2000) dos perspectivas claras: el análisis del bienestar en el trabajo, más conocido como la satisfacción laboral y por otro lado, la satisfacción con la vida. La satisfacción con la vida es relevante debido a que esta se asocia de forma positiva con el comportamiento organizacional y el compromiso afectivo, lo que significa que las personas más satisfechas con la vida son las más comprometidas con los valores de la organización.

Por otro lado, Alcócer (2009) señaló, en base a estudios realizados, la relevancia de la satisfacción de la vida en el contexto laboral, en donde identificó que existe una mayor relación entre la calidad del servicio y el número de metas en la vida, con respecto a las metas laborales. Por ello, existe una integración entre el concepto de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral, ya que la primera resalta la relevancia de mejorar la vida de las personas desde el trabajo. Es decir; los trabajadores más satisfechos son los que generan un mayor compromiso con la empresa, reduciendo así el grado de rotación e incrementando la retención de talento. Lo cierto es que existe una relación recíproca entre la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral, donde el efecto de la primera sobre la segunda es mayor (Judge & Watanabe, 1994). Sin embargo, la relación no siempre es positiva pues existirán personas que tienen empleos que no cubren sus expectativas y busquen la satisfacción en otros aspectos no laborales.

### **2.2.3. Relación con el desempeño**

El desempeño laboral es un constructo muy estudiado en los últimos años debido a su gran influencia en la productividad y calidad laboral, ya que implican variables relacionadas directas (Stevenson & Wolfers, 2008). Como antes se ha mencionado, inicialmente, el

bienestar se relacionaba a aspectos puramente laborales, para luego de investigaciones académicas y evidencia empírica se demuestra que la relación era muy débil entre ambos constructos. La definición del desempeño laboral según Stevenson & Wolfers (2008), es la actuación que demuestra la capacidad del trabajador de llevar a cabo sus funciones y roles laborales que son consistentes con las expectativas de los mismos y contribuyen a la efectividad de la organización, teniendo una relación directa con el desempeño final de la empresa.

Una adecuada gestión del desempeño ayuda a construir el talento en las organizaciones. En efecto, según Gebelein et al. (2000) la gestión de desempeño es utilizada por los líderes para establecer objetivos específicos, aclarar expectativas, establecer mejoras, y desarrollar a los trabajadores. En este sentido, es importante trabajar con los empleados para establecer los objetivos más adecuados respecto de las funciones que se desempeñan, y establecer de forma específica qué y cómo se deben realizar tales funciones. Por otro lado, es necesario comunicarse regularmente sobre el desempeño y el progreso del mismo respecto de los objetivos planteados (Gebelein et al., 2000).

Por otro lado, Arrué (2015) estudió qué dimensiones de la satisfacción con la vida tienen un mayor impacto sobre el desempeño laboral, no teniendo relación causal directa; sin embargo, surge el interés de entendimiento de los antecedentes del desempeño, y por ello, se propone indagar en las dimensiones de la satisfacción con la vida identificadas en el contexto local. Específicamente, la literatura científica sugiere dirigir la atención a comprender la influencia de la satisfacción con el estatus material y la satisfacción con la familia en el desempeño laboral, debido a sus potenciales efectos opuestos en el desempeño.

#### **2.2.4. Paradigmas**

Si bien es cierto, la satisfacción laboral y la felicidad de los trabajadores de una organización, están relacionadas, toda vez que el trabajo es uno de los dominios de vida que



se evalúan como parte de la felicidad o satisfacción con la vida en general (Rojas & Martínez, 2012); sin embargo, ambos términos no son lo mismo y tienen diferente impacto en la productividad o desempeño de los trabajadores. Las organizaciones tienen mayor necesidad de entender cómo mantener a sus empleados felices sin incremento de costes, dado que la incertidumbre en los mercados ha generado dificultades para incrementar los beneficios financieros a sus colaboradores (Dutschke, 2013). Adicionalmente, Dutschke (2013) consideró que los trabajadores a medida que son más felices son más productivos, por ello sugiere que las empresas deben identificar y desarrollar ciertos factores que contribuyan a la felicidad en la organización como el reconocimiento, desarrollo personal y profesional, dejando de lado el paradigma de que la remuneración es el factor más importante para lograr que un profesional se sienta feliz en una organización. Layard consideró que existe una relación entre el aumento de riqueza y la reducción de felicidad, afirmando que el crecimiento económico automáticamente no incrementa a la armonía social (citado por Dutschke, 2013).

Por otra parte, diversos estudios e investigaciones han demostrado que, aunque la satisfacción laboral impacta en la productividad y calidad laboral, el bienestar subjetivo es una variable potenciadora del desempeño laboral, demostrando que la satisfacción con la vida (componente del bienestar subjetivo) tiene muchísimo más relación al desempeño que la misma satisfacción laboral (Arrué, 2015). Mediante el estudio realizado por Arrué, se comparó la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, como variables que tienen un impacto positivo en el desempeño de las personas dentro del trabajo. Los resultados comprobaron que efectivamente es la satisfacción con la vida la que ejerce un impacto positivo en los empleados mejorando su desempeño, y se descarta que la satisfacción laboral tenga el mismo potencial predictor del desempeño laboral, como se ha venido considerando, y aún en la actualidad lo siguen utilizando la mayoría de organizaciones (Arrué, 2015).

Yamamoto (2013) señaló que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el año 2012 planteó la necesidad de un nuevo paradigma económico que se debería basar en la felicidad y en el bienestar; ello conllevó a que, en los últimos años, las empresas, la economía y la política internacional se hayan enfocado en realizar y analizar estudios sobre la felicidad o bienestar subjetivo, siendo indispensable identificar cuáles son las necesidades que los empleados asocian con la felicidad, y analizar si las necesidades de una cultura se asocian con la felicidad de manera positiva y negativa. Si la felicidad está relacionada de cierta manera con la satisfacción laboral, es importante considerar la siguiente interrogante para definir qué tan satisfechos se encuentran los colaboradores en una empresa: ¿se vive para trabajar o se trabaja para vivir? (Yamamoto, 2013). La respuesta de esta interrogante determinará el tipo de satisfacción que se debe lograr, la satisfacción laboral o la satisfacción con la vida; si se vive para trabajar se deberá trabajar para lograr la satisfacción laboral, lo cual mejoraría el desempeño y el bienestar de los colaboradores; en cambio, si se trabaja para vivir se deberá trabajar para lograr la satisfacción con la vida, lo cual mejoraría el desempeño y el bienestar de los colaboradores. Por ello se rompe el paradigma de que la satisfacción laboral te brinde felicidad plena, ya que solo es un medio para lograr la felicidad en los colaboradores.

En Perú, no existen reportes que demuestren que las organizaciones incluyan o consideren aspectos de la satisfacción con la vida, como parte de las herramientas de medición para mejorar la productividad laboral. Aunque exista la voluntad por parte de las organizaciones con el fin de mantener e incrementar la motivación de los colaboradores y mejorar su productividad, no utilizan ningún método que considere primordial conocer los aspectos de su satisfacción con la vida, impidiendo identificar y establecer aquellas características laborales que deben estar presentes en el ambiente de trabajo que propicien el bienestar subjetivo de las personas (Rosales, 2015). Sin embargo, se han realizado algunas investigaciones, como la desarrollada en 2015 por Ruby Rosales, sobre la satisfacción laboral

y la satisfacción con la vida en los trabajadores de Lima Metropolitana, cuyos resultados mostraron una correlación positiva entre la satisfacción con la vida y el factor “un buen lugar para trabajar” de la satisfacción laboral. Esta investigación se basó en el estudio que realizó Jorge Yamamoto el 2013, quien en uno de los esfuerzos por encontrar un índice que permita medir el nivel de satisfacción laboral en el ámbito local, desarrolla el instrumento Índice Chamba 1.0, que mide a satisfacción laboral considerando las necesidades de la cultura peruana. Por otra parte, en 2015, el estudio realizado por Arrué, a través de sus resultados, demostró que la satisfacción con la vida es un potencial predictor del desempeño laboral.

Un paradigma adicional que se presenta en el plano organizacional es que las empresas relacionan la felicidad con el nivel de cultura organizacional. Álvarez y Muñiz (2013) realizaron una investigación empleando una matriz de desarrollo cultural organizacional llamada MADECO, el cual les permitió vincular a la felicidad con la cultura organizacional desde una perspectiva psicosocial, considerando el sentido de pertenencia y compromiso que tengan los colaboradores de una empresa. Como resultado de su investigación, concluyeron que obtener mejoras en la cultura organizacional originarán ciertas mejoras en la felicidad de los colaboradores de una empresa.

### **2.2.5. Brechas**

Por un lado, Dutschke (2013) hizo énfasis en la felicidad organizacional y lo considera como un factor clave que permitirá a las empresas contar con empleados felices mejorando su productividad, sin incrementar los costos. Por otro lado, Rojas y Martínez (2012) consideraron que el análisis del bienestar subjetivo debe abarcar la medición de los estados afectivos de la persona a través del análisis de la felicidad y la satisfacción con la vida en general, incluyendo los alcances que la conforman como es el caso de la satisfacción laboral.

Sin embargo, hay brechas existentes de la felicidad que dependen de la diversidad de las culturas que tienen los países, además se considera que las razones y factores que hacen feliz a un profesional no pueden ser las mismas para otro. La diversidad cultural influye en la forma de ser feliz en las distintas organizaciones, lo que lleva a considerar que la brecha principal de la satisfacción laboral y la felicidad es la diversidad cultural a nivel mundial (Dutschke, 2013). Asimismo, Sánchez y Méndez (2011) señalaron que la cultura regula la experiencia y expresión emocional desde el punto de vista de cada persona y para toda su vida. Las culturas de Europa y de América consideran que la felicidad depende básicamente de los atributos positivos del yo, siendo un atributo interno que servirá para evidenciarse de un logro personal. Sin embargo, la cultura asiática está más enfocada a la interrelación con los demás y la felicidad, lo cual depende de la realización de armonía social. Una brecha adicional se presenta entre las culturas independientes y las interdependientes; las culturas independientes están mayormente motivadas a maximizar las emociones positivas y minimizar las negativas; y las culturas interdependientes están motivadas a mantener un equilibrio entre la negatividad y la positividad.

En el Perú, considerando las variables culturales que se comparte con toda la región de Latinoamérica, donde atípicamente se han reportado altos niveles de bienestar subjetivo, la principal brecha que existe dentro de las organizaciones, es considerar que la satisfacción laboral brinda felicidad a los colaboradores, cuando solamente representa uno de los dominios de la vida que contribuye a alcanzar la felicidad (Rojas & Martínez, 2012). Las compañías como resultado de la globalización, establecidas en el mercado local, así como en diferentes regiones a nivel mundial, siguen las políticas de recursos humanos globales o se guían de las prácticas internacionales a fin de asegurar la satisfacción laboral mediante el uso de diferentes herramientas (en su mayoría encuestas), cuyo enfoque, aunque permite identificar diversas actividades que son críticas o deben mejorarse, descarta totalmente la

medición del bienestar subjetivo (que incluye la satisfacción con la vida como uno de sus componentes) y la satisfacción laboral como uno de los dominios de vida más importantes, que se ha comprobado, tiene un impacto directo en la productividad y calidad laboral de todos los empleados (Arrué, 2015). Por lo tanto, dicha brecha ha conllevado a que no se hayan desarrollado herramientas en las organizaciones que permitan identificar aspectos de la satisfacción con la vida misma de los colaboradores y que permitan el uso de herramientas que midan aspectos de bienestar laboral en ellos.

### **2.3. Desempeño laboral**

La evaluación del desempeño laboral ha sido el núcleo principal de las prácticas de gestión de los departamentos de Recursos Humanos de las empresas a nivel mundial, basándose en los resultados obtenidos a partir de ellas para diseñar y desarrollar políticas que permitan a los trabajadores mejorar su desempeño individual que tendrá un impacto directo sobre la productividad de la empresa reflejándose en los resultados de desempeño organizacional. En teoría, una gestión apropiada y correcta del desempeño de los trabajadores es la base para lograr una excelente gestión de la organización, uniendo de esta manera los objetivos de la empresa con los objetivos individuales de cada trabajador (Deadrick & Gardner, 2000).

En este sentido, existen diversas definiciones de desempeño laboral, siendo las más relevantes para nuestra investigación las desarrolladas por Stevenson & Wolfers (2008), quienes definieron al desempeño laboral como la actuación que demuestra la capacidad del trabajador de llevar a cabo sus funciones y roles laborales que son consistentes con las expectativas de los mismos y contribuyen a la efectividad de la organización; las mismas que pueden ser medidas a través del nivel de compromiso y productividad en el trabajo, asimismo, es el resultado de variables como la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo de la vida en el campo laboral. Esta definición se complementa con la desarrollada por Deadrick

& Gardner (2000), quienes definieron al desempeño como el registro de los resultados obtenidos, para cada función de acuerdo con el área o departamento, durante un periodo de tiempo específico. Estos autores consideran de esta manera que el desempeño se representa como una distribución de los resultados alcanzados, y se mide utilizando una variedad de parámetros de acuerdo con las características de la función ejecutada por cada trabajador a lo largo del tiempo, como se realiza en la empresa industrial donde se llevó a cabo la presente investigación, cuya evaluación de desempeño combina el cumplimiento de los objetivos de la organización, objetivos del departamento técnico, objetivos de cada trabajador y cumplimiento de las competencias personales.

#### **2.4. Gestión de la Felicidad y Bienestar Subjetivo**

El estudio de la felicidad y bienestar subjetivo, que se viene realizando en diversos países durante las últimas cinco décadas, y que seguirá siendo tendencia mundial a fin de establecer un modelo de gestión que contribuya a medir la percepción de las personas sobre su situación y el ambiente en que se desarrollan (Rojas & Martínez, 2012), ha sido el principal motor de varias instituciones gubernamentales e internacionales para buscar desarrollar herramientas que contribuyan con la medición de la felicidad.

##### **2.4.1. Instituciones y organizaciones felices**

Algunos autores señalan que los diferentes niveles de bienestar subjetivo que presentan los distintos países pueden estar estrechamente relacionados a su estructura institucional. Aquellas sociedades que cuenten con instituciones inclusivas, políticas y económicas, facilitan que el poder político sea justo y se distribuya ampliamente, permitiendo a sus ciudadanos tener acceso libre a los mercados, educación y desarrollar emprendedores, mientras que en las sociedades con instituciones “extractivas”, los ciudadanos sufren de un poder político concentrado en las manos de élites, que promoverán instituciones económicas favorables para ellos mismos a expensas de una amplia muestra de la sociedad (Acemoglu &

Robinson, 2012; Spruk & Keseljevic, 2016). Existe evidencia empírica que sugiere que las instituciones económicas, judiciales y políticas contribuyen al bienestar subjetivo de un país. Aunque se ha descrito anteriormente que los indicadores macroeconómicos no capturan adecuada información sobre el bienestar y progreso de las sociedades, estudios realizados por Spruk y Keseljevic, concluyen que los países de economías libres experimentan consistentemente mayores niveles de bienestar subjetivo, generando la libertad económica como un efecto positivo sobre la felicidad de los ciudadanos, que se ve reflejado en el respeto por contar con instituciones inclusivas que fomentan el bienestar (Spruk & Keseljevic, 2016).

A nivel organizacional, la revisión bibliográfica realizada no proporciona listado oficial de instituciones u organizaciones felices, a pesar de que existen herramientas y modelos de gestión que permiten evaluar el nivel de felicidad y satisfacción de las personas. Dutschke (2013) consideró que la felicidad consiste en un comportamiento organizacional y a su vez definen a una organización feliz como aquella entidad en donde los integrantes de todos los niveles jerárquicos trabajan en equipo para lograr un objetivo común, obtienen satisfacción al desarrollar nuevos productos o servicios de manera conjunta, y a través de estos nuevos productos o servicios, proporcionan una diferencia positiva en la vida de otras personas.

Con respecto a la satisfacción laboral, es relevante mencionar a la organización Great Place to Work, que a nivel mundial mide la satisfacción laboral, entre otros factores, basándose en que los empleados sientan confianza en las empresas para las que trabajan, orgullo por lo que hacen y disfruten de las personas con las que trabajan generando un excelente lugar para trabajar. De esta manera, las organizaciones que demuestran altos niveles de satisfacción laboral (uno de los factores que influyen en la felicidad), pueden considerarse como “organizaciones felices” desde el punto de vista de los empleados y los ejecutivos de las compañías. *World's Best Workplaces* delimita el ranking de empresas que se

preocupan por el bienestar de sus colaboradores, invierten en las personas y cultivan la equidad; generando un sentimiento de compromiso y orgullo del personal al laborar en esas empresas, y obtienen óptimos crecimientos en sus resultados, buen desempeño y fidelización de sus colaboradores quienes se esfuerzan por ser los mejores cada día. Cada país publica su propio ranking, y las empresas incluidas son reconocidas. Además de la publicidad generada, hace felices a los empleados que trabajen en dichas empresas, al recibir un valor agregado que no encontrarían en otras compañías. Estas empresas reconocidas como excelentes lugares para trabajar demuestran un compromiso para lograr la mejora continua en sus actividades internas, y están enfocadas a enfatizar mejoras en la cultura organizacional. La mayoría de empresas que lideran el ranking son transnacionales, lo que es de suma importancia y gran valor, ya que de acuerdo con su cultura organizacional buscarán replicar lo mismo en todos los países donde haya establecido filiales (Great Place to Work, 2017).

#### **2.4.2. Modelos de gestión**

Considerando que el bienestar subjetivo busca conocer el bienestar de las personas desde su experiencia vivida, que engloba su experiencia cognitiva, afectiva y sensorial, la misma que incluye entre varias facetas la felicidad y satisfacción de vida (Rojas & Martínez, 2012), cualquier modelo para gestión de la felicidad, que busque medirla, debe partir por estructurar correctamente las preguntas adecuadas que deben realizarse directamente a las personas. Es relevante mencionar que, de manera errónea, algunos autores en un intento por uniformizar criterios y evadir complejidades de la subjetividad, han utilizado variables objetivas, cuando un correcto modelo de gestión que busca medir la felicidad no debe confundir la misma con sus causas. Ha quedado demostrado por medio de diversas investigaciones que la mejor forma de conocer el bienestar subjetivo es mediante el reporte que la misma persona hace de su vida, utilizando sus propios criterios (Rojas & Martínez, 2012).



En la actualidad, si bien no se han establecido modelos estándares de gestión de felicidad en las organizaciones, diversas instituciones u organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) apoyan la implementación de mediciones de felicidad y bienestar subjetivo, y países como Chile, Bután, Francia e Inglaterra han seguido sus recomendaciones a fin de incorporarlas para mediciones de felicidad en sus censos y encuestas de hogares (Beytía & Calvo, 2011).

En América Latina existe un modelo multivariado de bienestar que ha sido y sigue siendo utilizado, el mismo que ha brindado explicaciones sobre los factores relacionados con una elevada satisfacción con la vida en las áreas rurales y sus extensiones hacia la urbanidad; sin embargo, no existe actualmente un modelo más integrados que pueda explicar el bienestar (incluyendo la felicidad) en la región (Yamamoto, 2015). Por ello, entre los modelos de gestión que están aplicando en América Latina son aquellos que evalúan de alguna forma el bienestar subjetivo (ya que no existe un modelo que englobe en su totalidad todos los aspectos relevantes del mismo) a partir de su componente cognitivo, la satisfacción general y por dominio, y su componente afectivo, la felicidad. Entre los países que han tomado las recomendaciones de diversos organismos internacionales para la medición de la felicidad y bienestar subjetivo como la OCDE y la ONU, se encuentran Brasil, Chile y México, los cuales se encuentran desarrollando o mejorando modelos de gestión de felicidad que permita medirla a fin de establecer políticas de estado que busquen y aseguren el bienestar subjetivo de la población. Asimismo, el grupo de Quito (Argentina, Cuba, Venezuela y Ecuador) también se encuentra desarrollando nuevos indicadores de bienestar (Rojas & Martínez, 2012).

En el Perú se han llevado a cabo investigaciones sobre el bienestar subjetivo y la felicidad como uno de los aspectos del mismo, buscando identificar un modelo que integre de

forma coherente todos sus componentes. Al respecto, Reynaldo Alarcón (2006) desarrolló una escala factorial para medir la felicidad, herramienta que ha sido empleada como parte de algunos modelos, al presentar elevada consistencia interna y validez a través de correlaciones entre la escala de felicidad y variables de personalidad, correlaciones entre felicidad y aspectos positivos y negativos de las personas, así como también correlaciones entre las sub-escalas de felicidad. La escala de felicidad de Lima espera contribuir con investigaciones de la conducta de las personas considerando en su evaluación las cuatro dimensiones de la felicidad: sentido positivo de la vida, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir (Alarcón, 2006).

Por otra parte, Yamamoto (2015) planteó y desarrolló un modelo de bienestar subjetivo para Lima Metropolitana, una ciudad urbana latinoamericana, que propone que los valores influyen en las metas y en la percepción de logro de las metas, y que los recursos son mediadores entre las metas y su percepción de logro. La felicidad aparece como un proceso evolucionado que refuerza la adaptación al entorno con emociones positivas intensas y castiga la no adaptación con la infelicidad. La felicidad no es el fin de la vida ni de la sociedad ni del gobierno; sin embargo, es un indicador de una meta superordinaria.

En el plano laboral, todas las organizaciones del mundo se enfocan solamente en medir la satisfacción de sus colaboradores, siguiéndose en el Perú el mismo enfoque. Si bien es cierto los resultados generarán planes de acción que buscan mejorar el bienestar del colaborador y desempeño de la empresa, no es posible analizar la satisfacción con el trabajo si no consideran los aspectos de la cultura local. Por ello Yamamoto desarrolló el Índice Chamba, cuyo propósito es brindar un instrumento de medición de satisfacción en el trabajo que considera la cultura peruana y es validado psicométricamente, el mismo que se sugiere debe ser utilizado como parte de un modelo de gestión de la felicidad que pueda implementarse en las organizaciones (Yamamoto, 2012).

### 2.4.3. Políticas y avances

A continuación, describiremos los factores determinantes entre la felicidad y el bienestar subjetivo y luego las políticas y proyectos relacionados

***Factores determinantes de la felicidad y bienestar subjetivo.*** Antes de crear una política para mejorar el bienestar, es necesario saber de qué forma se debe medir y conocer los diferentes instrumentos de medición que existen. El PBI per cápita es el indicador más utilizado en el pasado para medir el bienestar de la población de forma indirecta, sin embargo, ha sido muy criticado porque la felicidad o satisfacción subjetiva dependen de factores que van más allá de la productividad de un país (Van Den Bergh, 2009). En este sentido, la Asamblea General de la ONU aprobó en 2011 una resolución donde se reconoce que la felicidad es un objetivo humano fundamental, como un intento de legitimar el estudio por separado de esta dimensión. Acorde con esto, a partir del año 2013, la OCDE desarrolló el proyecto *Better Life Initiative*, que define once aspectos que suponen contribuyen al bienestar de los ciudadanos, con el fin de medir las condiciones y la calidad de vida de sus países miembros. Medir la felicidad en los países tiene una importancia capital, con el fin de guiar las decisiones hacia el futuro considerando a la felicidad como uno de los pilares. Este sería el primer intento para que los gobiernos tomen más acción a través de sus políticas públicas más allá de concebir que el crecimiento del PBI sea la principal preocupación para valorar la felicidad de los ciudadanos. Metodologías de medición como el de la OCDE, buscan proveer una metodología validada para soportar y complementar las iniciativas de medición de las oficinas de estadísticas de cada país alrededor del bienestar subjetivo de la población (Durand, 2015). Por otro lado, es preciso desvincular la creencia de la economía tradicional, que asume que los ciudadanos toman buenas decisiones respecto de su propia felicidad, con la finalidad de que el gobierno decida desplegar políticas que ayuden a los ciudadanos a tomar mejores decisiones (Stordeur, 2014).

Sin embargo, existen realidades en países con bajos niveles de desarrollo, donde el PBI sí resulta ser un factor determinante para incrementar el bienestar subjetivo de la población. En países donde se tiene un sector considerable de la población viviendo en condiciones de pobreza, la existencia de empleo, cobertura en salud y educación son factores claves que ayudan a cubrir un componente considerable de la felicidad, lo cual sí está determinado en gran medida por el incremento del PBI per cápita (Stordeur, 2014). Por otro lado, en países con poblaciones con una amplia base de clase media, hay dos elementos que deben ser considerados para la evaluación de la felicidad, el primero es netamente subjetivo, y el segundo es afectivo y evaluativo (Vargas, 2013). En cambio, en caso de que los aumentos de PBI no consigan mejorar el bienestar subjetivo de una población, es recomendable que las políticas deban ser redirigidas hacia aquellos factores que condicionan la autopercepción de la felicidad. Mayormente los gobiernos intentan influir en la habilidad que las personas tienen para satisfacer sus necesidades, lo cual se manifiesta en el énfasis de los gobiernos por aumentar el ingreso y el PBI (Vargas, 2013). Sin embargo, según el instrumento *Subjective Well Being (SWB)*, el verdadero objetivo no está en mejorar la satisfacción de las preferencias, sino en determinar e incidir en aquellos factores que son parte de la propia percepción que tienen las personas sobre la felicidad (Vargas, 2013).

Desde otra perspectiva, la felicidad se puede dividir en individual y colectiva, siendo la felicidad colectiva condicionada por factores que están directamente relacionados a las políticas de un gobierno. Según Veenhoven (2009), la situación entorno a la riqueza, la seguridad, la libertad, la desigualdad, fraternidad y la percepción de justicia, son aspectos claves de la felicidad de una sociedad. En este sentido, países que brindan una cobertura social como subsidios por discapacidad, desempleo, o pensiones tienden a favorecer el sentido de seguridad de la población, y ello ha mostrado tener una correlación con la felicidad. De manera similar ocurre cuando las personas se sienten con mayor autonomía y

libertad, conviviendo en una sociedad igualitaria. Según Veenhoven (2009), una manera de construir una sociedad libre es mediante el respeto al estado de derecho, el respeto a los derechos civiles, la regulación de la justicia y el control la corrupción.

***Políticas y proyectos sobre la felicidad y bienestar subjetivo.*** Existe la tendencia a pensar que el estado poco puede hacer para influenciar en la felicidad de los ciudadanos, y que más bien su impacto es mayor si se dedica a proyectos más concretos y tangibles. Sin embargo, según Ott (2011) un gobierno de calidad sí tiene gran poder de influencia por medio del desarrollo de las condiciones colectivas tales como el empleo, los ingresos, la educación, políticas de pensión, y la reducción de la desigualdad en la sociedad. El bienestar subjetivo debe ser responsabilidad del estado, y debe ser la unidad de medida del bienestar de un país más que la riqueza económica. Según Mark (2017), la política de bienestar en el país asiático de Bután muestra que los residentes urbanos tienden a ser más felices que los rurales, y, por otro lado, los más educados tienden a ser más felices que su contraparte. En este sentido, el gobierno de Bután viene desplegado políticas para cubrir las necesidades básicas de los ciudadanos, sobre todo aumentar el alcance de la educación a nivel rural Mark (2017).

Respecto de la educación, dos fueron los grandes cambios que determinan la creciente mejora de los resultados en materia de educación, por un lado, se está mejorando el entrenamiento y el desenvolvimiento de los profesores, y por otro lado se ha reestructurado la currícula hacia temas humanísticos como la atención plena (*mindfulness*) y la inteligencia emocional. Estos aspectos forman parte de una política mayor denominada *Gross National Happiness (GNH)* que está compuesta por nueve objetivos o aspectos relacionados al bienestar de la población (ver Figura 3). De acuerdo con estos nueve dominios, la felicidad no se debe centrar en unos pocos aspectos urgentes, dado que las necesidades humanas son diversas. La política desplegada mediante el GNH, empieza midiendo el estado de la felicidad desde varios puntos de vista (Mark, 2017).

El interés hacia el tema de la felicidad es un fenómeno reciente, dado que los buenos resultados sucedidos en algunos países motivan a otros gobiernos a decidir construir políticas acordes a su propia realidad. Este es el caso de Emiratos Árabes Unidos, que desde el año 2016 viene implementando un modelo que busca elevar la felicidad de sus habitantes, y comunicando activamente su modelo de manera internacional a través del evento Diálogo Mundial sobre la Felicidad, incentivando a que los gobiernos intentan alinear sus políticas con objetivos de felicidad y bienestar poblacional (Ott, 2011). Asimismo, enfatizan que esta debería ser una preocupación gubernamental actual en respuesta a los 350 millones de personas que sufren depresión y 800 mil suicidios ocurridos anualmente alrededor del mundo en personas de entre 15 y 29 años (Helliwell, Layard, & Sachs, 2017).



*Figura 3.* Aspectos relacionados al bienestar de la población.

Tomado de “Education in Butan: Culture Schooling and Gross National Happiness”, por M. Mark, 2017, *Journal of International and Comparative Education*, 30, p.123.

Otros países desarrollados han empezado a adoptar medidas para medir el grado de bienestar subjetivo con el fin de diseñar políticas que se adecuen a la realidad particular de cada contexto. En el Reino Unido el bienestar poblacional se comenzó a medir en 2011, con

muy buenos resultados. La oficina nacional de estadística indica que los factores determinantes para que haya ocurrido un incremento de la felicidad derivan de la estabilidad económica y los altos niveles de empleo, esto pese al Brexit en el 2016 y los ataques terroristas perpetrados el mismo año (Helliwell et al., 2017). Por otro lado, Japón ha desarrollado su propio indicador con el fin de incentivar la creación de políticas públicas que apunten a incrementar el bienestar y la felicidad de su población. Alrededor del año 2010 y 2013, el gobierno japonés propuso la creación del *Happiness Index* con la finalidad de medir el bienestar de la población. Adicionalmente, se decidió que este instrumento usado para incluyera múltiples aspectos del bienestar, considerando no solamente los aspectos subjetivos, sino también características objetivas, con el fin de identificar mejor las oportunidades a mejorar en la sociedad (Uchida & Oishi, 2016).

Asimismo, existen dos promulgaciones de las Naciones Unidas que soportan el énfasis que deben tener los países sobre la felicidad. La primera se titula como El Día Internacional de la Felicidad, a conmemorarse el día 20 de marzo, y decretado por la Naciones Unidas el 2013 al reconocer que la felicidad juega un papel importante la vida de las personas a nivel mundial. El objetivo de considerar un día internacional a la felicidad es sensibilizar a las personas de que la felicidad debe ser lograda a nivel mundial y busca concientizar a los gobernantes y empresas, a tomar acciones para conseguir la felicidad (Rojas & Martínez, 2012). La segunda promulgación se titula “la felicidad: hacia un enfoque holístico del desarrollo”, la cual es una resolución aprobada por la Asamblea General de la Naciones Unidas que clasifica a la felicidad como “la manifestación del espíritu de los Objetivos de Desarrollo del Milenio”, sugiriendo que esto sea un objetivo de aspiración universal (Rojas & Martínez, 2012).

Por otra parte, diversas instituciones u organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización de

las Naciones Unidas (ONU) apoyan la implementación de mediciones de felicidad y bienestar subjetivo. Tomando en cuenta la importancia de esta medición, diversos países como Chile, Bután, Francia e Inglaterra han seguido las recomendaciones de estas instituciones a fin de incorporarlas para mediciones de felicidad en sus censos y encuestas de hogares (Beytía & Calvo, 2011).

En América Latina, se siguen realizando investigaciones a fin de identificar y comprender qué otros factores, además del ingreso económico, guardan relación y son más relevantes para explicar el bienestar subjetivo. El grupo de Quito, integrado por Argentina, Cuba, Venezuela y Ecuador, desarrolla una iniciativa que busca nuevos indicadores de bienestar, partiendo de la idea que el modelo de desarrollo de estos países es distinto a los modelos neoliberales, y por lo tanto reflejar tal diferencia. En Brasil, el “Movimiento Más Feliz” busca incorporar el derecho a la búsqueda de la felicidad en la Constitución (Rojas & Martínez, 2012). Otros países como México, a través del Foro Consultivo Científico y Tecnológico (FCCyT), realizan reportes de la Comisión para el Estudio y la Promoción del Bienestar en América Latina de la ONU, con el propósito de promover políticas para el mejoramiento del bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo, en articulación con expertos a nivel global. El proyecto “Midiendo el Progreso de la Sociedades: Una perspectiva desde México”, es un claro ejemplo de permanente coordinación con las comunidades científicas que siguen los lineamientos o recomendaciones de las organizaciones internacionales, siendo uno de los principales objetivos, la construcción de un sistema de cuentas nacionales que permita entender el progreso, midiendo su desempeño y el bienestar de los habitantes (Córdova, 2011). De las mediciones que se han realizado, en el caso de los latinoamericanos, se reporta altos niveles de bienestar subjetivo, lo que es muy atípico al considerar o relacionarlos a sus niveles de ingreso económico promedio en comparación al nivel mundial (Rojas & Martínez, 2012).



En Perú no existen instituciones que tengan implementado un sistema o modelo de gestión de felicidad que englobe los diversos aspectos o dimensiones que conforman el bienestar subjetivo; sin embargo, existen algunos programas por parte del estado que promueven el bienestar como el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF), dependiente del Ministerio de la Mujeres y Poblaciones Vulnerables, que aunque demuestra la mejor voluntad del estado de brindar un programa social de esta envergadura, solo promueve la protección y desarrollo para personas en situación de riesgo, descartando totalmente el objetivo principal de las recomendaciones de la OCDE y la ONU. Algunas instituciones privadas como las universidades vienen desarrollando investigaciones de bienestar subjetivo, cuyos resultados se esperan sean recogidas por las empresas a fin de mejorar el desempeño laboral de todos sus empleados, considerando la relación con la satisfacción con la vida. Un claro ejemplo lo brinda la Pontificia Universidad Católica del Perú, a través del Grupo de Investigación en Bienestar, Cultura y Desarrollo, del Departamento de Psicología cuyo coordinador Jorge Yamamoto, es uno de los principales investigadores del Bienestar Subjetivo en el país (Yamamoto,2013).

## **2.5. Medición del Bienestar Subjetivo, Satisfacción con la Vida y Satisfacción Laboral**

Diversas investigaciones a lo largo de las últimas cinco décadas han demostrado que el bienestar subjetivo, en sus concepciones de felicidad y de satisfacción con la vida, sí es medible. Según Warr (2013), las variables del entorno y las personales tienen gran influencia en la felicidad, sin embargo, ambas operan de manera independiente, y que además las variables personales tienen una influencia más de largo plazo. Es decir, que el impacto de las variables del ambiente puede ser atenuado o intensificadas por las características personales del individuo. Por ejemplo, las personas que más valoran una característica específica de su entorno laboral tienen una mayor probabilidad de verse afectado ante la ausencia de aquello que valoran, asimismo esto ocurre también en personas que presenta una alta necesidad de

autorrealización (Warr, 2013). Por ello, conocer y comprender las diversas circunstancias o dominios de vida de las personas (desde su experiencia) a fin de contribuir y lograr su bienestar, es la base sobre la cual se han desarrollado diversos instrumentos de medición. De acuerdo con Swami (2008) es preciso complementar tales respuestas con la percepción que el individuo tiene de sí mismo respecto al nivel de felicidad que siente. En este sentido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) desarrolló una guía para medir el bienestar subjetivo, el cual se compone fundamentalmente de tres elementos:

- Condiciones de vida, intenta medir diferentes aspectos en la vida de un colectivo.
- Afectos, pretende conocer directamente los sentimientos y emociones medidas en un determinado momento.
- Eudaimonía, intenta conocer el sentido y el propósito que las personas tienen de sus vidas.

Estas mediciones forman parte del *World Happiness Report* emitido cada año.

Aspectos como el soporte social, la libertad de tomar decisiones de vida, el nivel de generosidad, y la ausencia de corrupción en el gobierno y en los negocios, son reconocidos como condiciones de gran influencia en el estudio, que resultaron ser determinantes en la medición del bienestar en los países donde se ha realizado (Helliwell et al., 2017). Es preciso considerar que los factores que hacen feliz a una cultura no necesariamente son los mismos en otra, por tanto, al elegir los instrumentos e indicadores de felicidad desarrollados para un contexto, no necesariamente son útiles en otro. Al respecto Yamamoto (2013), afirmó que aún no ha sido posible estimar cuáles son las necesidades que determinan la felicidad, que podrían ser de carácter universal, dado que existen autores que han demostrado que existen culturas donde las necesidades incluso son opuestas en distintas culturas. Además, es necesario determinar si la variable o necesidad identificada guarda una relación positiva o negativa con la felicidad (Yamamoto, 2013).

### 2.5.1. Instrumentos

La medición del bienestar subjetivo o la felicidad, incluyendo la satisfacción con la vida como su componente cognitivo, y la satisfacción laboral, como el dominio de vida involucrado en la presente investigación, ha ido cambiando y evolucionando con el tiempo, motivo por el cual se han desarrollado diferentes escalas e indicadores que buscan medir el nivel de felicidad individual y colectiva a través de encuestas, cuya confiabilidad ha sido validada. Cernas, Mercado y León (2017) describieron que las encuestas son la manera más común de investigar o realizar estudios sobre el comportamiento humano en un ámbito determinado, esto debido a la facilidad de la medición y a la necesidad de medir aspectos individuales que difícilmente podrían ser conocidos mediante la observación. Sin embargo, aunque el estudio sobre bienestar subjetivo o felicidad sea de gran interés global y represente la principal problemática de las investigaciones en el campo de la psicología, los instrumentos de medición existentes son insuficientes. Según Alarcón (2006), entre los escasos instrumentos que existen, los más conocidos son el *Oxford Happiness Inventory*, *Oxford Happiness Questionnaire*, *Satisfaction with Life Scale* y *Depression-Happiness Scale*. Es importante que cualquier instrumento desarrollado considere las diferencias culturales entre los países, a fin de no limitar su aplicación e interpretación de alguna escala pensada para otra realidad, por ello es necesario adaptar los análisis psicométricos pertinentes para su validación según el contexto cultural (Vera, Celis, & Córdova, 2011).

Por otra parte, es preciso diferenciar entre los instrumentos de carácter multifactorial, de aquellas escalas que buscan medir una parte o determinados componentes de la felicidad. Según Vera et al. (2011), existen instrumentos usados como escalas para evaluar el bienestar asociado directamente con el nivel de felicidad de los individuos tales como *Subjective Happiness Scale*, *The Short Depression-Happiness Scale* y *The Steen Happiness Index*, y al igual que Alarcón (2006), consideran también como instrumentos relevantes a la *Satisfaction*

*with Life Scale* y a *Oxford Happiness Inventory*. En este tipo de instrumentos, las preguntas están enfocadas a describir apreciaciones positivas o negativas respecto de una serie de factores que determinan la felicidad. A continuación, se describen los instrumentos de medición más comunes y relevantes que se utilizan a nivel global para la medición del bienestar subjetivo o felicidad, y su componente cognitivo, satisfacción con la vida.

***Satisfaction with life scale o escala de satisfacción con la vida.*** Fue desarrollada por Ed Diener y sus colaboradores en 1985 y revisada en 1993. Esta escala fue diseñada para generar un juicio general sobre la vida de las personas y medir el concepto de satisfacción con la vida a través de afirmaciones en base a su experiencia, determinando así el grado de satisfacción con la vida en general tomando en cuenta sus estándares personales. Asimismo, enfatiza que la satisfacción con la vida se refiere más a aspectos cognitivos y críticos, y que tienen mayor relevancia en el comportamiento y desempeño de las personas (Diener et al., 1985).

***Oxford Happiness Inventory (OHI).*** Fue desarrollado en 1989 por Argyle, Martin & Crossland, como una medida amplia de la felicidad personal y usada principalmente por el Departamento de Psicología Experimental de la Universidad de Oxford. Se identificó que tenía un comportamiento consistente al ser usada en otros países como Reino Unido y España, permitiendo que pueda usarse interculturalmente. El *OHI* que cuenta con 29 preguntas ha servido de base para construir y desarrollar instrumentos en Israel, y en China como *Chinese Happiness Inventory* (Hills & Argyle, 2002).

***Oxford Happiness Questionnaire (OHQ).*** Derivado del *OHI*, es un instrumento más compacto, fácil de administrar y de endosar en un rango más amplio. Revisado en 2002, la escala alternativa *OHQ* consiste en preguntas simples que pueden responderse en una escala de Likert de seis puntos. En términos de la validación del constructo de felicidad, el *OHQ* es preferida sobre el *OIH* (Hills & Argyle, 2002).

**Escala de felicidad subjetiva o Subjective happiness scale (SHS).** Desarrollada por Lyubomirsky y Lepper en 1999, en base a la necesidad de enfoque mayor, diseñaron la escala para medir los niveles de felicidad en un sentido comprensivo y global (Extremera & Fernández-Berrocal, 2014). Esta escala considera la felicidad desde la perspectiva de quien responde, cumple con describir y reportar la propia idea de qué significa ser feliz, y han sido ampliamente usadas como indicador psicométrico con el fin de evaluar el nivel de bienestar (Vera et al., 2011).

**Short Depression-Happiness scale (SDHS).** Es instrumento breve, fiable y válido que permite a los investigadores evaluar con seis ítems los dos estados: la depresión y la felicidad. La magnitud de las correlaciones entre el SDHS y la escala completa *Depression-Happiness* de 25 ítems, junto con las estimaciones de confiabilidad comparables y las correlaciones con las medidas de criterio de validez convergente y discriminante, indican que el SDHS, a pesar de su brevedad, proporciona una medida de depresión altamente confiable y válida (Joseph, Linley, Harwood, Lewis, & McCollam, 2004).

**Steen Happiness Index (SHI).** Creada con la finalidad de capturar los cambios ascendentes en los niveles de felicidad. El SHI contiene 20 artículos y requiere que los participantes lean una serie de declaraciones y elijan uno de cada grupo que los describa en este momento. Los elementos en el SHI reflejan los tres tipos de vidas felices (la vida placentera, la vida comprometida y la vida significativa): experimentar y saborear los placeres, perder el yo en actividades atractivas y participar en actividades significativas (Seligman, Steen, Park, & Peterson, 2005).

Por otra parte, en Latinoamérica, para el desarrollo de un instrumento de medición se considera que la influencia de los factores culturales en el sentido de bienestar es particularmente relevante. Es decir, es preciso considerar la interpretación de los símbolos y el significado subjetivo de los aspectos relacionados a la felicidad que son atribuidos por los

individuos, sobre todo si se usa un instrumento importado de realidades como Europa o Estados Unidos. Según Alarcón (2006), un test que intenta medir algunas características psicométricas, al ser utilizado en otra cultura, podría no medir de manera confiable tales características planteadas inicialmente, por lo tanto, es preciso realizar una reevaluación de los constructos teóricos que conforman los test importados de otras culturas, para poder construir un instrumento adecuado para cada país.

En Perú se han realizado investigaciones con el propósito de desarrollar modelos o instrumentos que permitan reconocer las principales variables que influyen para alcanzar la felicidad y escalas que puedan medir la felicidad total o principales factores. En ese sentido existen tres instrumentos que consideramos relevantes descritos a continuación:

***Escala de felicidad de Lima (EFL)***. Desarrollada por Alarcón (2006), es una escala factorial para medir la felicidad, definiéndola como un estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado. Es una escala tipo Likert de cinco opciones y cuenta con 27 ítems (con cinco alternativas de respuesta: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). Los valores de los extremos corresponden a cinco puntos (extremo positivo) y un punto (extremo negativo). Durante su aplicación encontró cuatro factores de felicidad: Sentido positivo de la vida, Satisfacción con la vida, Realización personal y Alegría de vivir. Una de las limitaciones que presenta son las diferentes visiones de expertos acerca de lo que es la felicidad, así como la muestra de estudiantes universitarios (709) que no representa la complejidad de Lima Metropolitana (Yamamoto, 2015). Los ítems fueron redactados en forma favorable o desfavorable a la felicidad. En la encuesta en línea aplicada a los participantes los ítems fueron distribuidos de manera aleatoria (Alarcón, 2006). La EFL reporta cuatro dimensiones o factores de felicidad:

*Factor 1: Sentido positivo de la vida.* Indica profunda depresión, fracaso, intranquilidad, pesimismo y vacío existencial. Las respuestas que rechacen los ítems involucrados en este factor reflejan grados de felicidad, actitudes y experiencias positivas hacia la vida.

*Factor 2: Satisfacción con la vida.* Indica satisfacción por los logros alcanzados, o que se encuentra muy cerca de alcanzar el ideal de su vida.

*Factor 3: Realización personal.* Expresa lo que podría llamarse felicidad plena, y no de estados temporales de felicidad. Señala autosuficiencia, autarquía, tranquilidad emocional, placidez. La realización personal guarda correspondencia con la definición de felicidad que es la orientación del individuo hacia las metas valiosas para su vida.

*Factor 4: Alegría de vivir.* Refiere a experiencias positivas de la vida y a sentirse generalmente bien.

La EFL comprende correlaciones ítems-escala, con coeficientes  $r$  producto-momento altamente significativas en todos los ítems. (González Arratia, González, Toribio, Valdez, & Van Barneveld, 2012).

***Modelo de Bienestar Subjetivo para Lima Metropolitana.*** Desarrollado por Yamamoto en 2015, es un instrumento que plantea un modelo de bienestar subjetivo en una ciudad urbana latinoamericana, que propone que los valores sociales influyen en las metas y en la percepción de logro de las mismas, así como los recursos son mediadores entre las metas y su percepción de logro, no siendo el factor monetario el único ni más importante indicador de recursos. Este modelo utilizó ecuaciones estructurales a fin de no limitarse a una relación, sino que examina de forma simultánea una serie de relaciones de dependencia. De esta manera, el modelo al proporcionar múltiples relaciones simultáneas permite desarrollar una perspectiva más sistemática y holística de los problemas, al identificar las principales variables que necesitan las personas para ser felices (Yamamoto, 2015).

**Índice Chamba 1.0.** Desarrollado por Yamamoto en 2012, es un instrumento de medición de la satisfacción laboral (una de las variables para alcanzar la satisfacción con la vida, como parte de la felicidad) que considera las necesidades de la cultura peruana y ha sido validado psicométricamente. La versión 1.0 corresponde a factores válidos para la población de Lima Metropolitana, considerando que no es posible analizar la satisfacción con el trabajo sin considerar aspectos de la cultura local. El Índice Chamba 1.0 cuenta con dos escalas, la primera es la escala *Se trabaja para vivir* que considera el impacto del trabajo en el bienestar y la satisfacción personal, y la segunda es la escala *Chamba es chamba* que considera los sentimientos de satisfacción por el propio hecho de trabajar. El aspecto clave en ambas escalas es la posición que las personas le otorgan a la necesidad respecto de la percepción de su logro (Yamamoto, 2013). En resumen, estas escalas permiten identificar oportunidades específicas que actualmente generan insatisfacción en las personas.

### **2.5.2. Indicadores**

A nivel internacional se establece que la medición de felicidad se puede obtener a través del análisis de los principales índices de medición del bienestar social utilizados como: el Bienestar Subjetivo, *Happy Planet Index*, *Better Life Index* y *World Happiness Report*. Sin embargo, en algunos contextos también se considera al PBI como indicador, aunque en la actualidad se critica que no captura adecuada información sobre el bienestar y progreso de las sociedades.

- Bienestar subjetivo. Es un indicador necesario que permite medir y/o evaluar el progreso de las sociedades, además considera a la satisfacción de la vida como una de las variables importantes a analizar (Rojas & Martínez, 2012).
- *Happy planet index (HPI)*. Es un índice elaborado por la New Economy Foundation cada tres años, mide el nivel de desarrollo sostenible a nivel mundial, considerando el bienestar humano y el bienestar ambiental de cada país, y su objetivo es mostrar el estado de



felicidad y salud de las personas. A diferencia del *World Happiness Report* que muestra países europeos como líderes en el ranking, en este índice de felicidad HPI, los países de América Latina y del Asia Pacífico lideran este índice, liderando el camino a lograr una mejor esperanza de vida con menor huella ecológica (Rojas & Martínez, 2012).

- *Better Life Index*. Es un índice que permite comparar el bienestar en distintos países, basándose en 11 temas que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha identificado como esenciales para las condiciones de vida materiales y la calidad de vida. La OCDE es una entidad internacional compuesta por 35 países en la actualidad, y tienen por finalidad el promover políticas que mejoren el progreso, bienestar económico y social de las personas en todo el mundo. La OCDE a través de foros determina factores que impulsan el cambio económico, social y ambiental, productividad y los flujos globales de comercio e inversión, y analizan futuras tendencias del comportamiento y crecimiento económico. Los once temas considerados para la determinación del índice son vivienda, ingresos, empleo, comunidad, educación, medio ambiente, compromiso cívico, salud, satisfacción, seguridad y balance vida-trabajo (Rojas & Martínez, 2012).

- *World Happiness Report*. Es un informe generado por encargo de las Naciones Unidas que mide y analiza el nivel de felicidad de 156 países a través de los resultados a distintos factores como los ingresos, la esperanza de vida, salud, apoyo social, libertad, confianza y generosidad. Para determinar la felicidad evalúa los factores de medición sobre el ámbito laboral y también en el ámbito personal. El *World Happiness Report* del 2018 ha incluido la felicidad de los inmigrantes en cada país. Finlandia ocupa el primer lugar en el ranking, y en los últimos años los mismos países europeos lideran el ranking mundial: Dinamarca, Suiza, Noruega y Finlandia. Por otro lado, resalta que el nivel de la felicidad en América Latina depende de la mayor calidez de la familia y otras relaciones sociales, lo cual

lo diferencia con otras regiones. Este reporte demuestra que la satisfacción de la felicidad depende y varía de la cultura a nivel mundial (Rojas & Martínez, 2012).

- **Producto Bruto Interno.** Ha sido considerado por muchas décadas como el principal indicador de bienestar de un país, pero no como indicador predominante de la felicidad. Según Crum y Yi (2015), existen estudios que comprueban una relación positiva del bienestar con el nivel de ingresos que tienen los individuos, por ello el incremento del PBI ha sido la base por muchas décadas como el indicador más clásico para medir la felicidad o bienestar subjetivo. En este sentido, Adhia (2017) mencionó que es común que las personas responsables de crear y administrar las políticas públicas en los gobiernos de diferentes países colocan al crecimiento económico en el centro de sus decisiones, asumiendo que esta es la mejor medida del progreso de una nación.

## **2.6. Resumen**

En este capítulo se ha descrito a través de la revisión de la literatura cómo la felicidad está incluida como parte del bienestar subjetivo de las personas, el mismo que está considerándose en la actualidad como indicador clave del progreso de las sociedades, ya que contribuye a medir la percepción de las personas sobre su situación y el ambiente en el que se desarrollan. Se describe la tendencia actual sobre el interés que existe alrededor del mundo, así como en la región de América Latina y el Perú, sobre las principales iniciativas involucradas en investigaciones que buscan medir y hacer uso de los datos de felicidad, como parte del bienestar subjetivo, para la toma de decisiones. Se evidencia que los indicadores económicos son insuficientes para medir el bienestar y progreso de las sociedades.

Asimismo, se describen las brechas identificadas de la satisfacción laboral y felicidad, y el paradigma que se presenta, toda vez que la evidencia demuestra que la satisfacción con la vida misma es una variable que guarda mayor relación con el desempeño de los trabajadores, que la misma satisfacción laboral. Por otra parte, se describen las instituciones competentes y

felices más importantes a nivel global y la región, así como también los diferentes modelos de gestión identificados que son parte de las iniciativas en algunos países, que buscan a partir de la medición de la felicidad y otros aspectos que engloba el bienestar subjetivo, elaborar políticas públicas que incidan de forma eficiente en el bienestar de la población.

Adicionalmente, se abordó cuáles son las políticas más innovadoras que se están implementando a nivel mundial, partiendo de la iniciativa de la OCDE de la ONU que ha desarrollado un indicador *Better Life Initiative* para medir la felicidad. Por otro lado, países como Bután y su indicador de Felicidad Nacional Bruta intentan mejorar el nivel de felicidad de su población estableciendo políticas específicas de acuerdo a los resultados de la medición. Asimismo, países como Emiratos Árabes Unidos, Inglaterra, Japón, entre otros países están implementando iniciativas similares.

Finalmente, se mencionó que las encuestas están siendo el instrumento más utilizado para evaluar la felicidad en la población y las organizaciones, y se realizó un análisis de los indicadores más utilizados para evaluar la felicidad y el bienestar. Se enfatizó la necesidad de utilizar instrumentos validados y adaptados para una realidad particular, y se analizó el indicador índice Chamba 1.0 de Yamamoto, en la cual se evalúa el impacto del trabajo en el bienestar y la satisfacción personal, y se considera los sentimientos de satisfacción por el propio hecho de trabajar.

## Capítulo III: Metodología

### 3.1. Diseño de la Investigación

Para el desarrollo de la presente tesis se realizó una investigación cuantitativa, la cual nos permitió a través de encuestas, lograr los objetivos planteados y probar la hipótesis propuesta. Para recopilar la información en la empresa del sector industrial, materia de estudio, elaboramos un formato de encuesta en línea mediante una herramienta gratuita que ofrece la empresa Google, en la cual se incluyó las preguntas de dos instrumentos de medición: el primer instrumento es el Índice Chamba 1.0 elaborado por Jorge Yamamoto (Yamamoto, 2012), que busca medir la satisfacción en el trabajo a través de sus dos escalas, la primera escala denominada *Se trabaja para vivir*, que evalúa el impacto del trabajo sobre la satisfacción con la vida, y la segunda escala denominada *Chamba es chamba*, que evalúa la satisfacción laboral; y el segundo instrumento es la Escala de Satisfacción con la Vida desarrollada por Ed Diener y sus colaboradores en 1985 y revisada en 1993, que determina el grado de satisfacción con la vida en general tomando en cuenta los estándares personales (ver Apéndice A).

Para lograr el objetivo de la presente investigación se determinó el uso de estos dos instrumentos de mención debido a que el Índice Chamba 1.0 permitió analizar la satisfacción laboral relacionada a la satisfacción con la vida, a diferencia de los demás instrumentos que solo evalúan el aspecto subjetivo, y porque ha sido aplicada en otras investigaciones en Lima Metropolitana; adicionalmente, la Escala de Satisfacción con la Vida fue considerada como complemento del Índice Chamba 1.0 debido a que su brevedad y fácil entendimiento facilitó su incorporación y permitió medir el nivel de satisfacción con la vida de los trabajadores a nivel macro. El desarrollo de ambos instrumentos nos permitió identificar los factores más significativos para la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral, y aquellos factores que predicen mejor el desempeño según un análisis correlacional entre la satisfacción con la vida

y la satisfacción laboral con su respectivo desempeño (variable dependiente), el cual fue obtenido de la evaluación de desempeño anual de la empresa correspondiente al periodo 2017.

El diseño de investigación desarrollado fue no experimental de tipo transeccional. El diseño de tipo no experimental nos permitió realizar un estudio sin la necesidad de manipular las variables, y solo se observó el comportamiento de los trabajadores en su ambiente de trabajo para validar la hipótesis inicialmente formulada. Las encuestas aplicadas a los trabajadores técnicos de la planta de producción se realizaron de forma individual, con la orientación de uno de los integrantes del equipo, durante su horario de trabajo y con el previo consentimiento del área de Recursos Humanos de la empresa. Asimismo, dentro del diseño no experimental se desarrolló la categoría transeccional, dado que las encuestas se llevaron a cabo en un mismo periodo de tiempo aproximado de dos semanas y en el mismo lugar. Adicionalmente dentro del diseño de tipo transeccional, la presente tesis de investigación se clasifica en la categoría correlacional, porque se identificarán las correlaciones existentes entre las siguientes variables: la satisfacción con la vida, satisfacción laboral y el desempeño.

### **3.2. Justificación del Diseño**

La mayoría de las empresas se enfocan en lograr la satisfacción laboral de sus trabajadores para obtener una mejora en su desempeño. Sin embargo, la combinación de mediciones de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral mejoran la predicción del desempeño (Yamamoto, 2012). Por ello, para el desarrollo de la investigación se han utilizado dos instrumentos ampliamente validados: la escala de satisfacción con la vida desarrollada por Diener y sus colaboradores (1985), y el instrumento Índice Chamba 1.0, desarrollado por Yamamoto (2012). Con el resultado obtenido por ambos instrumentos a través de la encuesta desarrollada, se realizó el análisis correlacional con la variable dependiente que es el desempeño y un análisis de regresión para predecir el nivel de

desempeño. La justificación de la elección de los instrumentos utilizados para la medición se describe a continuación:

- Escala de Satisfacción con la Vida. Esta escala fue considerada para medir el nivel de satisfacción con la vida de los trabajadores técnicos a nivel macro. Los principales motivos por los cuales este instrumento fue considerado son los siguientes: esta escala está diseñada para generar un juicio general sobre la vida de las personas y medir el grado de la satisfacción con la vida tomando en cuenta los estándares personales; esta escala enfatiza que la satisfacción con la vida tiene una mayor relevancia en el comportamiento y desempeño de las personas; la estructura simple de esta escala favorece al fácil entendimiento de los encuestados; la brevedad de la escala facilita su incorporación a otros instrumentos de evaluación más grandes; y por último, esta escala fue sugerida por el experto Jorge Yamamoto, autor del Índice Chamba 1.0, para utilizarla como complemento a su instrumento, por lo tanto fue incorporada en la encuesta.
- Índice Chamba 1.0. Este instrumento fue utilizado para identificar los factores más significativos de la satisfacción con la vida y de la satisfacción laboral de los trabajadores técnicos para posteriormente realizar el análisis correlacional y el análisis de regresión para predecir el desempeño. Los principales motivos por los cuales este instrumento fue considerado son los siguientes: fue la primera escala psicométrica que evaluó la satisfacción laboral y el impacto del trabajo en la satisfacción con la vida, utilizando indicadores validados en la cultura peruana y desarrollados en Lima Metropolitana; esta herramienta evalúa la relación de la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida y sobre todo enfatiza en el impacto del trabajo en la satisfacción con la vida; incluye preguntas de datos demográficos que permiten analizar las características de los encuestados; asimismo, esta escala evalúa 6 factores

que incluyen una lista mínima de condiciones laborales que tienen un mayor impacto en la satisfacción con la vida y estos factores permitieron determinar cuáles son los que más influyen y predicen el desempeño. Finalmente, este instrumento fue desarrollado debido a que permitió analizar la satisfacción laboral relacionada a la satisfacción con la vida, a diferencia de los demás instrumentos que solo evalúan el aspecto subjetivo.

Para identificar cuáles son los factores poco o nada cubiertos por la empresa que miden el nivel del impacto del trabajo en la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral, según Yamamoto (2012), se debe identificar qué aspectos de la satisfacción laboral están correlacionados con factores que influyen en la satisfacción con la vida de los trabajadores. Este autor justifica también la selección de los aspectos de la satisfacción laboral, debido a que el desempeño laboral depende más del grado de felicidad de los trabajadores, que de la satisfacción laboral en sí misma (Yamamoto, 2012). Adicionalmente, se ha considerado la importancia de la satisfacción con la vida y del bienestar subjetivo en la experiencia de los resultados positivos de la vida (Pavot & Diener, 2008). Es por ello que se desarrolló el estudio para mejorar el desempeño de los trabajadores técnicos de la planta de producción, determinando los factores de instrumentos de medición de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral más significativos, y aquellos factores que predicen mejor el desempeño según un análisis correlacional.

Siguiendo con la hipótesis y el objetivo principal de la presente tesis, lo que buscamos a través del diseño desarrollado en la presente investigación, fue demostrar que existen factores de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral que son significativos y que predicen mejor el desempeño de los trabajadores técnicos de la planta de producción, desarrollando el Índice Chamba 1.0; y medir el nivel de satisfacción con la vida de los trabajadores técnicos, a través del desarrollo de la Escala de satisfacción con la vida. Con los

resultados de la aplicación de ambos instrumentos, además de validar la hipótesis y los objetivos del presente trabajo de investigación, se logrará presentar planes de acción a la gerencia de la empresa que les permitan mejorar el desempeño de los trabajadores y en consecuencia la empresa pueda obtener mayor rentabilidad.

### **3.3. Conveniencia del Diseño**

El enfoque cuantitativo considerado en el diseño de la investigación permitió analizar la información obtenida mediante las encuestas de forma objetiva, y realizar posteriormente un análisis de los resultados obtenidos con la debida confiabilidad. Existen diferentes tipos de diseños de investigación, como no experimentales y experimentales; el diseño considerado fue transeccional no experimental porque nos permitió realizar un estudio sin la necesidad de manipular las variables y solo se observó el comportamiento de los trabajadores en su mismo ambiente de trabajo y en un momento determinado. Aunque existen tres categorías de diseños transeccionales como exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales; la categoría conveniente fue la correlacional no causal, dado que esta categoría puede limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad, y recolectar datos para describir la relación entre dos o más variables. En la presente investigación no se aplicó el diseño descriptivo porque no solo se indagó ni describió la incidencia de las variables de la muestra, sino que se correlacionaron; y tampoco se consideró el tipo causal por que la causalidad implica correlación, pero no toda la correlación significa causalidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Por lo tanto, la conveniencia del diseño de investigación se desarrolló aplicando una investigación cuantitativa, con diseño no experimental de tipo transeccional y de categoría correlacional.

La planta de producción cuenta con 169 trabajadores técnicos en total (sujetos a turnos y pago de sobretiempos), y la muestra objeto de investigación fue de 124 personas, los cuales pertenecen a la totalidad de técnicos que cumplen funciones directamente relacionadas



con el proceso de fabricación y con el mantenimiento; y que se encontraban en actividad durante el periodo que se realizó la encuesta. Por tanto, quedan excluidos de la muestra los técnicos del departamento de almacén (diez), el departamento de despacho (dieciséis), y a las personas que se encontraban en descanso médico (cinco) y de vacaciones (catorce) durante el periodo en que se realizó la encuesta.

Se excluyen también de la presente investigación a los gerentes y coordinadores de planta, técnicos especializados con cargo de confianza; trabajadores que cumplan funciones no relacionadas directamente a la producción, siendo trabajadores de limpieza de la planta, personal tercero contratados para funciones específicas; y personas que no pertenecen a la planilla de la organización o que solo ingresan por horas a la planta. Por otro lado, no fue necesario aplicar aleatoriedad en la muestra, dado que se encuestó al total de las personas que se encontraban en actividad, y que no pertenecen a los grupos excluidos.

La presente investigación la realizamos mediante una encuesta aplicada a una muestra de 124 trabajadores técnicos de la planta de producción, de un total de 169 trabajadores. A su vez, los 124 encuestados se subdividen en cuatro departamentos dentro de la planta de producción: (a) Máquinas y Moldura, (b) Mantenimiento, (c) Formación, (d) Calidad. Estos departamentos serán encuestados en su totalidad a excepción de los técnicos que se encuentren de vacaciones y descanso médico durante el periodo en que se realizó la encuesta. En estos cuatro departamentos de la planta, trabajan un grupo técnicos especializados, los cuales son liderados por un coordinador a cargo en cada departamento. El detalle de la muestra a evaluar se describe a continuación (ver Tabla 1):

Tabla 1

*Tamaño de Muestra*

Departamentos	N°
Máquinas y Moldes	30
Mantenimiento	33
Formación	30
Calidad	31
Total	124

El personal técnico objeto de estudio, que pertenece a un mismo departamento, es homogéneo para fines del análisis de correlación y la aplicación de los constructos, dado que en cada departamento se calcula un valor de desempeño según las funciones particulares del área. Los participantes en total suman 124, donde 107 de los encuestados son hombres, y 17 son mujeres. Por otro lado, los siguientes aspectos a incluir en la encuesta permitirán entender diferencias según edad y otros datos demográficos:

- Edad.
- Género
- Estado civil.
- Nivel de educación.
- Número de hijos.
- Años en la empresa.
- Área de la planta

### **3.4. Consentimiento Informado**

Fue necesario solicitar el consentimiento de la gerencia de planta y de la gerencia de recursos humanos (ver Apéndice B), para poder realizar la encuesta contenida en el instrumento de medición de la satisfacción con la vida (componente de bienestar subjetivo o felicidad) y satisfacción laboral de los trabajadores técnicos de la planta de producción, con el fin de poder complementar los análisis de correlación. Por otro lado, esta información fue

proveída sin considerar los nombres de los colaboradores, para proteger el anonimato de los datos. A los trabajadores que participaron en la encuesta les mencionamos expresamente que las respuestas serían totalmente anónimas, para de esta manera evitar sesgo en las respuestas. Luego realizamos las encuestas en las mismas instalaciones, con el fin de interrumpir lo menos posible sus funciones dentro de la jornada laboral.

Adicionalmente a la encuesta realizada, se solicitó a la empresa los resultados de la evaluación de desempeño anual de los trabajadores encuestados, correspondiente al periodo 2017, con la finalidad de poder realizar las correlaciones entre los factores de la satisfacción con la vida, de la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores, determinar que factor es el mejor predictor de desempeño y con ello diseñar planes de acción que permitan mejorar su desempeño.

Luego de exponer claramente el procedimiento de la encuesta y los objetivos del estudio, la empresa se comprometió a colaborar y someterse a la evaluación, con la condición de mantener en reserva los datos recopilados en la misma, y de garantizar el anonimato de la empresa en todo momento. Además, nos comprometimos a compartir los resultados y las conclusiones del mismo, con miras a implementar potenciales acciones que incrementen la satisfacción con la vida de los trabajadores, y en consecuencia mejorar el desempeño laboral.

### **3.5. Instrumentos de Medición y Método de Aplicación**

En la presente investigación, buscamos utilizar una metodología que asegure medir la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral de los técnicos de la planta de producción de la empresa industrial, considerando necesidades de la cultura peruana (Yamamoto, 2012), así como también el grado de satisfacción con la vida en general tomando en cuenta los estándares personales (Pavot & Diener, 1993). Esto con el fin de tomar acciones que permitan complementar el plan de mejora continua del bienestar del empleado para mejorar su satisfacción laboral (como parte de su satisfacción con la vida) incrementando su

productividad y así mismo el desempeño de la empresa. En este sentido, considerando el enfoque y alcance de la presente investigación, se utilizó dos instrumentos ampliamente validados: el instrumento Índice Chamba 1.0, desarrollado por Yamamoto (2012) y la escala de Satisfacción con la vida desarrollada por Diener y colaboradores (1985). Elaboramos un formato de encuesta en línea mediante una herramienta gratuita que ofrece la empresa Google, en la cual se incluyó todas las preguntas de las escalas de medición mencionadas. Adicionalmente a los resultados obtenidos de la encuesta (satisfacción de la vida y satisfacción laboral), se analizaron los resultados de la evaluación de desempeño anual de los trabajadores encuestados, correspondiente al periodo 2017, los cuales fueron proporcionados por la empresa, con la finalidad de poder realizar las correlaciones entre los factores de la felicidad (o satisfacción con la vida), satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores.

### **3.5.1. Índice Chamba 1.0**

Este instrumento tiene como propósito medir la satisfacción en el trabajo considerando las necesidades de la cultura peruana, y ha sido validado psicométricamente. Siendo muy importante que los factores utilizados son válidos para la población de Lima Metropolitana. Asimismo, el Índice Chamba 1.0, está compuesto por dos escalas: la escala *Se trabaja para vivir*, que evalúa el impacto del trabajo sobre la satisfacción con la vida, y la escala *Chamba es chamba* que evalúa la satisfacción laboral (Yamamoto, 2012), las mismas que se describen a continuación:

***Escala “Se trabaja para vivir”.*** Iaffaldano y Muchinsky en 1985 y Roznowski y Hulin en 1992 identificaron a través de estudios que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño es de moderada a baja (citado por Yamamoto, 2012). Por otro lado, Wilcove, Schwerin y Kline en el 2009 identificaron la que la correlación entre la satisfacción con la vida y el desempeño es moderada a alta (citado por Yamamoto, 2012), por lo que se establece que conocer el nivel de la satisfacción con la vida es un buen predictor del desempeño, siendo

clave para estudiar la relación entre factores subjetivos y el desempeño. Por ello, considerando que la satisfacción con la vida está influenciada por muchos factores, siendo el trabajo uno de ellos, el objeto de estudio de esta escala es el impacto del trabajo en la satisfacción con la vida. Esta escala contiene nueve indicadores que reflejan las condiciones laborales que tienen mayor impacto en la satisfacción con la vida y están agrupados en cuatro factores: Chamba y Sentirse bien (seis preguntas), Chamba y Buen lugar para vivir (cuatro preguntas), Chamba y Estatus (cuatro preguntas), y Chamba y Hogar (cuatro preguntas).

**Escala “Chamba es chamba”.** Basado en estudios previos se encontró que la combinación de indicadores que miden la satisfacción con la vida y satisfacción laboral, mejoran la predicción del desempeño, además en el Perú se halló que ser un buen trabajador es el valor más importante (Yamamoto, 2012). Esta escala cuenta con seis indicadores agrupados en dos factores: Sentirse bien en el trabajo (seis preguntas) y Un buen lugar para trabajar (ocho preguntas). La aplicación de este instrumento permite diagnosticar para posteriormente diseñar, evaluar y retroalimentar la gestión del recurso humano de las empresas (Yamamoto, 2012).

**Modo de aplicación e interpretación del Índice Chamba 1.0.** Ambas escalas cuentan con un área de expectativas (que evalúa la importancia de cada necesidad) y con un área de percepción de logro (que evalúa el grado de alcance de la necesidad). Para la clasificación, se deben promediar las puntuaciones de los ítems correspondientes a cada uno de los factores que componen cada área. La escala *Se trabaja para vivir* obtiene ocho resultados promediados, cuatro de expectativas y cuatro de percepción de logro. La escala *Chamba es chamba* obtiene cuatro resultados promediados, dos de expectativas y dos de percepción de logro. En cualquiera de las dos escalas, se calculará el índice de satisfacción subjetiva con el trabajo, y para ello se evaluó cada factor contrastando el puntaje promedio de la expectativa

contra su percepción de logro. Con los resultados obtenidos se elaboró una gráfica con los 12 factores o resultados promediados, y se realizó una prueba de contraste.

### **3.5.2. Escala de satisfacción con la vida**

La escala de Satisfacción con la vida desarrollada por Ed Diener y sus colaboradores en 1985 y revisada en 1993, determina el grado de satisfacción con la vida en general tomando en cuenta los estándares personales. La satisfacción con la vida se refiere más a aspectos cognitivos y críticos que tienen mayor relevancia en el comportamiento y desempeño de las personas (Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985). Esta escala fue diseñada para generar un juicio general en la vida de las personas y medir el concepto de satisfacción con la vida a través de unas afirmaciones. A diferencia de otras escalas, esta herramienta brinda al entrevistado la libertad de ponderar las afirmaciones en cualquier forma que elija (Diener et al., 1985). Es útil en una amplia gama de entornos de investigación y aplicaciones, su estructura simple se presta para una fácil traducción a diferentes idiomas, y su brevedad es favorable cuando se incorpora a otros instrumentos de evaluación más grandes (Pavot & Diener, 2008). Por ello esta escala fue considerada como complemento al Índice Chamba 1.0.

Los hallazgos empíricos revisados en el 2008 ayudaron a establecer la validez del constructo de satisfacción con la vida, revelar la complejidad de los juicios de satisfacción con la vida y establecer la importancia de la satisfacción con la vida y del bienestar subjetivo en la experiencia de los resultados positivos de la vida (Pavot & Diener, 2008). Los puntajes de satisfacción con la vida están influenciados por factores personales en la vida de las personas, como su matrimonio y trabajo, y por la comunidad y las circunstancias sociales. Por lo tanto, la satisfacción con la vida puede proporcionar una ventana adicional a lo que está yendo bien o mal en una sociedad, como lo experimentan los propios ciudadanos; adicionalmente, se considera deseable que las sociedades adopten medidas de satisfacción

con la vida para complementar los indicadores económicos y sociales actuales. (Diener & Gonzalez, 2011).

***Modo de aplicación e interpretación de la escala de satisfacción con la vida.*** La herramienta consiste en evaluar cinco afirmaciones establecidas por Diener, sobre las cuales los evaluados pueden estar en acuerdo o desacuerdo asignándole a cada afirmación una puntuación con escala del uno al siete. Las cinco afirmaciones para evaluar son las siguientes: (a) En la mayoría de las cosas, mi vida está cerca de mi ideal; (b) Las condiciones de vida son excelentes; (c) Estoy satisfecho con mi vida; (d) Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes en la vida; y (e) Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada de mi vida.

Adicionalmente, los puntajes asignados a cada afirmación de Diener, en base a las escalas del uno al siete, tienen los siguientes significados: (a) uno, completamente en desacuerdo; (b) dos, en desacuerdo; (c) tres, más bien en desacuerdo; (d) cuatro, ni de acuerdo ni en desacuerdo; (e) cinco, más bien de acuerdo; (f) seis, de acuerdo; (g) siete, completamente de acuerdo. Las cinco respuestas obtenidas, simplemente se suman para obtener una puntuación total de la escala, la cual puede estar en un rango posible entre cinco y 35. Diener (2006) detalla los siguientes resultados en base al puntaje obtenido:

- De 30 a 35, Altamente Satisfecho (Muy alta puntuación). Para la mayoría de los encuestados que califican en este rango, la vida es agradable y los principales dominios de la vida van muy bien: el trabajo, la familia, los amigos, el ocio y el desarrollo personal. De hecho, el crecimiento y el desafío pueden ser parte de la razón por la cual el encuestado está satisfecho.
- De 25 a 29, Satisfecho (Puntuación alta). Para la mayoría de los encuestados que califican en este rango, la vida es agradable, y los principales dominios de la vida

van bien: el trabajo, la familia, los amigos, el ocio y el desarrollo personal. La persona puede obtener motivación de las áreas de insatisfacción.

- De 20 a 24, Puntuación media (Ligeramente satisfechos). El promedio de satisfacción con la vida en las naciones económicamente desarrolladas se encuentra en este rango: la mayoría de las personas están satisfechas en general, pero tienen algunas áreas en las que les gustaría mejorar. Algunos encuestados que califican en este rango, están más que satisfechos con la mayoría de las áreas de sus vidas, pero ven la necesidad de alguna mejora en cada área, que es normal. Sin embargo, a algún encuestado le gustaría pasar a un nivel superior haciendo algunos cambios en su vida.
- De 15 a 19, Ligeramente por debajo del promedio en la satisfacción con la vida. Los que obtienen puntajes en este rango generalmente tienen problemas pequeños pero importantes en varias áreas de sus vidas, o tienen muchas áreas en las que les va bien, pero hay un área que representa un problema importante para ellos. Algunas personas pueden obtener motivación de un pequeño nivel de insatisfacción, pero a menudo la insatisfacción en varios dominios de la vida es una distracción y también es desagradable.
- De 10 a 14, Insatisfecho. Las personas que puntúan en este rango están sustancialmente insatisfechas con sus vidas, pueden tener un número de dominios que no van bien, o uno o dos dominios que van muy mal. Los bajos niveles de satisfacción con la vida en este rango, si persisten, pueden indicar que las cosas van mal y que se necesitan alteraciones en la vida. Además, una persona con baja satisfacción con la vida en este rango a veces no funciona bien porque su infelicidad sirve como una distracción.



- De cinco a nueve, Extremadamente insatisfecho. Las personas que obtienen puntajes en este rango generalmente están extremadamente descontentas con su vida actual. La insatisfacción en este nivel a menudo se debe a la insatisfacción en múltiples áreas de la vida. Cualquiera sea la razón del bajo nivel de satisfacción con la vida, puede ser que se necesite la ayuda de otros: amistades, miembros de familia, asesoramiento de un psicólogo u otro consejero. Si la insatisfacción es crónica, la persona debe cambiar, y muchas veces otros pueden ayudar.

### **3.6. Recolección de Datos**

#### **3.6.1. Encuesta en línea**

A fin de recolectar los datos de los trabajadores técnicos de la planta de producción de la empresa industrial analizada, desarrollamos una encuesta en línea que incluye 43 preguntas en total: 38 preguntas del instrumento Índice Chamba 1.0 (que cuentan con 32 preguntas con cuatro opciones de respuesta que varían del nada importante a muy importante y 6 preguntas para obtener datos demográficos) y cinco preguntas de la escala de Satisfacción con la Vida (que cuentan con siete medidas que varían desde Completamente en desacuerdo hasta Completamente de acuerdo). Las 43 preguntas incluyen las preguntas de ambos instrumentos en su totalidad.

La encuesta desarrollada para el presente trabajo tiene las siguientes características:

- Anonimato, a fin de asegurar que las respuestas sean sinceras.
- Aplicación individual, asegura que cada trabajador responda en condiciones donde otras personas no pueden ver sus respuestas.
- Valoración subjetiva, evalúa la percepción del trabajador sobre la satisfacción con la vida y su efecto en el desempeño.

- Aplicación presencial, uno de los integrantes del equipo estará presente durante la encuesta para asegurar que los participantes comprendan el objetivo y la manera adecuada de llenar la encuesta, la cual será desarrollada en línea en una laptop.

La encuesta en línea que incluye todas las preguntas del Índice Chamba 1.0 de Yamamoto y de la escala de Satisfacción con la Vida de Diener, se administró de manera individual a los trabajadores técnicos de la planta de producción de la empresa industrial seleccionada, los cuales son varones casi en su totalidad, quienes respondieron las preguntas de forma voluntaria, anónima y confidencial. La planta de producción cuenta con 169 trabajadores técnicos en total (sujetos a turnos y pago de sobretiempos), y la muestra objeto de investigación fue de 124 personas los cuales se encontraban en actividad durante el periodo que se realizó la encuesta y pertenecen a la totalidad de técnicos que cumplen funciones directamente relacionadas con el proceso de fabricación, los cuales se subdividen en cuatro departamentos dentro de la planta de producción: (a) Máquinas y Moldura, (b) Mantenimiento, (c) Formación, (d) Calidad. Al encuestar al total de la población objetivo, se está aplicando un muestreo no probabilístico debido a que se realiza un muestreo por conveniencia orientado de acuerdo con diseño de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El desarrollo individual de la encuesta tomó entre 15 a 20 minutos aproximadamente, y se realizó en una pequeña sala habilitada con una laptop y con la orientación de uno de los integrantes del equipo, dentro de la planta durante su horario de trabajo y con el previo consentimiento del área de Recursos Humanos de la empresa, en condiciones que garantizaron la honesta y sincera respuesta de los empleados, reportando datos de edad, estado civil, nivel de educación, número de hijos y años en la empresa. Las encuestas fueron completadas por los técnicos de producción y recolectadas por uno de los integrantes del equipo para su posterior análisis. Una vez obtenidos los resultados de la encuesta, se recopiló

la evaluación de desempeño de los trabajadores encuestados, para poder identificar las correlaciones existentes entre satisfacción con la vida y desempeño, e identificar las correlaciones existentes entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores.

### **3.6.2. Datos de desempeño**

Los datos de la evaluación del desempeño individual de los trabajadores técnicos de producción de la empresa industrial fueron brindados por el departamento de Recursos Humanos y correspondió a los resultados de la evaluación del desempeño anual del año 2017 de los 124 trabajadores técnicos evaluados en la presente investigación. La evaluación de desempeño es realizada entre enero y febrero del año siguiente al año evaluado, y es llevada a cabo por el coordinador o gerente inmediato. En la planta de producción existe un formato de evaluación para líderes que tienen personal a cargo, y otro para el personal técnico de planta. Dado que en esta investigación la muestra objetivo está conformada netamente por trabajadores técnicos de la planta, las características del formato de evaluación anual descritas a continuación corresponden solamente a la aplicada al personal técnico.

La evaluación de desempeño del personal técnico consta de cuatro componentes, cada una con un porcentaje relativo, los cuales son promediados para obtener un valor final que se considera en una escala de valores entre 1 a 5 como resultado de la calificación, siendo 1 el nivel de cumplimiento más bajo, y 5 el nivel de cumplimiento más alto.

- Primer componente: corresponde al cumplimiento de los objetivos de planta, los cuales son los mismos para todos los departamentos, y tiene un peso relativo de 10% en el promedio ponderado total. Este primer componente contiene objetivos de productividad, seguridad, calidad, costo, y consumo de energía.
- Segundo componente: corresponde al cumplimiento de los objetivos del departamento técnico, los cuales son específicos por departamento, y tiene un peso relativo de 30% en el promedio ponderado total.

- Tercer componente: corresponde al cumplimiento de los objetivos del evaluado, y tiene un peso relativo de 20% en el promedio ponderado total.
- Cuarto componente: corresponde al cumplimiento de las cuatro competencias personales (a) trabajo en equipo, (b) comunicación, (c) sentido de urgencia, y (d) orientación a resultados. Este componente posee un peso relativo de 40% en el promedio ponderado total.

Cabe la pena mencionar que dichos elementos están alineados con tres de los objetivos estratégicos de la compañía, descritos a continuación:

- Ser el proveedor preferido de empaque de vidrio en la industria global de comida y bebidas.
- Ser el productor más costo-efectivo en el segmento global de empaque de vidrio.
- Expandir nuestro negocio en mercados y segmentos crecientes atractivos.

En este sentido, la evaluación de desempeño para técnicos se define en cascada, es decir, que primero el corporativo establece las acciones claves y los objetivos estratégicos de la compañía, luego los líderes de unidades de negocio discuten y definen sus objetivos alineados con los objetivos corporativos, y finalmente se construyen las evaluaciones de desempeño de todos los trabajadores, ya sean coordinadores o técnicos.

### **3.7. Análisis e Interpretación de Datos**

Luego de realizar la recolección de la información por medio de las encuestas, esta información se sistematizó en una hoja de cálculo de Microsoft Excel y fue procesada en el Programa IBM SPSS versión 23, el cual permitió la elaboración de la estadística descriptiva y estadística inferencial. Para la estadística descriptiva se utilizó cuadros y gráficos estadísticos, así como el valor promedio como estadística de resumen. Respecto a la estadística inferencial fue utilizada para la validación de las hipótesis, para ello se plantearon pruebas estadísticas como la t de Student (para comparar grupos relacionados) y coeficiente de Pearson, pero al

ser pruebas paramétricas se tuvo que validar los supuestos de (a) normalidad y (b) homocedasticidad de varianzas, que al ser rechazadas se plantearon pruebas estadísticas alternativas como la prueba de Wilcoxon (para grupos relacionados) y el coeficiente de Spearman para medir la relación con el desempeño laboral.

### **3.8. Validez y Confiabilidad de los instrumentos**

#### **3.8.1. Índice Chamba 1.0**

El instrumento Índice Chamba 1.0 empleado en la presente tesis, ya ha sido previamente diseñado y validado psicométricamente para la población de Lima Metropolitana por Jorge Yamamoto, y viene siendo empleado desde el 2010. Para el caso específico de Lima Metropolitana, sobre la base de 254 entrevistas con alternativas de respuestas abiertas realizados a diferentes grupos representativos, se identificó las necesidades culturalmente relevantes, posteriormente el análisis de contenido de estas entrevistas llevó al diseño de una batería psicométrica de bienestar, que se aplicó a una muestra de 502 participantes, utilizando un muestreo probabilístico con un error menor de 5% (95% IC  $\pm$  4.37%), encontrándose cuatro factores de necesidad llamados Sentirse bien, Un buen lugar para vivir, Estatus, y Familia (Yamamoto, 2013). Sobre esta base se derivaron cuatro factores de la contribución del trabajo a la satisfacción con la vida: Chamba y Sentirse bien, Chamba y Buen lugar para vivir, Chamba y Estatus y Chamba y Hogar. Adicionalmente se derivaron dos factores de satisfacción subjetiva con el trabajo: Sentirse bien en el trabajo y un Buen lugar para trabajar. Para asegurar la comprensión de este instrumento piloto en todos los grupos laborales, se aplicó de forma virtual el instrumento en una muestra de 324 participantes y siendo invitados a participar a través de correos y redes sociales (Yamamoto, 2012).

El Índice Chamba 1.0 está conformado por las escalas *Se trabaja para vivir* y *Chamba es Chamba*, las cuales han sido validadas mediante estudios realizados por el mismo autor, dotando de confiabilidad a ambas escalas en el ámbito de Lima Metropolitana. Mediante la

técnica del análisis factorial confirmatorio de la muestra de 324 participantes, se encontraron buenas propiedades psicométricas para la escala “Se trabaja para vivir” [ $\chi^2(21, N=325) = 30.5, p=0.082, CFI=0.981, RMSEA=0.037$ ], y muy buenas propiedades psicométricas para “Chamba es Chamba” [ $\chi^2(8, N=324)=11.14, p=0.194, CFI=0.990, RMSEA=0.035$ ] (Yamamoto, 2012). Es preciso mencionar que ambas escalas psicométricas son las primeras en evaluar la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, con un enfoque local, considerando el uso de indicadores validados en la cultura peruana, y en especial en la zona de Lima Metropolitana (Yamamoto, 2012). En efecto, detrás de este instrumento existe un respaldo estadístico que demuestra su confiabilidad para ser utilizado de manera local. Asimismo, en el presente trabajo se sigue el procedimiento estipulado por los autores de los instrumentos Índice Chamba 1.0 y escala de Satisfacción con la vida, para la realización de las encuestas, así como también considerar sus recomendaciones para el análisis e interpretación de los resultados, aplicando las herramientas estadísticas que permitan garantizar en el buen uso de la herramienta.

### **3.8.2. Escala de satisfacción con la Vida**

La escala “Satisfacción con la vida” desarrollada por Diener, et. al (1985), es un constructo que intenta estimar el grado de satisfacción que los individuos sienten con la vida en general. A pesar de que esta escala sólo contiene cinco ítems, ha sido validada con buenas características psicométricas mediante diversos estudios desde su creación (Moyano, Martínez, & Muñoz, 2013). Según Diener et al. (1985), en el primer estudio y publicación de esta escala, se reportó un coeficiente Alfa de 0.87. Asimismo, muestreos posteriores reflejan igualmente un coeficiente Alfa mayor a 0.85. El objetivo de la escala Satisfacción con la vida (SWLS) es evaluar el juicio global de una persona sobre su satisfacción con la vida. Los autores Diener, et. al (1985), iniciaron el desarrollo del SWLS con la generación de un conjunto de 48 artículos destinados a reflejar la satisfacción con la vida y el bienestar.

De este conjunto original de artículos, el análisis factorial se utilizó para identificar 10 artículos con mayor peso (0.60 o más) en un factor común interpretados como evaluaciones globales de la vida de una persona. Después de la eliminación inicial, este según grupo de 10 artículos se redujo aún más a cinco artículos, con efecto mínimo sobre la fiabilidad alfa de la escala. Una escala de respuestas del estilo Likert de 7 puntos (que va desde 1, que significa totalmente en desacuerdo, hasta 7, que significa totalmente de acuerdo) fue utilizado para ofrecer a los encuestados una variedad de opciones de respuesta. Los cinco elementos están todos alineados en una dirección positiva, por lo que las cinco respuestas pueden agregarse simplemente para llegar a un puntaje total para la escala. El rango posible de puntuaciones es, por lo tanto, de 5 a 35, con una puntuación de 20 que representa el punto neutral en la escala. Las puntuaciones entre 5 y 9 indican que el encuestado está extremadamente insatisfecho con la vida, mientras que las puntuaciones que oscilan entre 31 y 35 indican que el encuestado está altamente satisfecho con la vida. Los puntajes entre 21 y 25 indican que el encuestado está ligeramente satisfecho, y los puntajes de 15 a 19 se interpretan como que se encuentran en el rango ligeramente insatisfecho.

El SWLS fue desarrollado para ser útil en la evaluación de personas con una amplia gama de edades y grupos, y se han desarrollado otras evaluaciones más específicas para otro tipo de poblaciones particulares, como los estudiantes de escuela primaria, entre otros. Por otro lado, en el Perú, esta escala ha sido validada con buenas propiedades psicométricas de igual manera, avalando así la confiabilidad de este constructo. En efecto, según Rosales (2015), un solo factor explica entre el 57.63% y el 62.49% de la varianza y grados de confiabilidad que se encuentran entre un Alfa 0.78 y 0.85. Por lo tanto, la aplicación de esta escala en Lima Metropolitana es consistente con la validación previa de otros autores realizada en el ámbito peruano.

### 3.9. Resumen

En el presente capítulo se ha sustentado el diseño y la justificación del diseño de investigación realizada en la presente tesis para lograr los objetivos y probar la hipótesis formulada. Para el desarrollo de la tesis se ha detallado la metodología a emplear en la investigación cuantitativa con alcance no experimental de tipo transeccional y correlacional, para lo cual se determinaron los instrumentos de medición y la muestra a la cual serán aplicados. Los dos instrumentos validados y desarrollados son el instrumento Índice Chamba 1.0, desarrollado por Yamamoto (2012) y la escala de Satisfacción con la vida desarrollada por Diener y colaboradores (1985). La recolección de datos se obtuvo a través de un formato de encuesta en línea mediante una herramienta gratuita que ofrece la empresa Google, en la cual se incluyó todas las preguntas de ambos instrumentos, y los datos de la variable dependiente (desempeño) fue proporcionado por la empresa materia de estudio. La clave del éxito en esta etapa es la correcta recolección de información, de forma tal que no sólo esta es confiable, sino que también la muestra es significativa y probabilística respecto a la población a la que se está aplicando a la investigación y al constructo previamente definido.



## Capítulo IV: Resultados

En este capítulo, de acuerdo con el planteamiento de los objetivos de investigación, se presentan los resultados del nivel de satisfacción con la vida de los trabajadores técnicos de la planta de producción, asimismo, cuáles son los factores y correlaciones de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral más significativos, y cuáles de estos factores predicen mejor el desempeño de los trabajadores técnicos. Los resultados fueron obtenidos a través de la encuesta en línea usando los instrumentos de medición Escala de Satisfacción con la vida (SWLS) desarrollada por Diener y el Índice Chamba 1.0 (conformada por la escala *Se trabaja para vivir* y *Chamba es chamba*) de Yamamoto. Adicionalmente, se presentan los resultados anuales de Desempeño Laboral brindado por el área de Recursos Humanos de la empresa en estudio a fin de realizar las correlaciones con los factores evaluados en cada instrumento de medición y las características del perfil de los encuestados. El perfil de los encuestados incluye edad, sexo, estado civil, nivel educativo, número de hijos, años en la empresa y área a la que pertenecen dentro de la planta de producción. Los resultados fueron presentados de tal manera que responden a cada una de las preguntas de investigación e hipótesis planteadas y determinan la validez y nulidad de las mismas.

### 4.1. Test de Validez del Instrumento

#### 4.1.1. Validez por consistencia interna

Con el fin de comprobar la validez del total de las encuestas realizadas (ver Apéndice C), se evaluó la consistencia interna o Cronbach, de las cinco preguntas que fueron consideradas por Diener (1985) y las 32 preguntas de las dos escalas (*Se trabaja para vivir* y *Chamba es chamba*) que fueron consideradas por Yamamoto (2012). El Alfa Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y se requiere como mínimo valores mayores a 0.60 para ser considerado como confiabilidad satisfactoria; por

otro lado, valores por debajo del mínimo se consideran inconsistentes o inestables, no se consideran aceptables en validez.

Los valores obtenidos al evaluar los resultados de las encuestas en el Índice Chamba 1.0 y la escala de Satisfacción con la vida (SWLS) se presentan en la Tabla 2. Estos resultados muestran que la escala de Satisfacción con la vida y el puntaje global con las dos escalas que conforman el Índice Chamba 1.0 (escala *Se trabaja para vivir* y escala *Chamba es chamba*) superan el valor mínimo para ser considerados como aceptables, por lo que, según los resultados presentados, los instrumentos utilizados en la aplicación de la encuesta son adecuados para la investigación.

Tabla 2

*Análisis de Confiabilidad: Alpha de Cronbach*

	Escala de Satisfacción con la vida	Índice Chamba 1.0				
		Global	Escala se trabaja para vivir	Escala chamba es chamba	Expectativas	Percepción de Logro
Alfa de Cronbach	0.79	0.81	0.72	0.72	0.78	0.88
Promedio	4.88	3.25	3.16	3.36	3.45	3.05
Varianza	0.93	0.48	0.54	0.42	0.37	0.60

- Escala de satisfacción con la vida. Al realizar el análisis de confiabilidad para la escala de Satisfacción con la Vida desarrollada con el coeficiente Alfa Cronbach mostrado en la Tabla 2, se obtuvo como resultado mínimo 0.79 de un total de 5 preguntas, concluyendo que la información desarrollada en las encuestas es fiable.
- Índice Chamba 1.0. Al realizar el análisis de confiabilidad para el Índice Chamba 1.0 del coeficiente Alfa Cronbach mostrado en la Tabla 2, se obtuvo como resultado mínimo 0.81 de un total de 32 preguntas, concluyendo que la información desarrollada en las encuestas es fiable. Además, se pudo determinar que los resultados obtenidos en la escala “*Se trabaja para vivir*” (0.72) y escala *Chamba es chamba* (0.72) son también fiables. Asimismo, estas escalas se

componen de dos factores, donde el Factor de Expectativas (0.78) y el Factor de Percepción de logro (0.88) también presentan niveles aceptables de confiabilidad.

#### 4.1.2. Validez por constructo

Con el fin de comprobar que los factores del instrumento Índice Chamba 1.0 y presentar la validez convergente en los constructos según lo elaborado por Yamamoto, se aplicó la prueba de Prueba de esfericidad de Bartlett, ver Tabla 3, el cual presentó la Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, siendo 0.629 en la Escala se trabaja para vivir y 0.776 en la Escala chamba es chamba. Asimismo, con la prueba de Esfericidad de Bartlett se obtuvo un valor de significancia menor al 0.05, el cual nos lleva a concluir que los constructos de Índice Chamba 1.0, se encuentran relacionados.

Tabla 3

*Análisis de Validez del Constructo: Prueba de esfericidad de Bartlett*

	Escala se trabaja para vivir	Escala chamba es chamba
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	0.629	0.776
Chi-cuadrado aproximado	607.3	480.1
Gl	153.0	91.0
Sig.	.0	.0

#### 4.2. Perfil de los Encuestados

Los encuestados corresponden a trabajadores técnicos de la planta de producción de una empresa industrial de fabricación de envases de vidrio. A fin de describir las características del perfil de los encuestados se muestra la Tabla 4 con el detalle de la frecuencia y los porcentajes.

Se llegó a determinar que el 62.10% de los trabajadores tienen de 30 a 39 años, el 86.29% son hombres, el 40.32% son casados, el 84.68% tienen nivel superior técnico, tienen entre uno (33.06%) a dos (33.87%) hijos, el 39.52% laboran entre 6 a 10 años en la empresa. Respecto al área donde laboran, el 25% pertenece al área de calidad, el 24.19% al área de

formación, el 26.61% al área de mantenimiento y el 24.19% al área de máquinas y moldes.

En el Apéndice D se muestran las figuras relacionadas al perfil de los trabajadores con la distribución de sus porcentajes.

Tabla 4

*Perfil de los Trabajadores Técnicos de Producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio*

<b>Características</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
<b>Grupo de edad</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>
Menos de 30 años	22	17.74
De 30 a 39 años	77	62.10
De 40 años a más	25	20.16
<b>Sexo</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>
Mujer	17	13.71
Hombre	107	86.29
<b>Estado Civil</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>
Soltero (a)	26	20.97
Casado(a)	50	40.32
Conviviente	47	37.90
Divorciado (a)	1	0.81
<b>Nivel Educativo</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>
Secundaria	6	4.84
Superior técnica	105	84.68
Superior universitaria	13	10.48
<b>Número de hijos</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>
Sin hijos	21	16.94
1 hijo	41	33.06
2 hijos	42	33.87
3 hijos	15	12.10
4 hijos	5	4.03
<b>Años en la empresa</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>
Menos de 1 año	7	5.65
Entre 2 y 5 años	43	34.68
Entre 6 y 10 años	49	39.52
Más de 11 años	25	20.16
<b>Área de la planta</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>
Calidad	31	25.00
Formación	30	24.19
Mantenimiento	33	26.61
Máquinas y Moldes	30	24.19

### 4.3. Desempeño Laboral

En la Tabla 5 se presentan los resultados de los valores promedios del Desempeño laboral de los trabajadores (objeto de estudio) entregados por la empresa, donde se pudo determinar que el nivel promedio de desempeño laboral es de 3.35, en una escala de 1 a 5. Analizando según el perfil de los trabajadores tenemos: (a) por el grupo de edad, (a.1) el promedio del desempeño laboral en los trabajadores con menos de 30 años es 3.18, (a.2) en los trabajadores entre 30 a 39 años el desempeño laboral es 3.33, (a.3) para los trabajadores mayores de 40 años es 3.57; (b), por el sexo (b.2) el promedio en el desempeño laboral en mujeres es 3.28 y en hombres es 3.37; (c), por el estado civil (c.1) el promedio del desempeño laboral en solteros (as) es 3.12, en casados (as) es 3.46, en convivientes es 3.36 y en divorciados (as) es 3.00; (d) por el nivel educativo, (d.1) el promedio del desempeño laboral en el nivel educativo de secundaria es 3.88, (d.2) en superior técnico es 3.30, (d.3) en superior universitaria es (3.54); (e), según el número de hijos es (e.1) el desempeño laboral promedio de los trabajadores sin hijos es 3.14, (e.2) en los trabajadores con 01 hijo es 3.23, (e.3) en los trabajadores con 02 hijos es 3.45, (e.4) en los trabajadores con 03 hijos (3.70), (e.5) en los trabajadores con 4 hijos es 3.50; (f), según los años en la empresa es (f.1) el desempeño laboral promedios en los trabajadores con años en la empresa con menos de 1 año es 3.00, (f.2) en los trabajadores entre 2 a 5 años es 3.19, (f.3) en los trabajadores de 6 a 10 años es 3.35, (f.4) en los trabajadores con más de 11 años es 3.76; (g) por el nivel de área: (g.1) el promedio del desempeño laboral en el área de Calidad es 3.16, (g.2) el promedio en el área de Formación es de 3.25, (g.3) el promedio en el área de Mantenimiento es de 3.53, y (g.4) el promedio en el área de Máquinas y Moldes es de 3.47. Asimismo, en el Apéndice E se muestran las figuras relacionadas al desempeño de los trabajadores con la distribución de sus porcentajes.

Tabla 5

*Desempeño laboral de los trabajadores técnicos de producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio, según su perfil*

<b>Desempeño laboral</b>	<b>Media</b>
Empresa	3.35
<b>Grupo de edad</b>	
Menos de 30 años	3.18
De 30 a 39 años	3.33
De 40 años a más	3.57
<b>Sexo</b>	
Mujer	3.28
Hombre	3.37
<b>Estado Civil</b>	
Soltero (a)	3.12
Casado(a)	3.48
Conviviente	3.36
Divorciado (a)	3.00
<b>Nivel Educativo</b>	
Secundaria	3.88
Superior técnica	3.30
Superior Universitaria	3.54
<b>Número de hijos</b>	
Sin hijos	3.14
1 hijo	3.23
2 hijos	3.45
3 hijos	3.70
4 hijos	3.50
<b>Años en la empresa</b>	
Menos de 1 año	3.00
Entre 2 y 5 años	3.19
Entre 6 y 10 años	3.35
Más de 11 años	3.76
<b>Área de la empresa</b>	
Calidad	3.16
Formación	3.25
Mantenimiento	3.53
Máquinas y Moldes	3.47

#### **4.4. Nivel de Satisfacción con la Vida**

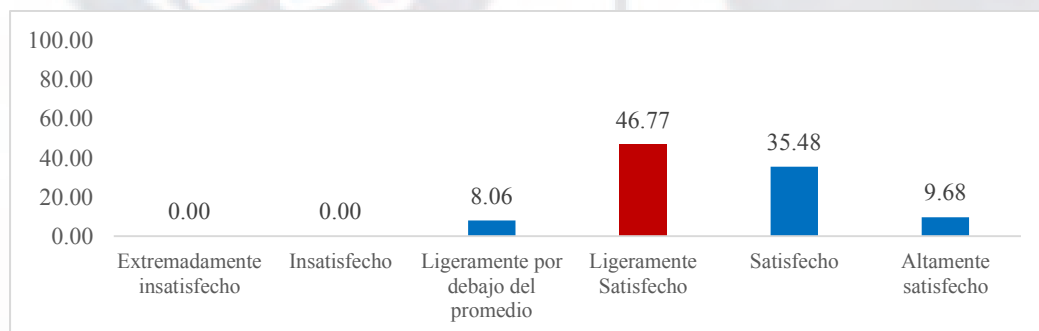
De acuerdo con la pregunta de investigación relacionada al nivel de Satisfacción con la vida medida con la escala SWLS de Diener, se presentan los resultados de la medición en la Tabla 6. A partir de los resultados de las frecuencias de esta escala, se pudo determinar que de la muestra total, la mayoría de los trabajadores técnicos tienen un nivel de satisfacción con

la vida de ligeramente satisfecho (46.77%), lo cual indica que estos trabajadores en su mayoría tienen pequeños pero importantes problemas en varias áreas de su vida. Asimismo, en la Figura 4, se muestran los porcentajes expresados en la Tabla 6. Para ver mayor detalle de la distribución de los ítems de la SWLS de los trabajadores técnicos de producción según, se encuentra revisar el Apéndice F.

Tabla 6

*Distribución de las Dimensiones de la SWLS de los Trabajadores Técnicos de Producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio*

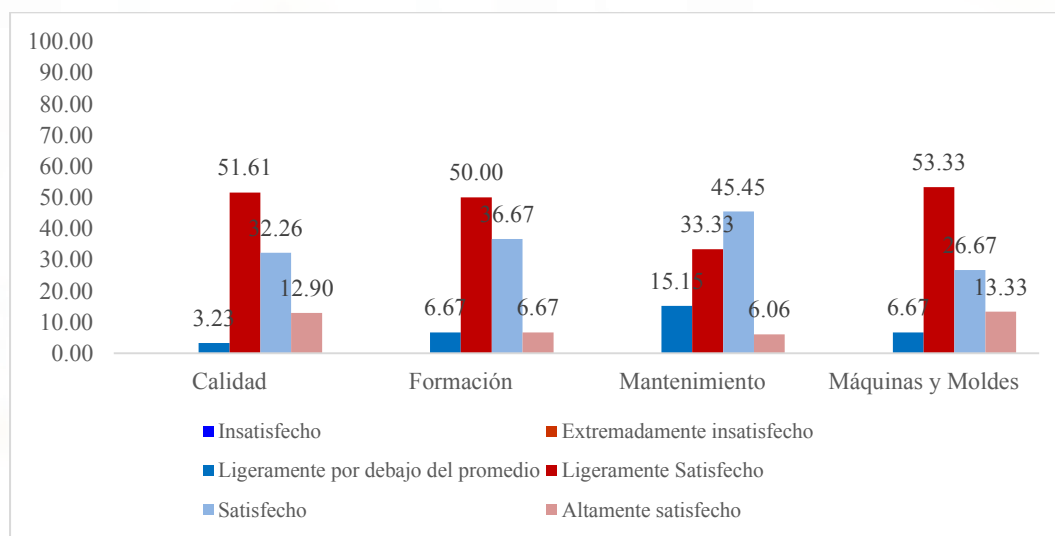
Escala	fo	%
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	10	8.06
Ligeramente Satisfecho	58	46.77
Satisfecho	44	35.48
Altamente satisfecho	12	9.68
<b>Escala</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>



*Figura 4. Distribución de las dimensiones de la SWLS de los trabajadores técnicos de producción de la empresa industrial de fabricación de envases de vidrio*

Luego de determinar el nivel de satisfacción con la vida en todos los trabajadores técnicos, de acuerdo con los resultados por frecuencias de la escala de Satisfacción con la Vida, que se presentan en la Tabla 7, según el área de la planta, se pudo determinar lo siguiente: (a) en el área de Calidad el nivel de satisfacción es ligeramente satisfecho (51.61%), (b) en el área de Formación el nivel de satisfacción es ligeramente satisfecho

(50%), (c) en el área de Mantenimiento el nivel de satisfacción es satisfecho (45.45%), y (d) en el área de Máquinas y Moldes es ligeramente satisfecho (53.33%). De esta manera, los resultados muestran que en general en todas las áreas, los trabajadores se sienten ligeramente satisfechos o satisfechos con su nivel de satisfacción con la vida. Asimismo, en la Figura 5, se muestran los porcentajes expresados en la Tabla 7. Para ver mayor detalle de la distribución por ítems de SWLS de los trabajadores técnicos de producción según el perfil de los trabajadores, revisar el apéndice G.



*Figura 5.* Distribución de las dimensiones de la SWLS de los trabajadores técnicos de producción de la empresa industrial de fabricación de envases de vidrio, según área de la empresa.



Tabla 7

*Distribución de la SWLS de los Trabajadores Técnicos de Producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio, según Área de la Empresa*

<b>Área</b>	<b>Calidad</b>	
<b>Escala</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	1	3.23
Ligeramente Satisfecho	16	51.61
Satisfecho	10	32.26
Altamente satisfecho	4	12.90
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100.00</b>
<b>Área</b>	<b>Formación</b>	
<b>Escala</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	2	6.67
Ligeramente Satisfecho	15	50.00
Satisfecho	11	36.67
Altamente satisfecho	2	6.67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>Área</b>	<b>Mantenimiento</b>	
<b>Escala</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	5	15.15
Ligeramente Satisfecho	11	33.33
Satisfecho	15	45.45
Altamente satisfecho	2	6.06
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>
<b>Área</b>	<b>Máquinas y Moldes</b>	
<b>Escala</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	2	6.67
Ligeramente Satisfecho	16	53.33
Satisfecho	8	26.67
Altamente satisfecho	4	13.33
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

#### 4.4.1. Contraste de hipótesis para el nivel de satisfacción con la vida

Se procedió a hacer uso de la estadística inferencial para determinar si el nivel de satisfacción con la vida de los trabajadores técnicos es insatisfecho. Para contrastar la

hipótesis de investigación, se comparó el nivel actual de satisfacción con la vida frente al supuesto del nivel de insatisfacción.

Para determinar la diferencia estadística entre los niveles, se eligió inicialmente la prueba de correlación t de Student para muestras relacionadas, pero se debe considerar que dicha prueba es aplicable con las siguientes condiciones: a) los grupos a contrastar siguen una distribución normal, b) las varianzas de los grupos a contrastar presentan homocedasticidad y c) los grupos a comparar presentan independencia.

Para evaluar la normalidad se empleó la prueba de Kolgomorov Smirnov (ver Tabla 8) y se buscó evaluar si los datos de los instrumentos de la SWLS, siguen una distribución normal. Para esto se realizó la siguiente prueba de Hipótesis:

$H_0$ : La distribución de la variable no difiere de una distribución normal.

$H_1$ : La distribución de la variable difiere de una distribución normal.

Tabla 8

*Resultados de la Prueba de Kolgomorov Smirnov de las Variables*

<b>Escala de Satisfacción con la Vida</b>	
N	124
Estadístico de prueba	0.09
Sig. asintótica (bilateral)	0.01

Se observó que el valor de significancia (p-value) o significancia asintótica es menor a 0.05 para la escala de Satisfacción con la vida, en tal sentido se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: *La distribución de los datos de la Escala de Satisfacción con la Vida difiere de una distribución normal*, por lo que la prueba t de Student no puede ser aplicada puesto que no presenta normalidad, es por ello que se trabajó con prueba no paramétrica, siendo la prueba elegida la de Wilcoxon para muestras relacionadas a fin de determinar la diferencia estadística entre el nivel actual de satisfacción con la vida (medida con la escala SWLS de Diener) frente al nivel de insatisfacción propuesto.

Para la prueba de Wilcoxon se realizó las siguientes pruebas de hipótesis de investigación:

H<sub>0</sub>: Las medianas del nivel de Satisfacción con la vida y el supuesto de nivel de insatisfacción no son distintos entre los grupos.

H<sub>1</sub>: Las medianas del nivel de Satisfacción con la vida y el supuesto de nivel de insatisfacción son distintos entre los grupos.

Los resultados presentados en la Tabla 9 muestran la diferencia entre las medianas del nivel de satisfacción con la vida y el supuesto de nivel de insatisfacción, donde el valor de significancia es menor a 0.05, por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula, es decir, se infiere que las medianas del nivel de Satisfacción con la vida son distintos al supuesto planteado que el nivel de satisfacción de los trabajadores es insatisfecho.

Tabla 9

*Resultados de Prueba de Wilcoxon para Evaluar las Diferencias del Nivel de Satisfacción con la vida y el Supuesto de Insatisfacción*

Nivel de Satisfacción con la vida	Z	Sig. Asintótica
SWLS	-9.85	0.000

#### 4.5. Factor Satisfacción con la Vida (Escala Se trabaja para vivir)

De acuerdo con la estructura del Índice Chamba 1.0, la escala *Se trabaja para vivir* mide el constructo de satisfacción con la vida influenciada por el trabajo. Se presentan en la Figura 6 los resultados de los valores promedios con las áreas de Expectativas y Percepción de logro, donde se pudo determinar que el promedio en el nivel de satisfacción con la vida influenciada por el trabajo es 3.30 (importante) en el área de Expectativas y 3.02 (importante) en la Percepción del logro.

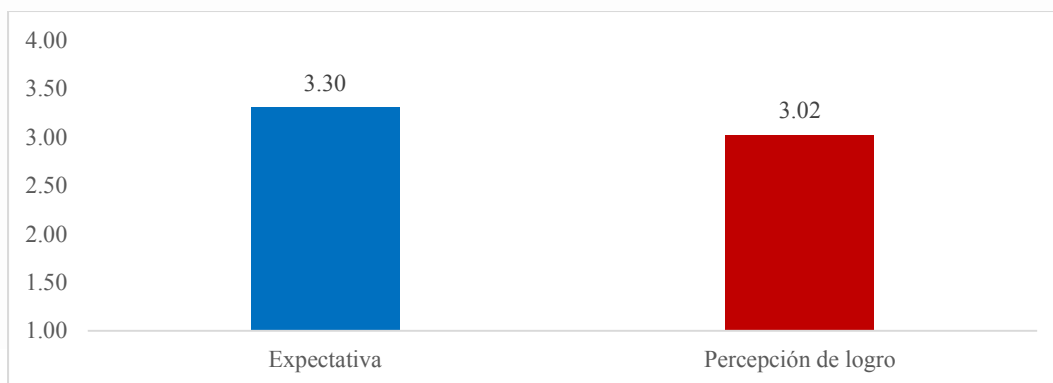


Figura 6. Nivel de la escala *Se trabaja para vivir* del Índice de Chamba 1.0 de los trabajadores técnicos de producción de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio

Por otra parte, en la Figura 7 también nos muestra que dentro de las áreas de la escala *Se trabaja para vivir*, el factor *Logro de chamba y hogar* es el factor que muestra el valor promedio más alto (3.74, muy importante) dentro del área de Expectativas, mientras que *Logro de chamba y Sentirse bien* es el factor con el mayor valor promedio (3.20, importante) en el área de Percepción del logro.

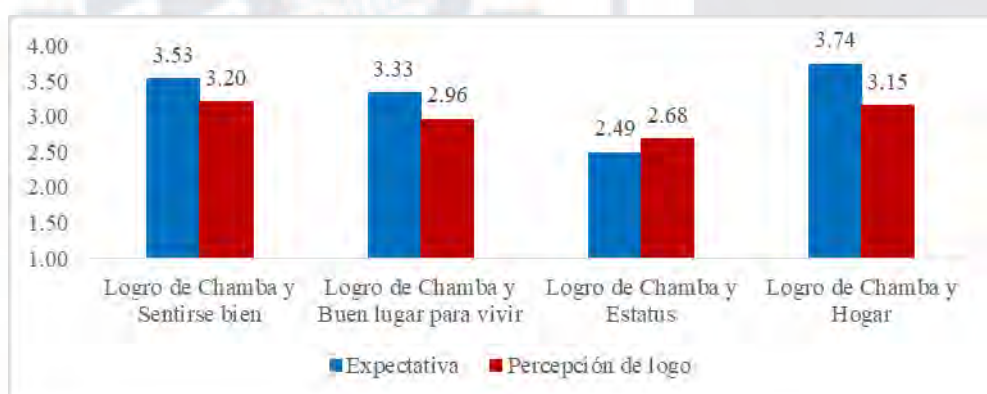


Figura 7. Factores de la escala *Se trabaja para vivir* del Índice Chamba 1.0 de los trabajadores técnicos de producción de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio

En la Tabla 10, se presentan los resultados de los valores promedios de la escala *Se trabaja para vivir* del Índice Chamba 1.0 con las áreas de Expectativas y Percepción de logro según la división de áreas dentro de la empresa y factor escala, donde se pudo determinar que: (a) para el área de Calidad, el factor *Logro de chamba y hogar* es el factor que muestra el valor promedio más alto (3.66, muy importante) dentro del área de Expectativas, mientras que el mismo factor *Logro de chamba y Hogar* es el que presenta el mayor valor promedio

(3.26, importante) en el área de Percepción del logro, (b) para el área de Formación, el factor *Logro de chamba y hogar* es el factor que muestra el valor promedio más alto (3.85, muy importante) dentro del área de Expectativas, mientras que *Logro de chamba y Sentirse bien* es el factor con el mayor valor promedio (3.16, importante) en el área de Percepción del logro, (c) para el área de Mantenimiento, el factor *Logro de chamba y hogar* es el factor que muestra el valor promedio más alto (3.68, muy importante) dentro del área de Expectativas, mientras que el factor *Logro de chamba y Sentirse bien* es el que presenta el mayor valor promedio (3.23, importante) en el área de Percepción del logro y (d) para el área de Máquinas y molde, el factor *Logro de chamba y hogar* es el factor que muestra el valor promedio más alto (3.77, muy importante) dentro del área de Expectativas, mientras que *Logro de chamba y Sentirse bien* es el factor con el mayor valor promedio (3.26, importante) en el área de Percepción del logro. Asimismo, en el Apéndice H se muestra la distribución de los factores de la escala *Se trabaja para vivir* de acuerdo a las características propias del perfil de los trabajadores.

En la Figura 8, se presentan los resultados de los valores promedios de la escala *Se trabaja para vivir* del Índice Chamba 1.0 con las áreas de Expectativas y Percepción de logro según la división de áreas dentro de la empresa, donde se pudo determinar que: (a) para el área de Calidad, el promedio del nivel de satisfacción con la vida influenciada por el trabajo expresado en la escala *Se trabaja para vivir* es 3.25 (importante) en el área de expectativas y 3.04 (importante) en la percepción del logro, (b) para el área de Formación, el promedio del nivel de satisfacción con la vida influenciada por el trabajo expresado en la escala *Se trabaja para vivir* es 3.31 (importante) en el área de expectativas y 2.98 (importante) en la percepción del logro, (c) para el área de Mantenimiento, el promedio del nivel de satisfacción con la vida influenciada por el trabajo expresado en la escala *Se trabaja para vivir* es 3.29 (importante) en el factor de expectativas y 2.97 (importante) en la percepción del logro, d) para el área de

Máquinas y Moldes, el promedio del nivel de satisfacción con la vida influenciada por el trabajo expresado en la escala *Se trabaja para vivir* es 3.38 (importante) en el factor de expectativas y 3.10 (importante) en la percepción del logro.

Tabla 10

*Distribución de los Factores de la Escala se trabaja para vivir del Índice Chamba 1.0 de los Trabajadores Técnicos de Producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio, según Área de la Empresa*

	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logro</b>
<b>Área de la empresa</b>	<b>Calidad</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.54	3.17
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.24	3.00
Logro de Chamba y Estatus	2.40	2.66
Logro de Chamba y Hogar	3.66	3.26
<b>Área de la empresa</b>	<b>Formación</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.57	3.16
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.27	2.93
Logro de Chamba y Estatus	2.42	2.60
Logro de Chamba y Hogar	3.85	3.15
<b>Área de la empresa</b>	<b>Mantenimiento</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.47	3.23
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.38	2.89
Logro de Chamba y Estatus	2.52	2.59
Logro de Chamba y Hogar	3.68	3.05
<b>Área de la empresa</b>	<b>Máquinas y Moldes</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.57	3.26
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.45	3.03
Logro de Chamba y Estatus	2.63	2.88
Logro de Chamba y Hogar	3.77	3.17

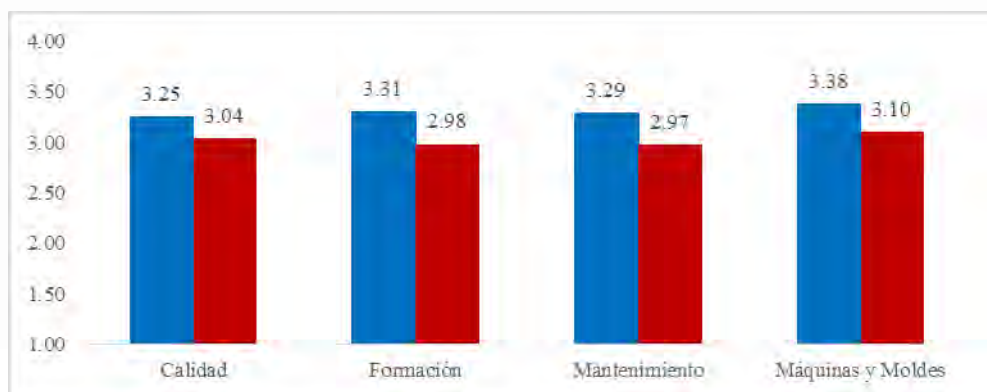


Figura 8. Distribución de la escala *Se trabaja para vivir* del Índice Chamba 1.0 de los trabajadores técnicos de producción de la empresa industrial de fabricación de envases de vidrio, según área de la empresa

#### 4.5.1. Contraste de hipótesis del factor Satisfacción con la vida (escala *Se trabaja para vivir*)

Se procedió a hacer uso de la estadística inferencial para determinar la diferencia estadística entre las áreas de los factores de la Satisfacción con la vida (Escala *Se trabaja para vivir*) del Índice de chamba 1.0.

Para determinar la diferencia estadística se eligió inicialmente la prueba de t de Student para muestras relacionadas, pero se debe considerar que dicha prueba es aplicable con las siguientes condiciones: a) los grupos a contrastar siguen una distribución normal, b) las varianzas de los grupos a contrastar presentan homocedasticidad y c) los grupos a comparar presentan independencia.

Para evaluar la normalidad se empleó la prueba de Kolgomorov Smirnov (ver Tabla 11) y se buscó evaluar si los datos del área Escala *se trabaja para vivir* del instrumento Índice Chamba 1.0, siguen una distribución normal. Para esto se realizó la siguiente prueba de Hipótesis:

$H_0$ : La distribución de la variable no difiere de una distribución normal.

$H_1$ : La distribución de la variable difiere de una distribución normal.

Tabla 11

*Resultados de la Prueba de Kolgomorov Smirnov para las Escalas Se trabaja para vivir del Índice Chamba 1.0*

	Escala	
	Se trabaja para vivir	
	Expectativa	Percepción de logro
N	124	124
Estadístico de prueba	0.11	0.09
Sig. asintótica (bilateral)	0.00	0.02

Se observó que el valor de significancia (p-value) o significancia asintótica es menor a 0.05 para las áreas *de la Escala se trabaja para vivir* del Índice Chamba 1.0, en tal sentido se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: *La distribución de los datos del instrumento de medición para la Escala se trabaja para vivir del Índice Chamba 1.0 difiere de una distribución normal*, por lo que la prueba t de Student para muestras relacionadas no puede ser aplicada debido a que ninguna escala de variable presenta normalidad, es por ello que se trabajó con pruebas no paramétricas. Las pruebas elegidas fueron las pruebas de Wilcoxon para muestras relacionadas para determinar la diferencia estadística entre los factores de las áreas de la escala *Se trabaja para vivir* del Índice Chamba 1.0.

Para la prueba de Wilcoxon se realizó las siguientes pruebas de hipótesis de investigación:

$H_0$ : Las medianas de los factores de las áreas de la escala *Se trabaja para vivir* del Índice Chamba 1.0 no son distintos entre los grupos.

$H_1$ : Las medianas de los factores de las áreas de la escala *Se trabaja para vivir* del Índice Chamba 1.0 son distintos entre los grupos.

Los resultados presentados en la Tabla 12 muestran la diferencia entre los factores de las áreas de la escala *Se trabajar para vivir* del Índice Chamba 1.0, encontrándose que en el



factor Chamba y Sentirse bien el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula, es decir, se infiere que las medianas del factor Chamba y Sentirse bien son distintos según las áreas de Expectativas y Percepción de logro, debido a la estadística inferencial. Para el factor Chamba y Buen lugar para vivir el nivel de significancia<sup>ii</sup> es menor a 0.05, por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula, es decir, se infiere que las medianas del factor Chamba y Buen lugar para vivir son distintos según las áreas de Expectativas y Percepción de logro, debido a la estadística inferencial. En el caso del factor Chamba y Estatus el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula, es decir, se infiere que las medianas del factor Chamba y Estatus son distintos según las áreas de Expectativas y Percepción de logro, debido a la estadística inferencial. Asimismo, para el factor Chamba y Hogar el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula, es decir, se infiere que las medianas del factor Chamba y Hogar son distintos según las áreas de Expectativas y Percepción de logro, debido a la estadística inferencial.

Tabla 12

*Resultados de Prueba de Wilcoxon para evaluar las diferencias de grupos de los Factores de la escala Se trabaja para vivir del Índice de Chamba*

<b>Escala se trabaja para vivir</b>	<b>Z</b>	<b>Sig. Asintótica</b>
Chamba y Sentirse bien	-4.53	0.000
Chamba y Buen lugar para vivir	-4.77	0.000
Chamba y Estatus	-2.54	0.011
Chamba y Hogar	-6.70	0.000

#### **4.6. Factor Satisfacción Laboral (Escala Chamba es chamba)**

De acuerdo con la estructura del Índice Chamba 1.0, la escala *Chamba es chamba* mide el constructo de satisfacción laboral. Se presentan en la Figura 9 los resultados de los valores promedios con las áreas de Expectativas y Percepción de logro, donde se pudo

determinar que el promedio en el nivel de satisfacción laboral es 3.64 (muy importante) en las expectativas y 3.09 (importante) en la percepción del logro.

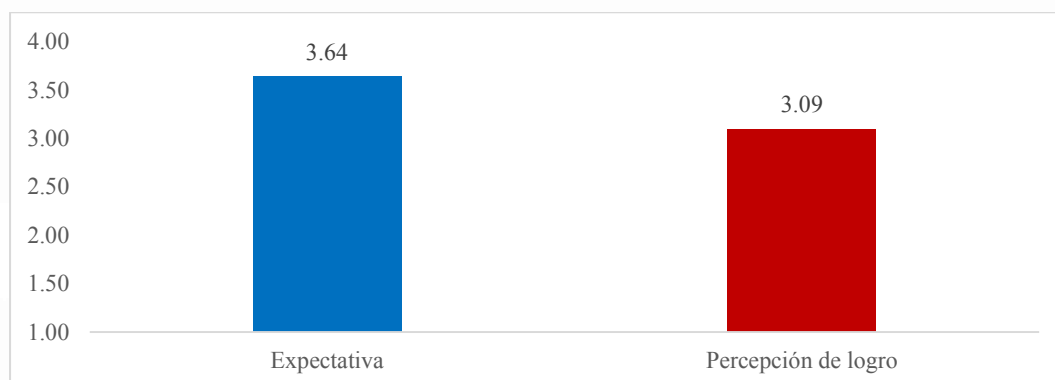


Figura 9. Nivel de las escalas del Índice de Chamba 1.0 de los trabajadores técnicos de producción de una empresa industrial de fabricación de envases de vidrio

Por otra parte, con relación a las áreas de la escala *Chamba es chamba*, el factor *Sentirse bien en el trabajo* es el factor que muestra el valor promedio más alto (3.67, muy importante) dentro del área de Expectativas con relación al factor *Buen lugar para trabajar*. Asimismo, también es *Sentirse bien en el trabajo* el factor con el mayor valor promedio (3.25, importante) en el área de Percepción del logro como se puede ver en la Figura 10.

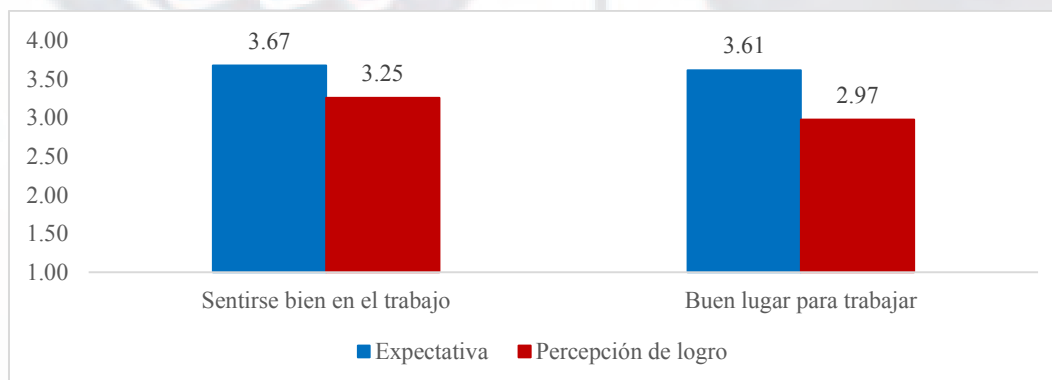
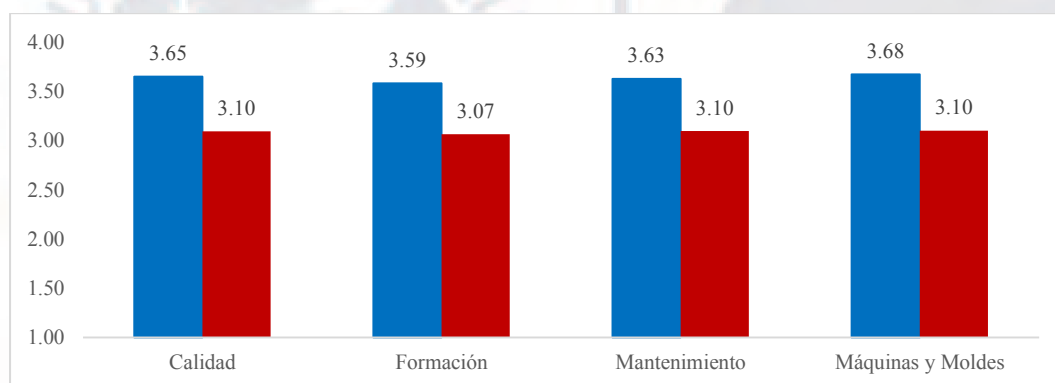


Figura 10. Factores de la escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0 de los trabajadores técnicos de producción de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio

En la Figura 11, se presentan los resultados de los valores promedios de la escala *Chamba es chamba* del Índice Chamba 1.0 con las áreas de Expectativas y Percepción de logro según la división de áreas dentro de la empresa, donde se pudo determinar que: (a) para el área de Calidad, el promedio del nivel de satisfacción laboral expresado en la escala *Chamba es chamba* es 3.65 (muy importante) en el área de expectativas y 3.10 (importante)

en la percepción del logro, (b) para el área de Formación, el promedio del nivel de satisfacción laboral expresado en la escala *Chamba es chamba* es 3.59 (muy importante) en el área de expectativas y 3.07 (importante) en la percepción del logro, (c) para el área de Mantenimiento, el promedio del nivel de satisfacción laboral expresado en la escala *Chamba es chamba* es 3.63 (muy importante) en el factor de expectativas y 3.10 (importante) en la percepción del logro, d) para el área de Máquinas y Moldes, el promedio del nivel de satisfacción laboral expresado en la escala *Chamba es chamba* es 3.68 (muy importante) en el factor de expectativas y 3.10 (importante) en la percepción del logro. Asimismo, en el Apéndice I se muestran la distribución de los factores de la escala *Chamba es chamba* de acuerdo a las características propias del perfil de los trabajadores.



*Figura 11.* Distribución de la escala *chamba es chamba* del Índice Chamba 1.0 de los trabajadores técnicos de producción de la empresa industrial de fabricación de envases de vidrio, según área de la empresa

Adicionalmente, en la Tabla 13, se presentan los resultados de los valores promedios de la escala *Chamba es chamba* del Índice Chamba 1.0 con las áreas de Expectativas y Percepción de logro según la división de áreas dentro de la empresa y factor escala, donde se pudo determinar que: (a) para el área de Calidad, el factor *Sentir bien en el trabajo* es el factor que muestra el valor promedio más alto (3.68, muy importante) dentro del área de Expectativas, así como dentro del área de Percepción de logro (3.23, importante), (b) para el área de Formación, el factor *Sentir bien en el trabajo* es el factor que muestra el valor promedio más alto (3.66, muy importante) dentro del área de Expectativas, así como dentro

del área de Percepción de logro (3.23, importante), (c) para el área de Mantenimiento, el factor *Sentir bien en el trabajo* es el factor que muestra el valor promedio más alto (3.64, muy importante) dentro del área de Expectativas, así como dentro del área de Percepción de logro (3.19, importante) y (d) para el área de Máquinas y moldes, el factor *Sentir bien en el trabajo* es el factor que muestra el valor promedio más alto (3.72, muy importante) dentro del área de Expectativas, así como dentro del área de Percepción de logro (2.98, importante).

Tabla 13

*Distribución de los Factores de la Escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0 de los Trabajadores Técnicos de Producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio, según Área de la Empresa*

<b>Escala Chamba es chamba</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logro</b>
<b>Área de la empresa</b>	<b>Calidad</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.68	3.23
Buen lugar para trabajar	3.64	3.00
<b>Área de la empresa</b>	<b>Formación</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.66	3.32
Buen lugar para trabajar	3.53	2.88
<b>Área de la empresa</b>	<b>Mantenimiento</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.64	3.19
Buen lugar para trabajar	3.63	3.03
<b>Área de la empresa</b>	<b>Máquinas y Moldes</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.72	3.28
Buen lugar para trabajar	3.64	2.98

#### **4.6.1. Contraste de hipótesis del factor de Satisfacción Laboral (escala Chamba es chamba)**

Se procedió a hacer uso de la estadística inferencial para determinar la diferencia estadística entre las áreas de los factores de la Satisfacción laboral (Escala Chamba es chamba) del Índice de Chamba 1.0.

Para determinar la diferencia estadística se eligió inicialmente la prueba de t de Student para muestras relacionadas, pero se debe considerar que dicha prueba es aplicable con las siguientes condiciones: a) los grupos a contrastar siguen una distribución normal, b) las varianzas de los grupos a contrastar presentan homocedasticidad y c) los grupos a comparar presentan independencia.

Para evaluar la normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov Smirnov (ver Tabla 14) y se buscó evaluar si los datos del área Escala Chamba es chamba del instrumento Índice Chamba 1.0, siguen una distribución normal. Para ello se realizó la siguiente prueba de Hipótesis:

$H_0$ : La distribución de la variable no difiere de una distribución normal.

$H_1$ : La distribución de la variable difiere de una distribución normal.

Tabla 14

*Resultados de la Prueba de Kolmogorov Smirnov para las Escalas Chamba es chamba de la del Índice Chamba 1.0*

	Escala Chamba es chamba	
	Expectativa	Percepción de logro
N	124	124
Estadístico de prueba	0.14	0.10
Sig. asintótica (bilateral)	0.00	0.00

Se observó que el valor de significancia (p-value) o significancia asintótica es menor a 0.05 para las áreas *de la Escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0*, en tal sentido se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: *La distribución de los datos del instrumento de medición para la Escala chamba es chamba del Índice Chamba 1.0 difiere de una distribución normal*, por lo que las prueba t de Student para muestras relacionadas no pueden ser aplicada puesto que ninguna escala de variable presenta normalidad, es por ello que se trabajó con pruebas no paramétricas. Las pruebas elegidas

fueron la prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas para determinar la diferencia estadística entre los factores de las áreas de la escala Chamba es Chamba del Índice Chamba 1.0.

Para la prueba de Wilcoxon se realizó las siguientes pruebas de hipótesis de investigación:

$H_0$ : Las medianas de los factores de las áreas de la escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0 no son distintos entre los grupos.

$H_1$ : Las medianas de los factores de las áreas de la escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0 son distintos entre los grupos.

Los resultados presentados en la Tabla 15 muestran la diferencia entre los factores de las áreas de la escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0, encontrándose que en el factor Sentirse bien en el trabajo el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto se debe rechazar la hipótesis nula, es decir, se infiere que las medianas del factor Sentirse bien en el trabajo son distintos según las áreas de Expectativas y Percepción de logro, debido a la estadística inferencial. Para el factor Buen lugar para trabajar para vivir el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula, es decir, se infiere que las medianas del factor Chamba y Buen lugar para vivir son distintos según las áreas de Expectativas y Percepción de logro, debido a la estadística inferencial.

Tabla 15

*Resultados de Prueba de Wilcoxon para evaluar las diferencias de grupos de los Factores de la Escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0*

<b>Escala Chamba es chamba</b>	<b>Z</b>	<b>Sig. Asintótica</b>
Sentirse bien en el trabajo	-5.84	0.000
Buen lugar para trabajar	-7.37	0.000

#### 4.7. Análisis de Correlaciones

Luego de realizar la validación de datos de las encuestas, se procedió a hacer uso de la estadística inferencial para realizar las correlaciones del nivel de Satisfacción con la vida, el factor de la Satisfacción con la vida (Escala se trabaja para vivir) y el factor Satisfacción laboral (Escala chamba es chamba) con el desempeño. Para realizar las correlaciones, inicialmente se eligió la prueba de Correlación de Pearson, pero se debe considerar que dicha prueba es aplicable cuando los grupos a correlacionar siguen una distribución normal.

Para evaluar la normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov Smirnov y se buscó evaluar si los datos de los instrumentos de medición Escala de Satisfacción con la vida e Índice Chamba 1.0, y los datos del Desempeño laboral siguen una distribución normal. Para esto se realizó la siguiente prueba de Hipótesis:

$H_0$ : La distribución de la variable no difiere de una distribución normal.

$H_1$ : La distribución de la variable difiere de una distribución normal.

En las Tablas 06, 09 y 12, se presentaron las pruebas de hipótesis para las variables nivel de Satisfacción con la vida, el factor de la Satisfacción con la vida (Escala se trabaja para vivir) y el factor Satisfacción laboral (Escala chamba es chamba), concluyendo que no existe normalidad. En la Tabla 16, se presenta los resultados de la prueba de normalidad para la variable Desempeño.

Tabla 16

##### *Resultados de Prueba de Kolmogorov Smirnov de la Variable Desempeño*

<b>Desempeño laboral</b>	
N	124
Estadístico de prueba	0.15
Sig. asintótica (bilateral)	0.00

Se observó que el valor de significancia (p-value) o significancia asintótica es menor a 0.05 para la variable Desempeño, en tal sentido se procedió a rechazar la hipótesis nula y

aceptar la hipótesis alterna: *La distribución de los datos del Desempeño Laboral difiere de una distribución normal*, por lo que la Correlación de Pearson no puede ser aplicadas puesto que ninguna variable presenta normalidad, es por ello se trabajó con pruebas no paramétricas. La prueba elegida fue la prueba de Correlación de Rangos de Spearman, que nos permitió correlacionar el nivel de satisfacción con la vida (medida con la escala SWLS de Diener), la satisfacción con la vida influenciada por el trabajo (medida con la escala *Se trabaja para vivir*) y la satisfacción laboral (de la escala *Chamba es chamba*) con el desempeño.

Para la prueba de Correlación de Rangos de Spearman se realizó las siguientes pruebas de hipótesis de investigación:

H<sub>0</sub>: El coeficiente de correlación de las variables es igual a 0.

H<sub>1</sub>: El coeficiente de correlación de las variables es diferente de 0.

#### **4.7.1. Correlaciones de los niveles de la satisfacción con la vida y el desempeño de los trabajadores técnicos**

En la Tabla 17, se observa que existe una relación directa y significativa entre el nivel la Satisfacción con la Vida con el Desempeño de los trabajadores. Asimismo, se aprecia que, en el área de Máquinas y Moldes, existe una relación directa y significativa entre el Desempeño y la escala de Satisfacción con la Vida.

Tabla 17

*Coeficientes Rho de Spearman para Correlaciones entre Desempeño con la Escala de Satisfacción con la Vida de Diener y según Área de la Empresa*

		<b>Coef. de correlación</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>
Desempeño Laboral	Escala de Satisfacción con la Vida	0.250	0.005
Desempeño Laboral	Calidad	0.076	0.686
Desempeño Laboral	Formación	0.250	0.183
Desempeño Laboral	Mantenimiento	0.216	0.227
Desempeño Laboral	Máquinas y Moldes	0.502	0.005



#### 4.7.2. Correlaciones entre los factores de la escala Satisfacción con la vida (escala Se trabaja para vivir) y el desempeño de los trabajadores técnicos

En la Tabla 18, se observan los coeficientes de Correlación de Spearman entre el Desempeño y la escala Se trabaja para vivir del Índice Chamba 1.0, se confirma que no existe correlación significativa tanto en el área de expectativas como en el área de percepción de logro en el desempeño.

Tabla 18

*Coeficientes Rho de Spearman para Correlaciones entre Desempeño con la Escala Se trabaja para vivir*

<b>Empresa</b>		<b>Rho</b>	<b>Sig. Asintótica</b>
Desempeño	Escala se trabaja para vivir		
	Expectativa	0.087	0.338
Laboral	Percepción de logro	0.112	0.214

En la Tabla 19, se observan los coeficientes de Correlación de Spearman entre el Desempeño laboral y los factores de la escala *Se trabaja para vivir* del Índice Chamba 1.0, notando que en el factor Chamba y sentirse bien no existe correlación significativa tanto en el área de expectativas como en el área de percepción de logro en el desempeño. Para el factor Chamba y buen lugar para vivir no existe correlación significativa tanto en el área de expectativas como en el área de percepción de logro en el desempeño. En el caso del factor Chamba y Estatus, tampoco existe correlación significativa tanto en el área de expectativas como en el área de percepción de logro en el desempeño. Finalmente, para el factor Chamba y Hogar, no existe correlación significativa tanto en el área de expectativas como en el área de percepción de logro en el desempeño.

Tabla 19

*Coefficientes Rho de Spearman para correlaciones entre los factores de la escala Se trabaja para vivir del Índice Chamba 1.0 frente al Desempeño Laboral*

		Chamba y Sentirse bien		Chamba y Buen lugar para vivir		Chamba y Estatus		Chamba y Hogar	
		Rho	Sig. Asintótica	Rho	Sig. Asintótica	Rho	Sig. Asintótica	Rho	Sig. Asintótica
Desempeño Laboral	Escala <i>Se trabaja para vivir</i>								
	*Expectativa	0.002	0.984	0.073	0.422	0.060	0.506	0.095	0.294
	*Percepción de logro	0.140	0.121	0.036	0.688	-0.070	0.441	0.122	0.177

En la Tabla 20, se observan los coeficientes de Correlación de Spearman entre el Desempeño laboral y la escala *Se trabaja para vivir* del Índice Chamba 1.0 según el área de la empresa, notando que en el área de expectativas de la Satisfacción con la vida influenciada por el trabajo (escala *Se trabaja para vivir*) frente al desempeño, existe una relación directa (positiva) y significativa con los trabajadores que laboran en el área de Máquinas y Moldes.

Tabla 20

*Coefficientes Rho de Spearman para correlaciones entre la escala Se trabaja para vivir del Índice de Chamba 1.0 y el Desempeño Laboral, según el área de la empresa*

		Calidad		Formación		Mantenimiento		Máquinas y Moldes	
		Rho	Sig. Asintótica	Rho	Sig. Asintótica	Rho	Sig. Asintótica	Rho	Sig. Asintótica
Desempeño Laboral	Escala se trabaja para vivir								
	*Expectativa	0.031	0.868	0.152	0.422	0.117	0.517	-0.075	0.693
	*Percepción de logro	0.111	0.552	0.120	0.529	0.089	0.621	0.378	0.039

#### **4.7.3. Correlaciones entre los factores de la escala de satisfacción laboral (escala Chamba es chamba) y el desempeño de los trabajadores técnicos**

En la Tabla 21, se observan los coeficientes de Correlación de Spearman entre el Desempeño y la escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0, notando que para el área de expectativas existe una relación directa y significativa entre el Desempeño y el área de Expectativas de la escala Chamba es chamba y en el área de percepción de logro existe una

relación directa y significativa entre el Desempeño y el área de Percepción de logro de la escala Chamba es chamba.

Tabla 21

*Coefficientes Rho de Spearman para Correlacionar el Desempeño con la escala Chamba es chamba*

Empresa		Rho	Sig. Asintótica
Desempeño Laboral	Escala <i>Chamba es chamba</i>		
	*Expectativa	0.314	0.000
	*Percepción de logro	0.188	0.037

En la Tabla 22, se observan los coeficientes de Correlación de Spearman entre el Desempeño laboral y los factores de la escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0, notando que: (a) para el área de expectativas del factor Sentirse bien en el trabajo, existe una relación directa y significativa entre con el Desempeño de los trabajadores, (b) para el área de percepción de logro del factor Sentirse bien en el trabajo, existe una relación directa y significativa entre con el Desempeño de los trabajadores, (c) para el área de expectativas del factor Buen lugar para trabajar, existe una relación directa y significativa entre con el Desempeño de los trabajadores, (d) mientras que para el área de Percepción de logro del factor Buen lugar para vivir no existe correlación significativa.

Tabla 22

*Coefficientes Rho de Spearman para correlaciones entre las áreas de los factores de la escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0 frente al Desempeño Laboral*

		Sentirse bien en el trabajo		Buen lugar para trabajar	
		Rho	Sig. Asintótica	Rho	Sig. Asintótica
Desempeño Laboral	Escala chamba es chamba				
	Expectativa	0.241	0.007	0.238	0.008
	Percepción de logro	0.168	0.062	0.164	0.068

En la Tabla 23, se observan los coeficientes de Correlación de Spearman entre el Desempeño laboral y la escala Chamba es chamba del Índice Chamba 1.0 según el área de la empresa, notando que (a) en el área de expectativas de la Satisfacción laboral (escala *Chamba es chamba*) frente al desempeño, existe una relación directa (positiva) y significativa con los trabajadores que laboran en el área de Formación, (b) en el área de expectativas de la Satisfacción laboral (escala *Chamba es chamba*) frente al desempeño, existe una relación directa (positiva) y significativa con los trabajadores que laboran en el área de Mantenimiento, (c) en el área de percepción de logro de la Satisfacción laboral (escala *Chamba es chamba*) frente al desempeño, existe una relación directa (positiva) y significativa con los trabajadores que laboran en el área de Máquinas y moldes. Asimismo, en el Apéndice J se muestran los ítems de las escalas Se trabaja para vivir y chamba es chamba de acuerdo a las características propias del perfil de los trabajadores.

Tabla 23

*Coeficientes Rho de Spearman para correlaciones entre la escala Chamba es chamba del Índice de Chamba 1.0 frente al Desempeño Laboral, según área de la empresa*

		Calidad		Formación		Mantenimiento		Máquinas y Moldes	
		Rho	Sig. Asintótica	Rho	Sig. Asintótica	Rho	Sig. Asintótica	Rho	Sig. Asintótica
Desempeño Laboral	Escala Chamba es chamba								
	*Expectativa	0.273	0.138	0.457	0.011	0.352	0.045	0.178	0.347
	*Percepción de logro	0.124	0.506	0.242	0.197	0.074	0.682	0.475	0.008

#### 4.8. Factor o factores que predicen mejor el desempeño de los trabajadores

Adicionalmente a los resultados antes mostrados, se analizaron las variables que impactan en el desempeño, a través de la siguiente hipótesis:

H<sub>0</sub>: Todas las variables impactan en el desempeño laboral de los trabajadores.

H<sub>1</sub>: Al menos una variable impacta en el desempeño laboral de los trabajadores.

El método estadístico que se utilizó para validar la hipótesis antes mencionada es el modelo de regresión lineal, el cual, para poder ser aplicado, se han definido las siguientes pruebas de evaluación:

- Evaluación de la variabilidad del modelo de regresión lineal con base en la prueba ANOVA para la ecuación de la hipótesis.
- Evaluación del coeficiente de determinación  $R^2$ , para conocer la variabilidad explicada por las variables independientes en el modelo de regresión.
- Evaluación de los coeficientes de regresión, para conocer los coeficientes significativos (valor de significancia mayor a 0.05) del modelo de regresión.
- Evaluación de la normalidad de los errores estándar e independencia de los residuos del modelo de regresión.

En la Tabla 24, se presenta el análisis de varianza del modelo de regresión propuesto, encontrándose que el valor de significancia del modelo es igual a 0 (menor a 0.05), el cual nos indica que las variables propuestas en el modelo de regresión analizan correctamente el desempeño en los trabajadores técnicos de producción de la Empresa Industrial de fabricación de envases de vidrio.

Tabla 24

*Análisis de Varianza (ANOVA) de las Variables que Impactan en el Desempeño Laboral*

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1408.39	5	281.68	1230.64	0.00
1 Residuo	27.24	119	0.23		
Total	1435.63	124			

Nota. Variable dependiente: Desempeño, regresión lineal a través del origen, predictores: CH.P, años en la empresa, CH.E. Esta suma total de cuadrados no está corregida para la constante porque la constante es cero para la regresión a través del origen.

En la Tabla 25, se presenta el coeficiente de determinación ( $R^2$ ), el cual muestra un valor de 0.98, esto indica que el modelo de regresión con las variables propuestas explica el 98% de la variabilidad.

Tabla 25

*Coefficientes de Determinación R2 para el Modelo Propuesto*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.99	.98	.98	.48

En la Tabla 26, se presenta la evaluación de los coeficientes para cada una de las variables independientes, analizando el valor de significancia y seleccionando aquellos que cuyo valor de significancia es menor a 0.05.

Tabla 26

*Coefficiente de Regresión del Modelo Propuesto*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
Años en la empresa	.299	.050	.252	5.928	.000
Área	.137	.038	.110	3.573	.001
N.Diener	.121	.060	.161	2.006	.047
CH.E.1	.246	.082	.267	3.003	.003
CH.P.1	.230	.074	.223	3.115	.002

Nota. Variable dependiente: Desempeño y regresión lineal a través del origen

Los coeficientes del modelo de regresión propuesto son: (a) años en la empresa con 0.299 (el cual nos indica que por cada año adicional en la empresa el desempeño laboral aumenta en 0.299), (b) área de la empresa expresado numéricamente en: 1, Calidad; 2, Formación; 3, Mantenimiento; 4, Máquinas y Moldes; presenta un coeficiente de 0.137 (el cual nos indica que el desempeño laboral se incrementa en 0.137 pasando de una dimensión a otra), (c) N.Diener que representa los niveles de la Escala de Satisfacción con la vida es 0.121 (el cual nos indica que por cada nivel que aumente en la Escala de Satisfacción la vida el desempeño laboral aumenta en 0.299), (d) CH.E.1 (Expectativas del área de Sentirse bien en el trabajo de la escala *Chamba es chamba* del Índice Chamba 1.0) es 0.246 (el cual indica que por cada punto adicional en el área de expectativas del área de Sentirse bien en el trabajo de

la escala *Chamba es chamba* el desempeño aumenta en 0.246), y (e) para el CH.P.1 (Percepción del área de Sentirse bien en el trabajo de la escala *Chamba es chamba* del Índice Chamba 1.0) es 0.230 (el cual indica que por cada punto adicional en el área de percepción de logro del área de Sentirse bien en el trabajo de la escala *Chamba es chamba* el desempeño aumenta en 0.230).

La ecuación resultante sería:

$$\text{Desempeño} = 0.299 * (\text{Años en la empresa}) + 0.137 * (\text{Área}) + 0.121 * (\text{Diener}) + * 0.246 * (\text{CH.E.1}) + 0.230 * (\text{CH.P.1})$$

Con la información presentada, comprobamos que las variables independientes trabajando juntas tienen un impacto relevante sobre el desempeño de los trabajadores técnicos de producción de Empresa Industrial de fabricación de envases de vidrio.

Finalmente, se evaluó la naturaleza del modelo de regresión, analizando la Figura 12 de residuos P-P normal para revisar la normalidad de los residuos, observamos que los puntos se encuentran alrededor de la recta, por lo que validamos que los residuos del modelo se ajustan a una distribución normal.

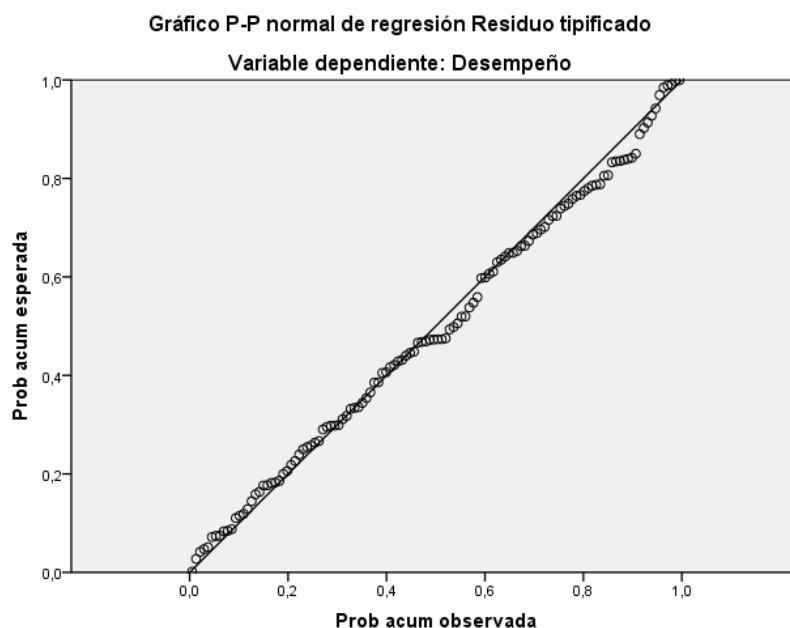


Figura 12. P-P normal de los residuos estandarizados del modelo de regresión.

Finalmente, se realizó la evaluación de la colinealidad de las variables independientes del modelo de regresión.

Tabla 27

*Diagnóstico de colinealidad del Modelo Propuesto*

	Estadísticos de colinealidad	
	Tolerancia	FIV
Años en la empresa	0.088	11.331
Área	0.168	5.960
N.Diener	0.025	40.319
CH.E.1	0.020	49.595
CH.P.1	0.031	32.190

El diagnóstico de colinealidad implica analizar las variables independientes o explicativas del modelo propuesto, en nuestro caso las variables: Años en la empresa, Área, N.Diener, CH.E.1 y CH.P.1, y determinar existe alguna dependencia línea entre ellas o una fuerte correlación. Los estadísticos utilizados para conocer los niveles de colinealidad son Tolerancia y FIV. En nuestro modelo propuesto apreciamos que las variables Años de la Empresa y Área, presentan niveles moderados de Tolerancia y valor de FIV (Factor de Inflación de Varianza) también moderado, el cual nos indican que no existe colinealidad entre esas variables, pero para las variables N.Diener, CH.E.1 y CH.P.1 presentan bajos niveles de Tolerancia y altos valores FIV, que se explican por ser instrumentos que analizan la felicidad presentan colinealidad entre ellos, que puede ser corregido realizando transformación de variables o una combinación entre ambas.

#### **4.9. Discusión**

En primer lugar, las encuestas realizadas usando la escala SWLS y el índice Chamba 1.0, muestran consistencia interna de acuerdo a la medición de la fiabilidad, realizada calculando el coeficiente Alfa de Cronbach con los resultados de las encuestas realizadas; además, los factores del índice Chamba 1.0 presentan validez convergente. En segundo lugar,



se describirán los hallazgos más importantes con el fin de construir planes de acción que permitan aumentar el desempeño de los trabajadores.

Según la medición de la satisfacción con la vida realizada con la escala SWLS, el principal problema identificado es que cerca del 60% de los trabajadores analizados que tienen menos de diez años en la empresa, están ligeramente satisfechos con sus vidas. Otros hallazgos del análisis muestran que el 60% de los mayores de 40 años están satisfechos con sus vidas (los cuales representan en cantidad al 20% de los trabajadores encuestados), que en niveles de satisfacción no hay mayor diferencia entre géneros o estado civil. Por otro lado, el 50% de los que poseen menos de 10 años en la empresa están ligeramente satisfechos, el área más satisfecha en la de Mantenimiento (cerca del 45% de trabajadores satisfechos), mientras que el 50% de las áreas de Formación, Máquinas y Moldes, y Calidad están ligeramente satisfechos.

Según la medición de la satisfacción con la vida influenciada por el trabajo realizada con la escala Se trabaja para vivir del índice Chamba 1.0, el principal problema identificado es que existe una diferencia significativa entre Percepción de logro y las Expectativas en cada uno de los factores de la escala. También se identificó que el factor Chamba y Hogar es donde los trabajadores presentan mayores expectativas (con una puntuación de 3.4), en contraste con lo hallado en el factor Chamba y Estatus, que presenta el nivel de expectativa más bajo (con una puntuación de 2.49). Por otro lado, dentro de los factores, se encontró que los trabajadores muestran en promedio mayor expectativa en comparación con el logro, con respecto a cómo son apreciados como persona, tener una casa para vivir, y poder brindarles una buena educación a sus hijos. Luego, entre otros aspectos se encontró que la disponibilidad de tiempo libre presenta una expectativa superior a la percepción de logro.

Según la medición de la satisfacción laboral influenciada por el trabajo realizada con la escala Chamba es Chamba del índice Chamba 1.0, en todas las áreas evaluadas dentro de la

planta de producción y en los dos factores que son parte de la escala, se han encontrado que existe una diferencia significativa entre la Expectativa y la Percepción de logro. La mayor brecha entre expectativa y logro se aprecia en el factor Buen lugar para trabajar, con un 3.61 y 2.97 respectivamente. Por otro lado, la mayor expectativa se encontró en el indicador Tener buena salud (con una puntuación de 3.9), seguido del indicador Capacitación suficiente para trabajar bien, el cual es el indicador donde se aprecia el menor nivel de percepción de logro de toda la escala (con una puntuación de 2.69).

Según el análisis de correlaciones entre las escalas utilizadas y el nivel de desempeño (información brindada por el área de RRHH de la empresa), los factores pertenecientes a la escala Se trabaja para vivir del Índice Chamba 1.0, no presentan correlación con el desempeño, dado que el significado asintótico resultó mayor a 0.05 con cada factor. En cambio, en la escala Chamba es Chamba (que mide la satisfacción laboral influenciada por el trabajo), existen factores que sí se correlacionan con el desempeño de los trabajadores (variable dependiente); sin embargo, el nivel es valorado como de baja correlación, de acuerdo al valor del coeficiente Rho (entre 0.2 y 0.4 es baja correlación).

Según el análisis de regresión, se encontró que las Expectativas del factor Sentirse bien en el trabajo y la Percepción de logro del factor Sentirse bien en el trabajo de la escala Chamba es Chamba (del Índice Chamba 1.0) en conjunto con las variables: años de antigüedad en la empresa, área de trabajo, y nivel de satisfacción con la vida, predicen mejor el desempeño de los trabajadores. Por lo tanto, tales los factores de la escala Chamba es Chamba deben ser utilizados para el desarrollo de los planes de acción con el fin de aumentar el desempeño, considerando que cerca del 55% de los trabajadores poseen un desempeño menor a 3.25, y en el 70% es menor a 3.5 (en una escala del 1 al 5).

#### 4.10. Resumen

En este capítulo se presentaron los resultados y los análisis de la medición realizada mediante los instrumentos Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS) y el Índice Chamba 1.0. En primer lugar, se desarrollaron los test de validación de las encuestas realizadas calculando la consistencia interna o Cronbach, obteniéndose una validación satisfactoria en ambos constructos, demostrando así que las respuestas en las encuestas evaluadas al personal pueden considerarse como confiables. Luego se describió algunas de las características de los encuestados, para después presentar la estadística descriptiva de los constructos evaluados, esto es, los resultados por departamentos de las dimensiones de la escala de Satisfacción con la Vida, y los factores del Índice Chamba 1.0. Después se realizaron las pruebas de hipótesis con el fin de confirmar si existe correlación significativa de los factores de los constructos con la variable dependiente Desempeño. Finalmente se identificó mediante el modelo de regresión, cuáles son los factores que más influyen en el desempeño laboral de los encuestados.

## Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones sobre la relación entre Felicidad y Desempeño de los trabajadores en una Empresa Industrial Peruana.

### 5.1. Conclusiones

1. El nivel de satisfacción con la vida en general (medida con la escala SWLS) de los trabajadores técnicos de producción es ligeramente satisfecho, se rechaza la hipótesis 1.
2. Respecto a la satisfacción con la vida influenciada por el trabajo (medida con la escala *Se trabaja para vivir*), el nivel de significancia de las medianas de las áreas de Expectativas y Percepción de logro en cada uno de sus factores es menor a 0.05, por lo que se infiere que las medianas de los factores de la escala son diferentes comparando las áreas de Expectativas y Percepción de logro. Asimismo, se aprecia que el nivel promedio de las Expectativas (3.30) es mayor a la Percepción de logro (3.02), por lo tanto, se valida la hipótesis 2.
3. Respecto a Satisfacción laboral (medida con la escala *Chamba es chamba*), el nivel de significancia de los promedios de las áreas de Expectativas y Percepción de logro es menor a 0.05, por lo que se infiere que las medianas Satisfacción con la vida influenciada por el trabajo (escala *se trabaja para vivir*) son distintos comparando las áreas de Expectativas y Percepción de logro. Asimismo, se aprecia que el nivel promedio de las Expectativas (3.64) es mayor a la Percepción de logro (3.02), por lo tanto, se valida la hipótesis 3.
4. Respecto a la correlación entre el nivel de satisfacción con la vida SWLS de los trabajadores con su desempeño, presentan un nivel de significancia menor a 0.05, por lo que se infiere que existe correlación significativa entre el nivel de satisfacción con la vida SWLS y desempeño de los trabajadores, por lo tanto, se valida la hipótesis 4.

5. Respecto a la correlación entre los factores de la satisfacción con la vida influenciada por el trabajo con el desempeño de los trabajadores, presentan un nivel de significancia mayor a 0.05 en los factores Chamba y Sentirse bien, Chamba y Buen lugar para vivir, Chamba y Estatus, y Chamba y Hogar, por lo que se infiere que no existe correlación significativa en los factores de la satisfacción con la vida influenciada por el trabajo con su desempeño, por lo tanto, se rechaza la hipótesis 5.
6. Respecto a la correlación entre los factores de la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores, presentan un nivel de significancia menor a 0.05 en las áreas de Expectativas y Percepción del logro del factor Sentirse bien en el trabajo, y el área de Expectativas del factor Buen lugar para trabajar, por lo que se infiere que existe correlación significativa en algunos factores de la satisfacción laboral con el desempeño, por lo tanto, se valida la hipótesis 6.
7. Las variables que impactan de manera conjunta en el desempeño de los trabajadores son Años en la empresa, área de la empresa, el nivel de satisfacción con la vida, las Expectativas del factor Sentirse bien en el trabajo y la Percepción de logro del factor Sentirse bien en el trabajo de la escala Chamba es Chamba, del índice Chamba 1.0.

## **5.2. Recomendaciones y Planes de Acción**

De acuerdo con la evaluación realizada a los trabajadores técnicos, manifestaron en general sentir que sus expectativas respecto a los factores de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral, están siendo cubiertas por la empresa, dado que los resultados referentes a la percepción de logro resultaron cercanas a las expectativas. Por lo tanto, se recomienda que la empresa continúe reforzando las buenas prácticas que viene implementando, tales como ampliar el alcance de los programas de capacitación, fomentar mayor reconocimiento del personal por el buen desempeño, y brindando facilidades a los trabajadores para que puedan pasar mayor tiempo con sus familias.

Por otra parte, los resultados de la presente investigación sugieren que, a mayor cantidad de años en la empresa, y a mayor satisfacción laboral, el desempeño de los trabajadores aumenta proporcionalmente. En este sentido, a partir del análisis de los resultados de la escala Chamba es Chamba, creemos que uno de los factores significativos para el desempeño es la capacitación, y por otro lado es posible afirmar que a más años en la empresa tenga un trabajador, se espera que su experiencia y capacitación sea mayor también. Por lo tanto, se recomienda a la empresa aumentar el desempeño de los trabajadores, fortaleciendo sus programas de capacitación como una de las prioridades, para lo cual se sugiere construir la organización necesaria para poner en funcionamiento un sistema de capacitación efectivo, y que a su vez esta efectividad se mida en un futuro con una nueva encuesta, en la cual se espera que la percepción de logro del factor relativo a la capacitación resulte mayor que la medición actual. A continuación, se muestra en la Tabla 27 una lista de planes de acción de acuerdo a los resultados de la presente investigación.

Tabla 28

*Planes de Acción*

Constructo	Problema	Objetivo	Propuestas	Acciones concretas	Recursos	Área responsable
Satisfacción con la Vida en general (medida con SWLS de Diener y colaboradores)	Cerca del 60% de los trabajadores técnicos con menos de 10 años en la empresa, se encuentran <i>ligeramente satisfechos</i> con sus vidas	Proporcionar a los trabajadores herramientas que les permitan identificar oportunidades de mejora para incrementar sus niveles de satisfacción con la vida	Brindar a los trabajadores acceso a conceptos de coaching de vida, con el fin de ayudarles a identificar las metas que desean alcanzar y cómo podrían lograrlo	Curso sobre coaching de vida Estructura: cuatro módulos Duración modular: trimestral Modalidad: charla presencial Frecuencia: mensual Horario: 7:30 a 9:30 am (a fin de captar trabajadores de turno día y salientes del turno noche)	Capacitador externo experto en temas de coaching de vida	RRHH
Satisfacción con la Vida influenciada por el trabajo (medida con la escala <i>Se trabaja para vivir</i> del Índice Chamba 1.0)	Existe una diferencia significativa entre percepción de logro y las expectativas en cada uno de los factores de la escala Se trabaja para vivir	Proporcionar a los trabajadores herramientas que les permitan cubrir principalmente sus necesidades de vivienda y la educación para sus hijos	Desarrollar un sistema de seguimiento con indicadores de desempeño para motivar a los trabajadores a avanzar en sus vidas laborales  Brindar un programa de capacitaciones en finanzas personales para aumentar sus niveles de ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los indicadores de desempeño individuales más importantes en cada área y realizar registro diario de su cumplimiento</li> <li>• Reunión semanal de equipo por área para revisar el cumplimiento de dichos indicadores, liderada por el coordinador del área</li> </ul> Curso sobre finanzas personales <ul style="list-style-type: none"> <li>- Duración modular: trimestral</li> <li>- Modalidad: charla presencial</li> <li>- Frecuencia: mensual</li> <li>- Horario: 7:30 a 9:30 am (a fin de captar trabajadores de turno día y salientes del turno noche)</li> </ul>	Sistema informático de registro de indicadores y seguimiento  Capacitador externo experto en finanzas personales	Coordinador de cada área  RRHH

Constructo	Problema	Objetivo	Propuestas	Acciones concretas	Recursos	Área responsable
		Proporcionar a los trabajadores herramientas para desarrollar su autoestima, y generar un ambiente de trabajo que motive el aprecio y el reconocimiento entre los trabajadores	Promocionar los valores de la empresa al interior de las instalaciones de planta	Instalar paneles impresos y pantallas de televisión en los lugares de mayor afluencia, con el fin de comunicar los valores de la compañía	Televisores y afiches	RRHH
		Optimizar el tiempo de transporte entre el hogar y el centro laboral, de tal manera que tengan más tiempo libre	Brindar acceso libre a denunciar casos que infrinjan el código de ética y los valores de la compañía  Mejorar el servicio de transporte	Establecer una línea telefónica anónima para denunciar casos que infrinjan el código ético y los valores de la compañía  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestar al personal usuario de los buses de traslado</li> <li>• Optimizar los paraderos y rutas de transporte.</li> </ul>	Configuración de línea telefónica  Encuesta de evaluación de servicio de transporte y mapa actualizado de paraderos y rutas	Área de Tecnología de la Información (TI) Coordinador de servicios generales
			Garantizar un régimen laboral flexible	Establecer una política de flexibilidad laboral que permita a los trabajadores intercambiar turnos laborales previo acuerdo con el coordinador responsable	Política de flexibilidad laboral	RRHH
Satisfacción laboral (medida con escala <i>Chambas chamba</i> del Índice Chamba 1.0)	Cerca del 55% de los trabajadores poseen un desempeño menor a 3.25, y el 70% es menor a 3.5, en una escala del 1 al 5	Mejorar la comunicación y relación con los compañeros de trabajo dentro y fuera del área al cual pertenecen	Brindar un programa de capacitaciones en relaciones interpersonales	Curso sobre relaciones interpersonales que incluya talleres vivenciales <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura: cuatro módulos</li> <li>- Duración modular: trimestral</li> <li>- Modalidad: charla presencial</li> <li>- Frecuencia: mensual</li> <li>- Horario: 7:30 a 9:30 am (a fin de captar trabajadores de turno día y salientes del turno noche)</li> </ul>	Capacitador externo experto en temas de relaciones interpersonales	RRHH



Constructo	Problema	Objetivo	Propuestas	Acciones concretas	Recursos	Área responsable
		Proporcionar a los trabajadores capacitaciones que incrementen sus habilidades técnicas y personales para el mejor desarrollo de sus funciones laborales	<p>Establecer un programa de mentoring al interior de cada área dentro de la planta de producción</p> <p>Establecer un programa de capacitaciones técnicas teóricas y prácticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso 1: definir a los capacitadores más aptos dentro de cada área de la planta</li> <li>• Paso 2: asignarle a un compañero que requiere incrementar sus habilidades técnicas, priorizando los temas que más ayuden a mejorar los indicadores su área</li> </ul> <p>Asignar a un capacitador con fuertes habilidades técnicas y motivación para la enseñanza, que se dedique cerca del 80% del tiempo a organizar y ejecutar un programa de capacitaciones técnicas en el área de formación de vidrio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer indicadores grupales en cada área dentro de la planta, sobre los cuales los miembros del equipo correspondiente tengan una responsabilidad e influencia directa</li> <li>• Cada coordinador debe revisar mensualmente para comparar los resultados respecto del objetivo planificado, y desarrollar planes de acción en base a un análisis de causa raíz</li> </ul>	<p>Capacitadores con experiencia dentro de cada área</p> <p>Capacitador de amplia experiencia en temas de formación de vidrio</p>	<p>Coordinador de cada área</p> <p>Gerente de planta</p>
		Mejorar la colaboración y la organización entre los trabajadores	Definir un sistema de indicadores grupales, y realizar una revisión periódica del avance con el equipo		Sistema informático de registro de indicadores y seguimiento	Coordinador de cada área

Constructo	Problema	Objetivo	Propuestas	Acciones concretas	Recursos	Área responsable
		Brindar a los trabajadores mayores oportunidades de crecimiento profesional en el puesto actual y dentro de la organización	Formalizar una línea de carrera clara, con evaluaciones escritas y procesos de selección, para que los trabajadores tengan la oportunidad de crecer en la compañía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso 1: definir tres niveles técnicos en cada área, con una descripción clara de las funciones y habilidades requeridas.</li> <li>• Paso 2: comunicar abiertamente sobre oportunidades laborales de ascender de nivel técnico, y evaluando a cada postulante sobre aspectos técnicos, y por competencias de acuerdo con el perfil requerido</li> </ul>	Evaluaciones escritas sobre aspectos técnicos de cada puesto	RRHH
		Prevención de enfermedades y dolencias más frecuentes de los trabajadores	Brindar un programa de capacitaciones en prevención de enfermedades y dolencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso 1: el médico de planta debe establecer cuáles son las enfermedades y las dolencias más recurrentes según los resultados de las evaluaciones médicas anuales de años recientes</li> <li>• Paso 2: definir los temas a tratar a fin de que puedan ser desarrollados en el lapso de 20 a 30 minutos</li> </ul> <p>Frecuencia semanal (repetido durante un mes desde diferentes perspectivas)            Modalidad: charla presencial            Horario: 6:30 am a 7 am (captando a los trabajadores entrantes al turno de día)</p>	Lista de 12 temas de prevención médica a desarrollar durante el año	Médico de planta

### **5.3. Contribuciones**

La empresa industrial de fabricación de envases de vidrio, que fue materia de estudio, al inicio de la investigación solo consideraba a la evaluación de desempeño anual como indicador del desempeño de sus trabajadores, no medían el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores, y por último no tenían conocimiento de que la satisfacción con la vida podría influir en el desempeño de sus trabajadores técnicos de la planta de producción. Sin embargo, los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron validar a la empresa que la satisfacción con la vida tiene mayor influencia en el desempeño de sus trabajadores, a comparación del nivel de influencia que pueda tener la satisfacción laboral sobre el desempeño mismo. Adicionalmente se identificaron los principales factores que mejor predicen el desempeño de sus trabajadores y en base a ello, la empresa industrial podrá determinar los planes de acción necesarios por cada departamento de producción para mejorar su desempeño y obtener mayor rentabilidad a través de una mejor productividad y motivación en sus trabajadores. Cabe la pena mencionar que en anteriores investigaciones en el sector no se han realizado este tipo de análisis relacionado a componentes de la felicidad y su influencia en el desempeño. Otra contribución a la empresa materia de estudio, fue el resaltar la importancia de realizar evaluaciones periódicas para medir la satisfacción con la vida, la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de sus trabajadores; de esa manera la empresa podrá identificar en el momento adecuado el estatus actual de su nivel de satisfacción y tomar las medidas del caso en el momento adecuado, la empresa podrá medir la evolución de sus trabajadores durante el año y le permitirá garantizar la mejora en el nivel de desempeño de los trabajadores. Se sugiere realizar estas evaluaciones dos veces al año.

### **5.4. Propuestas para Futuras Investigaciones**

Una de las limitaciones de la presente tesis fue el tamaño de la muestra, donde de un total de 169 trabajadores técnicos, se consideraron como muestra de investigación a 124

trabajadores que cumplan funciones relacionadas directamente a la producción en cuatro departamentos. Se sugiere a futuras investigaciones analizar a una empresa con mayor cantidad de trabajadores para que la muestra sea más representativa e incluir a las áreas administrativas, cuyo desempeño también impacta en el crecimiento de la empresa.

Considerando que el análisis de la presente investigación fue realizado en base a una muestra un poco reducida, no se recomienda extrapolar los resultados a otras muestras que presenten características distintas. Si en futuras investigaciones desean que sus resultados se puedan extrapolar, se sugiere realizar las herramientas desarrolladas en la presente tesis a una muestra representativa y homogénea de varias empresas líderes en un sector.

Otra limitación de la presente tesis fue que la empresa analizada no contaba con una evaluación de satisfacción laboral, ni una adecuada evaluación de desempeño. La empresa no había realizado previamente una evaluación de satisfacción laboral a sus trabajadores por lo tanto los trabajadores no estaban familiarizados con el tipo de preguntas en las encuestas realizadas, es por ello que las encuestas se realizaron con la orientación de un miembro del equipo. Otro factor relevante es que las evaluaciones de desempeño desarrollados en la empresa son realizadas solo una vez y al inicio de año, además los indicadores de medición, ni la ponderación en porcentaje de cumplimiento de los objetivos están bien distribuidos. Para las siguientes investigaciones se sugiere analizar a una empresa que cuente con evaluaciones de satisfacción laboral y con evaluaciones de desempeño bien estructuradas y que se lleven a cabo mínimo dos veces al año, para reflejar mucho mejor la evaluación del desempeño.

## **5.5. Resumen**

En este capítulo se han descrito las conclusiones y recomendaciones identificadas en base a los resultados obtenidos productos de la investigación realizada, asimismo se ha validado la hipótesis general y las hipótesis específicas. Dentro de las recomendaciones se han formulados ciertos planes de acción que permitirán a la empresa a mejorar el desempeño

de sus trabajadores a través de la satisfacción con la vida y de la satisfacción laboral. Por otro lado, se formulan ciertas contribuciones de la presentación para la empresa, siendo una de ella en incrementar su rentabilidad a través de la mejora en el desempeño de sus trabajadores. Por último, se describieron ciertas propuestas para que tengan en cuenta las futuras investigaciones que vayan a realizar un tipo de investigación similar a la presente tesis; cabe señalar que estas propuestas están basadas en las limitaciones que se encontraron a lo largo de la investigación, y las cuales se esperan que no se repitan en las nuevas investigaciones.



## Referencias

- Acemoglu, D., & Robinson, J. A. (2012). *Why Nations Fail the Origins of Power, Prosperity and Poverty*. New York, NY: Crown Publishers.
- Adhia, N. (2017). Happiness Economics and Its Discontents. *Journal of Private Enterprise*, 32(1), 77-88.
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad. *Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), 99-106.
- Alcócer, P. (2009). *Relaciones entre satisfacción laboral, satisfacción con la vida y personalidad en la calidad del servicio*. Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Álvarez Nobell, A., & Muñiz Velázquez, J. A. (2013). Felicidad y desarrollo de la Cultura en las organizaciones: un enfoque psicosocial. *Revista de Comunicación*, 12.
- Arrué García, I. C. (2015). *Influencia de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en el desempeño: una aproximación experimental* (Tesis de pregrado).
- Beytía, P., & Calvo, E. (2011). ¿Cómo medir la felicidad? (How to measure happiness?). *Instituto de Políticas Públicas*, (4), 1-10.
- Cernas, D., Mercado, P., & León, F. (2017). La varianza del método común en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. *Estudios Gerenciales*, 33(145), 321-329.
- Compton, W. C. (2005). *Introduction to Positive Psychology*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Córdova, M. (2011). La medición del progreso y del bienestar. Propuestas desde América Latina. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 10(29), 465-470.
- Crum, M., & Yi, C. (2015). Self-Employment and Subjective Well-Being: A Multi-Country Analysis. *International Journal of Entrepreneurship*, 1915-28.

Cummins, R.A. (1996). The Domains of Life Satisfaction: An Attempt to Order Chaos.

*Social Indicators Research*, 38, 303-328.

Deadrick, D. & Gardner, D. (1999). Performance Distributions: Measuring Employee Performance using Total Quality Management Principles. *Journal of Quality Management*, 4(2), 225-241. DOI: 10.1016/S1084-8568(99)00014-0.

Dessler, G., & Varela, R. (2011). Administración de Recursos Humanos. México D.F: Prentice Hall.

Día de la Felicidad: ¿somos felices los peruanos? (2018, 16 de marzo). El

Comercio. Recuperado de

<https://elcomercio.pe/somos/dia-felicidad-felices-peruanos-noticia-504911>

Diener, E., Emmons, R., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.

[http://dx.doi.org/10.1207/s15327752jpa4901\\_13](http://dx.doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13)

Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social Indicators Research*, 31(2), 103-157. doi: 10.1007/BF01207052

Diener, E., Diener, M., & Diener, C. (1995). Factors predicting the subjective well-being of nations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(5), 851-864. doi: 10.1037/0022-3514.69.5.851

Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302. doi: 10.1037/0033-2909.125.2.276

Diener, E., Lucas, R. & Oishi, S. (2005). Subjective well-being: the science of happiness and life satisfaction. In C.R. Snyder & S.J. López (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 63-73). Oxford, UK: Oxford University Press.

- Diener, E. (2006). Guidelines for National Indicators of Subjective Well-Being and Ill-Being. *Journal of Happiness Studies*, 7(4), 397-404. doi: 10.1007/s10902-006-9000-y
- Diener, E. (2006). Understanding Scores on the Satisfaction with Life Scale Ed Diener. Recuperado de <https://eddiener.com/scales/7>
- Diener, E., & Gonzalez, E. (2011). The validity of life satisfaction measures. *Social Indicator Network News*, 108, 1-5.
- Diener, E., Lucas, R. E., & Oishi, S. (2018). Advances and Open Questions in the Science of Subjective Well-Being. *Collabra: Psychology*, 4(1), 15. doi: 10.1525/collabra.115
- Durand, M. (2015). The OECD better life initiative: How's life and the measurement of well-being. *Review of Income and Wealth*, 61(1), 4-17.
- Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, (1).
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2014). The Subjective Happiness Scale: Translation and Preliminary Psychometric Evaluation of a Spanish Version. *Social Indicators Research*, 119(1), 473-481. doi: 10.1007/s11205-013-0497-2
- Flórez, F. (2013). Felicidad, suicidio, riqueza y desempeño estatal. *Revista Derecho Del Estado*, (30), 125-155.
- Garland, G. M., & Morrison, J. M. (2018). Economic growth and progress: A paradigmatic conflation. *African Journal of Business Ethics*, 11(2), 37-55. doi: 10.15249/11-2-161
- Great Place to Work. (2017). Publicaciones Perú. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.pe/>



- Gebelein, S., Nelson, K., Skube, C., Lee, D., Stevens, L., Hellervik, L., & Davis, B. (2000). Successful manager's handbook. *Minneapolis, MN: Personnel Decisions International*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.) (pp. 126-169). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Joseph, S., Linley, P. A., Harwood, J., Lewis, C.A., & McCollam, P. (2004). Rapid assessment of well-being: The short depression-happiness scale (SDHS). *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 77, 463–478.
- Judge, T. & Watanabe, S. (1994). Individual differences in the nature of the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 101-107.
- Kahneman, D., Diener, E., & Schwarz, N. (1999). *Well-Being: the foundations of Hedonic Psychology*. New York, NY: Russell Sage Foundation.
- Kahneman, D., & Krueger, A. B. (2006). Developments in the Measurement of Subjective Well-Being. *Journal of Economic Perspectives*, 20(1), 3-24. doi: 10.1257/089533006776526030
- Kesebir, P., & Diener, E. (2008). In Pursuit of Happiness: Empirical Answers to Philosophical Questions. *Perspectives on Psychological Science*, 3(2), 117-125. doi: 10.1111/j.1745-6916.2008.00069.x
- Kessler, L. (2014). The effect of job satisfaction on IT employee turnover intention in Israel. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 23(1), 1028-1030
- Kim-Prieto, C., Diener, E., Tamir, M., Scollon, C., & Diener, M. (2005). Integrating the Diverse Definitions of Happiness: A Time-Sequential Framework of Subjective Well-Being. *Journal of Happiness Studies*, 6(3), 261-300. doi: 10.1007/s10902-005-7226-8

- Helliwell, J., Layard, R. & Sachs, J. (2017). World Happiness Report 2017. *New York: Sustainable Development Solutions network*. Recuperado de:  
<http://worldhappiness.report/ed/2017/>
- Hills, P., & Argyle, M. (2002). The Oxford Happiness Questionnaire: a compact scale for the measurement of psychological well-being. *Personality & Individual Differences*, 33(7), 1073-1082. doi: 10.1016/S0191-8869(01)00213-6
- Joshi, D. (2011). The Politics of Happiness: What Government Can Learn from the New Research on Well-Being. *The Journal of Politics*, 73(4), 1282-1283. doi: 10.1017/S0022381611000958
- Ma, Y.Z., & Zhang, Y. (2014). Resolution of the Happiness-Income Paradox. *Social Indicators Research*, 119(2), 705-721. doi: 10.1007/s11205-013-0502-9.
- Mark, M. (2017). Education in Bhutan: Culture, Schooling, and Gross National Happiness. *Journal of International and Comparative Education*, 6(2), 23-125.
- Medvedev, O. N., & Landhuis, C. E. (2018). Exploring constructs of well-being, happiness and quality of life. *PeerJ*, 6, e4903. doi:10.7717/peerj.4903
- Moyano, N., Martínez M., & Muñoz, M. (2013). Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción con la vida de Diener. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 22(2), 161–168. Recuperado de:  
<http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=91875026&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos de la construcción: una aplicación cualitativa en la comunidad valenciana*. Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Valencia, Valencia.

- Organization for Economic Co-operation and Development [OECD]. (2013). *OECD Guidelines on Measuring Subjective Well-being* (OECD Publishing, Paris). doi: 10.1787/9789264191655-en.
- Oishi, S., Graham, J., Kesebir, S., & Galinha, I. C. (2013). Concepts of Happiness Across Time and Cultures. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 39(5), 559-577. doi: 10.1177/0146167213480042
- Organización de las Naciones Unidas (2018). *World Happiness Report 2018*. New York, Estados Unidos de América: Helliwell, J., Layard, R. & Sachs, J.
- Ott, J. (2011). Government and Happiness in 130 Nations: Good Governance Fosters Higher Level and More Equality of Happiness. *Social Indicators Research*, 102(1), 3-22.
- Paico, J. (2014). Universidad de Piura. “Las personas felices trabajan mejor y tienen mayor productividad”. Recuperado de <http://udep.edu.pe/hoy/2014/las-personas-felices-trabajan-mejor-y-tienen-mayor-productividad/>
- Pavot, W., & Diener, E. (1993). Review of the Satisfaction with Life Scale. *Psychological Assessment*, 5(2), 164-172. doi: 10.1037/1040-3590.5.2.164
- Pavot, W., & Diener, E. (2008). The Satisfaction with Life Scale and the emerging construct of life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*, 3, 137–152.  
<https://doi.org/10.1080/17439760701756946>
- Pulido, C. (2003). *Clima Organizacional: Una medida del éxito*. Lima: Facultad de Psicología - UNMSM.
- Rojas, M., & Martínez, I. (2012). Medición, Investigación, e Incorporación a la Política Pública del Bienestar Subjetivo: América Latina. *Reporte de la Comisión para el Estudio y la Promoción del Bienestar en América Latina*. México: Foro Consultivo Científico y Tecnológico, AC.

- Rosales Bedoya, R. (2015). *Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat02225a&AN=pucp.577542&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Russell, J. (2008). Promoting subjective well-being at work. *Journal of Career Assessment*, 16(1), 117-125.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On Happiness and Human Potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 141-166. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.141
- Sánchez-Aragón, R., & Méndez-Canales, R. (2011). Elementos mediadores de la felicidad y el bienestar subjetivo en hombres y mujeres. *Revista Costarricense de Psicología*, 30(45-46), 51-76.
- Salgado, A. (2009). Felicidad, Resiliencia y Optimismo en Estudiantes de Colegios Nacionales de la Ciudad de Lima. *Liberatit* 15(2), 133-141.
- Seligman, M. E. P., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, Ch. (2005). Positive psychology progress. Empirical validation of interventions. *American Psychologist*, 60, 410-421
- Skevington, S. M., Arthur, P. M., & Somerset, M. (1997). Developing items for the WHOQOL: An investigation of contemporary beliefs about quality of life related to health in Britain. *British Journal of Health Psychology*, 2(1), 55-72. doi:10.1111/j.2044-8287.1997.tb00523.x
- Sousa-Poza, A. & Sousa-Poza, A. (2000). Well-being at work: a cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *Journal of Socio-Economics*, 29, 517-538.
- Spruk, R., & Keseljevic, A. (2016). Institutional Origins of Subjective Well-Being: Estimating the Effects of Economic Freedom on National Happiness. *Journal of*

*Happiness Studies*, 17(2), 659-712. Recuperado de <https://ssrn.com/abstract=2901872>

Stearns, P. N. (2012). The history of happiness. *Harvard Business Review*, 90(1-2), 104-109.

Stevenson, B. & Wolfers, J. (2008). Economic growth and subjective well-being: Reassessing the Easterling paradox. *The National Bureau of Economic Research Working Paper*.

Stordeur, E. (2014). Felicidad, Bienestar y Políticas Públicas: Algunas Consideraciones Preliminares. *Revista de Teoría del Derecho de la Universidad de Palermo*. ISSN 2362-3667. 83-114.

Swami, V. (2008). Translation and Validation of the Malay Subjective Happiness Scale. *Social Indicator Research*, 88, 347-353.

Uchida, Y., & Oishi, S. (2016). The Happiness of Individuals and the Collective. *Japanese Psychological Research*, 58(1), 125-141.

Van Den Bergh, J.C.J.M. (2009). The GDP paradox. *Journal of Economic Psychology*, 30(2), 117-135. doi: 10.1016/j.joep.2008.12.001

Vargas, M. (2013). Bienestar Subjetivo y Políticas Públicas de los Gobiernos Locales. *Economía Del Caribe*, (12), 106-129.

Veenhoven, R. (1984). *Conditions of Happiness*. Dordrecht, Holanda: D. Reidel Publishing Company.

Veenhoven, R. (2001). *What we know about happiness*. Paper presenta en un diálogo en: 'Gross National Happiness', Woudschoten, Zeist, Holanda. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/254805572\\_What\\_we\\_know\\_about\\_happiness](https://www.researchgate.net/publication/254805572_What_we_know_about_happiness)

Veenhoven, R. (2009). Medidas de la Felicidad Nacional Bruta. *Psychosocial Intervention / Intervencion Psicosocial*, 18(3), 279-299.

- Vera, P., Celis, K., & Córdova, N. (2011). Evaluación de la Felicidad: Análisis Psicométrico de la Escala de Felicidad Subjetiva en Población Chilena. *Terapia psicológica*, 29(1), 127-133.
- Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 29(3), 99-106.
- World Health Organization Quality of Life (WHOQOL) Group (1998a). Development of the World Health Organization WHOQOL-BREF Quality of Life Assessment. *Psychological Medicine*, 28(3), 551-558. doi: 10.1017/s0033291798006667
- World Health Organization Quality of Life (WHOQOL) Group (1998b). The World Health Organization quality of life assessment (WHOQOL): Development and general psychometric properties. *Social Science & Medicine*, 46(12), 1569-1585. doi: 10.1016/s0277-9536(98)00009-4
- Wright, T. & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of occupational health psychology*, 5(1) 84-94.
- Yamamoto, J. (2012). *El Índice Chamba 1.0*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú- Investigación y Mejoramiento Continuo.
- Yamamoto, J. (2013). Bienestar, gestión de recursos humanos y desarrollo social. *Tiempo de Opinión*, 6(11), 14-25.
- Yamamoto, J. (2015), *Un modelo de bienestar subjetivo para Lima Metropolitana* (Tesis de doctorado).
- Yamamoto, J. (2016). The Social Psychology of Latin American Happiness. In M. Rojas (Ed.), *Handbook of Happiness Research in Latin America*. Holanda.

## Apéndice A: Encuesta de Satisfacción con la Vida y Satisfacción Laboral

# Satisfacción Laboral y Personal

El objetivo del siguiente estudio es conocer de manera colectiva el grado de satisfacción con el trabajo y con la vida, a fin de realizar iniciativas que mejoren el bienestar del personal. La sinceridad en las respuestas permitirá que dichas iniciativas sean lo más útiles y convenientes. El tiempo estimado es de cinco minutos. No hay respuestas buenas o malas, lo importante es su sincera opinión. Agradecemos su colaboración.

### SIGUIENTE

## Sobre el TRABAJO IDEAL

En esta primera parte de preguntas, NO le preguntamos sobre su trabajo actual. Queremos que piense cómo es un TRABAJO IDEAL para usted, cómo sería un trabajo en donde usted se sienta feliz. Marque dentro del círculo que refleje mejor su respuesta.

Para mí es importante que EL TRABAJO IDEAL, el trabajo en donde me sienta feliz, me permita: \*

	Nada importante	Algo importante	Importante	Muy importante
Tener un cuarto o casa para vivir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener una buena educación para mis hijos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena ropa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vivir en un ambiente limpio y bonito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vivir en un barrio con buenos vecinos, que se apoyan y son organizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener una buena salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener movilidad apropiada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En esta pregunta debes introducir al menos una respuesta por fila

Para mí, es importante que en EL TRABAJO IDEAL (no necesariamente el trabajo que tengo ahora) me ayude a: \*

	Nada importante	Algo importante	Importante	Muy importante
Que yo sienta que salgo adelante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantener buenas relaciones con mi pareja y con las personas que más quiero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi autoestima, sentirme apreciado como persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poder hacer las cosas que a mí me gustan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En esta pregunta debes introducir al menos una respuesta por fila

Para mí, es importante que en EL TRABAJO IDEAL (no necesariamente el trabajo que tengo ahora): \*

	Nada importante	Algo importante	Importante	Muy importante
Me desempeñe haciendo lo que a mí me gusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En general, exista una buena relación entre los compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenga la capacitación suficiente para trabajar bien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuente con un ambiente de trabajo limpio y bonito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuente con compañeros de trabajo que sean organizados / que nos apoyemos mutuamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En esta pregunta debes introducir al menos una respuesta por fila



# Satisfacción Laboral y Personal

\*Obligatorio\*

## Sobre SU TRABAJO ACTUAL

Ahora, por favor piense en SU TRABAJO ACTUAL. Responda las siguientes preguntas pensando en el TRABAJO QUE TIENE AHORA.

Mi TRABAJO ACTUAL me permite: \*

	Nada	Poco	Regular	Bastante
Tener un cuarto o casa para vivir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener una buena educación para mis hijos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena ropa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vivir en un ambiente limpio y bonito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vivir en un barrio con buenos vecinos, que se apoyan y son organizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener una buena salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener movilidad apropiada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Mi TRABAJO ACTUAL me ayuda a: \*

	Nada	Poco	Regular	Bastante
Que yo sienta que salgo adelante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantener buenas relaciones con mi pareja y con las personas que más quiero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi autoestima, sentirme apreciado como persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poder hacer las cosas que a mí me gustan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### En mi TRABAJO ACTUAL: \*

	Nada	Poco	Regular	Bastante
Me desempeño haciendo lo que a mí me gusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En general, exista una buena relación entre los compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me dan la capacitación suficiente para trabajar bien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuento con un ambiente de trabajo limpio y bonito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuento con compañeros de trabajo organizados, nos apoyamos mutuamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Satisfacción Laboral y Personal

\*Obligatorio

### Sobre su satisfacción con la Vida

Finalmente, indica tu grado de acuerdo con cada frase marcando en uno de los 5 recuadros (sólo uno por afirmación). De igual manera, la sinceridad en las respuestas permitirán construir iniciativas adecuadas.

	(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Más bien en desacuerdo	(4) Neutro	(5) Más bien de acuerdo	(6) De acuerdo	(7) Muy de acuerdo
En la mayoría de los aspectos mi vida es como yo quiero que sea.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las circunstancias de mi vida son muy buenas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estoy satisfecho con mi vida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hasta ahora he conseguido de la vida las cosas que considero importantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si pudiera vivir mi vida otra vez no cambiaría casi nada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Satisfacción Laboral y Personal

\*Obligatorio

### Datos demográficos

Las siguientes preguntas nos ayudarán a entender si existen diferencias según edad, sexo y otros datos demográficos.

**Edad \***

**Sexo \***

Femenino

Masculino

**Estado civil \***

Soltero(a) (actualmente sin pareja)

Soltero(a) (actualmente en una relación)

Conviviente

Casado(a)

Divorciado(a)

Viudo(a)

**Nivel de educación \***

Superior técnica

Universitaria

Posgrado

Otro:

**Número de hijos (Si no tiene hijos, ingrese el número 0) \***

**Años en la empresa \***

Menos de 1 año

Entre 2 y 5 años

Entre 6 y 10 años

Más de 11 años

Figura A1. Formato de encuesta realizada a los trabajadores de planta de la empresa industrial peruana.

## Apéndice B: Consentimiento Informado brindado por la Empresa Industrial Peruana



Owens-Illinois Perú S.A.  
S/N Pampas de Mamay,  
Lote A-2-3 Lurín, Lima - Perú  
+ 51 1 705 1200 tel  
+ 51 1 705 1212 fax  
www.o-i.com

### CARTA DE CONSENTIMIENTO

Lurín, Octubre del 2018.

Cromwell Anchante Guimaraes,

Estudiante del programa MBA Gerencial en Centrum Pucp

Asunto: Carta de consentimiento de uso de información.

Por medio de la presente, yo Arnaldo De Marzi Galindo, Gerente de Planta de la empresa Owens-Illinois Perú S.A., otorgo el consentimiento para el uso de información autorizada referente a los trabajadores técnicos de nuestra planta de producción, solicitado por un grupo de estudiantes del programa MBA 104 de la escuela de negocios Centrum para su investigación de Tesis, grupo al cual pertenece el señor Cromwell Anchante Guimaraes quien es colaborador de nuestra empresa, y responsable de que el uso de la información se realice de acuerdo a lo autorizado.

En este sentido, se autoriza a los responsables la realización de las encuestas pertenecientes a los constructos Índice Chamba 1.0, y Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS), dirigidas a los trabajadores técnicos de nuestra planta de producción, para los fines de investigación que consideren convenientes. Además, se autoriza la utilización del indicador individual de desempeño de los trabajadores técnicos sujetos a la encuesta mencionada, asegurando el anonimato en los resultados de la investigación en cuestión.

La información que brindemos en el transcurso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito ajeno a lo solicitado. Adicionalmente, el presente consentimiento está sujeto a la comunicación posterior que los responsables nos hagan de los resultados de la investigación.

Atentamente,

Arnaldo De Marzi Galindo

Figura B1. Consentimiento informado aprobado por la empresa industrial peruana

Apéndice C: Resultados de la Encuesta tomados a Trabajadores técnicos de producción de la Empresa Industrial Peruana

Tabla C1

Resultados de la Encuesta Realizada a los 124 trabajadores de la Empresa Industrial Peruana

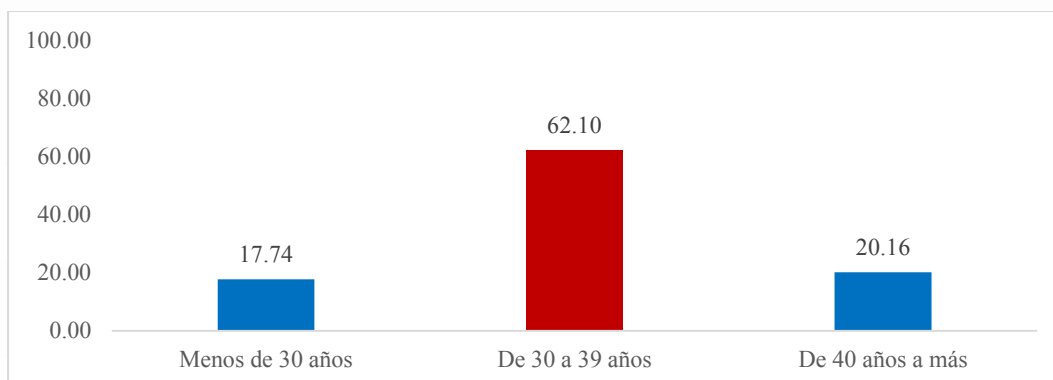
Cod	Area	Desempeño	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	
1	Mantenimiento	4.00	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	6	6	7	5	4	43	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
2	Calidad	3.50	4	4	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	6	5	5	5	4	32	Femenino	actualmente en	Superior técnica	
3	Formación	3.75	4	4	1	4	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	1	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	5	6	5	4	32	Femenino	Conviviente	Superior técnica	
4	Formación	3.00	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	6	4	2	40	Masculino	Conviviente	Superior técnica		
5	Máquinas y Moldes	3.75	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	7	6	6	31	Masculino	Conviviente	secundaria completa	
6	Máquinas y Moldes	3.75	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	5	5	5	5	5	40	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
7	Formación	4.50	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	5	4	6	6	4	38	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
8	Mantenimiento	5.00	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	41	Masculino	Casado(a)	completa (Gestión de	
9	Formación	4.00	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	7	5	6	36	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
10	Máquinas y Moldes	3.25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	23	Masculino	actualmente en	Superior técnica		
11	Calidad	3.25	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	7	6	4	29	Femenino	Conviviente	Superior técnica
12	Máquinas y Moldes	4.25	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	6	4	6	39	Masculino	Casado(a)	Superior técnica
13	Mantenimiento	3.00	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	30	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
14	Mantenimiento	2.75	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	34	Masculino	Conviviente	Superior técnica			
15	Calidad	3.25	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	7	5	5	43	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
16	Mantenimiento	4.00	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	6	6	7	6	6	33	Masculino	Conviviente	técnico y Universitario		
17	Calidad	3.25	1	4	1	2	1	3	1	3	1	4	4	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	6	4	6	3	30	Femenino	actualmente en	Superior técnica		
18	Calidad	3.50	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	4	1	4	4	4	5	4	29	Femenino	Conviviente	Universitaria	
19	Calidad	4.00	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	5	5	6	5	32	Femenino	actualmente en	Universitaria			
20	Mantenimiento	5.00	3	3	1	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	46	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
21	Mantenimiento	3.50	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	4	5	4	6	36	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
22	Calidad	3.00	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	6	5	5	4	4	36	Masculino	actualmente	Universitaria		
23	Formación	3.50	4	4	1	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	7	6	6	41	Masculino	Casado(a)	Superior técnica		
24	Formación	3.00	4	4	1	4	1	4	3	4	1	3	3	4	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	6	4	2	24	Masculino	Casado(a)	Superior técnica		
25	Mantenimiento	2.50	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	1	2	1	1	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	24	Masculino	actualmente	Superior técnica	
26	Mantenimiento	4.00	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	48	Masculino	Casado(a)	Superior técnica			
27	Mantenimiento	3.50	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	5	6	5	6	5	35	Masculino	Conviviente	Superior técnica		
28	Formación	2.25	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	5	5	7	5	5	36	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
29	Calidad	3.25	3	4	2	4	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	32	Femenino	actualmente en	Superior técnica	
30	Formación	2.50	4	3	1	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	7	6	5	31	Masculino	actualmente	Superior técnica		
31	Mantenimiento	3.50	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	6	5	5	5	5	37	Masculino	Casado(a)	Superior técnica		
32	Formación	2.50	3	4	1	3	3	4	1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	35	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
33	Mantenimiento	3.50	4	3	1	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	36	Masculino	Casado(a)	Superior técnica			
34	Mantenimiento	3.00	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	6	7	6	6	40	Masculino	Conviviente	Superior técnica		
35	Formación	3.00	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	4	4	34	Masculino	Casado(a)	Superior técnica			
36	Calidad	3.00	4	4	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	35	Femenino	actualmente	Universitaria			
37	Formación	4.00	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	6	5	5	5	3	31	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
38	Calidad	3.25	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	4	5	7	6	5	5	29	Femenino	Casado(a)	Universitaria			
39	Mantenimiento	5.00	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	37	Masculino	Casado(a)	Universitaria		
40	Calidad	3.00	4	4	1	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	39	Masculino	Conviviente	Superior técnica		
41	Formación	4.00	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	6	5	5	5	5	28	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
42	Mantenimiento	4.00	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	6	6	57	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	

Cod	Area	Desempeño	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	
43	Calidad	2.50	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	6	5	5	6	5	34	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
44	Formación	3.75	3	4	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	5	5	5	6	6	35	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
45	Calidad	3.25	3	4	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	7	6	5	46	Masculino	Conviviente	OTRO	
46	Formación	4.00	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	41	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
47	Calidad	3.25	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	6	29	Femenino	Conviviente	Universitaria		
49	Máquinas y Moldes	3.50	4	4	2	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	5	31	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
50	Mantenimiento	3.00	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	5	5	7	6	6	34	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
51	Mantenimiento	3.25	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	6	4	5	5	6	30	Masculino	Conviviente	Universitaria	
52	Formación	3.00	4	4	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	4	37	Masculino	Divorciado(a)	Superior técnica				
53	Formación	3.00	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	5	5	5	6	5	38	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
54	Mantenimiento	3.00	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	4	4	4	5	3	30	Masculino	Conviviente	Superior técnica		
55	Mantenimiento	3.75	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	34	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
56	Formación	3.50	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	6	6	7	6	6	27	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
57	Formación	4.00	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	5	3	5	3	33	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
58	Formación	3.00	4	4	2	3	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	4	4	2	3	3	3	3	2	6	5	4	5	4	30	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
59	Formación	3.50	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	2	3	3	3	2	5	4	5	6	5	26	Masculino	(actualmente)	Superior técnica		
60	Máquinas y Moldes	4.00	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	6	6	7	5	5	57	Masculino	Casado(a)	Formación y capacitación t	
61	Máquinas y Moldes	3.50	4	4	2	3	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	Masculino	(actualmente)	Superior técnica	
62	Máquinas y Moldes	2.75	4	4	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	22	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
63	Máquinas y Moldes	3.75	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	5	5	7	6	5	49	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
64	Máquinas y Moldes	3.50	3	3	1	4	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	6	5	55	Masculino	Casado(a)	Universitaria
65	Máquinas y Moldes	3.00	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	6	6	7	6	4	48	Masculino	Casado(a)	Superior técnica
66	Máquinas y Moldes	2.75	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	1	1	4	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	3	3	2	4	4	6	6	30	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
67	Máquinas y Moldes	3.50	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	6	7	6	6	21	Masculino	(actualmente)	Superior técnica	
68	Máquinas y Moldes	3.00	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	5	4	25	Masculino	(actualmente)	Superior técnica	
69	Máquinas y Moldes	3.00	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	40	Masculino	Casado(a)	Universitaria		
70	Máquinas y Moldes	4.25	3	4	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	1	2	3	5	6	7	6	6	36	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
71	Máquinas y Moldes	4.00	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	37	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
72	Máquinas y Moldes	3.75	4	4	1	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	2	1	3	3	4	6	4	5	4	43	Masculino	Casado(a)	Superior técnica	
73	Máquinas y Moldes	3.75	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	6	4	29	Masculino	Casado(a)	Superior técnica		
74	Máquinas y Moldes	2.75	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	26	Masculino	(actualmente)	Superior técnica		
76	Máquinas y Moldes	3.00	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	1	5	4	5	5	5	24	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
77	Máquinas y Moldes	3.75	2	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	33	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
78	Máquinas y Moldes	3.75	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	3	3	2	3	5	4	4	4	5	32	Masculino	Conviviente	Superior técnica	
79	Máquinas y Moldes	3.00	3	4	2	3	2	3	1	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	5	4	5	5	5	33	Masculino	(actualmente)	Superior técnica	
80	Formación	3.00	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	5	4	38	Masculino	Casado(a)	Superior técnica		
81	Máquinas y Moldes	3.25	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2																				

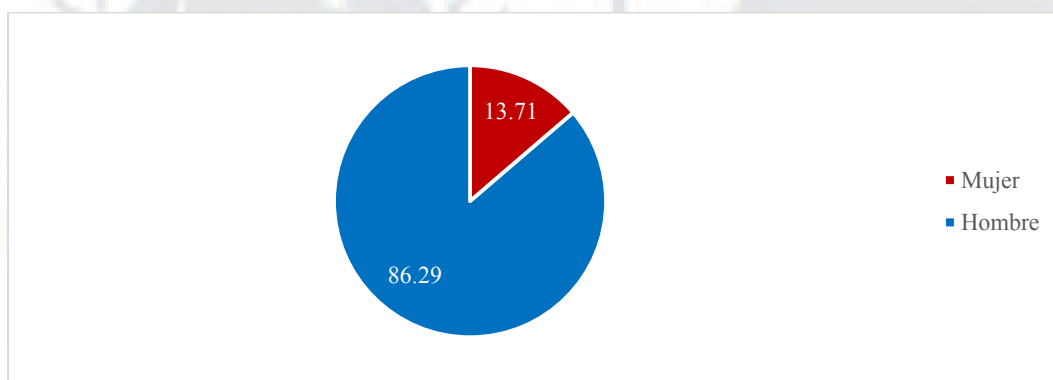
Cod	Area	De semp sho	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43			
85	Formación	3.50	+	+	3	+	+	+	3	+	+	+	3	3	+	+	+	+	+	+	+	+	+	3	+	+	+	+	3	+	+	+	+	6	6	5	5	5	31	Masculino	Constituyente	Superior Técnica	3	Bñte 2 y 5 años				
86	Calidad	3.25	+	+	1	+	1	2	1	+	1	3	+	2	+	+	+	+	+	+	+	1	+	1	+	1	+	1	+	+	+	+	6	6	7	6	6	36	Femenino	Actualmente en	secundaria completa	2	Bñte 2 y 5 años					
87	Calidad	4.25	+	+	3	+	+	+	+	+	+	+	+	+	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	37	Masculino	Constituyente	Superior Técnica	3	Más de 11 años				
88	Formación	3.00	3	+	2	3	+	+	2	3	+	+	3	+	+	3	3	+	+	+	2	+	3	+	2	+	+	3	+	+	+	+	4	5	5	6	6	50	Masculino	Casado(a)	Postgrado	4	Bñte 2 y 5 años					
89	Calidad	2.75	3	+	2	3	2	+	2	+	3	3	+	3	3	+	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	5	38	Masculino	Constituyente	Superior Técnica	1	Más de 11 años				
90	Calidad	2.50	+	+	2	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	2	+	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	6	6	5	30	Femenino	Constituyente	Superior Técnica	1	Bñte 2 y 5 años				
91	Máquinas y Motes	2.75	1	+	2	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	1	2	+	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	33	Masculino	Constituyente	Superior Técnica	2	Bñte 6 y 10 años			
92	Máquinas y Motes	4.00	+	+	3	+	3	+	2	+	+	3	+	+	3	+	+	+	+	+	3	3	3	3	2	3	3	+	3	+	3	3	+	3	4	4	5	5	4	60	Masculino	Casado(a)	Superior Técnica	4	Bñte 6 y 10 años			
93	Calidad	3.00	+	+	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	4	5	5	4	40	Masculino	Constituyente	Superior Técnica	2	Bñte 6 y 10 años		
94	Calidad	3.00	+	+	1	3	3	+	2	+	+	+	+	+	3	3	3	3	3	3	+	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	+	3	+	4	6	5	5	4	44	Masculino	Casado(a)	Superior Técnica	3	Bñte 6 y 10 años			
95	Calidad	3.50	+	+	2	3	3	+	3	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	+	3	3	+	4	4	5	3	30	Femenino	Actualmente	Superior Técnica	1	Bñte 6 y 10 años			
96	Calidad	3.25	3	3	2	3	3	+	2	3	3	2	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	6	6	7	6	6	26	Femenino	Actualmente	Superior Técnica	0	Bñte 2 y 5 años				
97	Formación	3.00	+	+	2	+	+	+	+	+	+	+	+	+	3	3	3	3	+	+	+	3	+	3	+	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	5	5	6	3	35	Masculino	Casado(a)	Superior Técnica	1	Bñte 6 y 10 años			
98	Calidad	3.00	+	+	1	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	2	+	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	5	5	6	4	33	Femenino	Casado(a)	Superior Técnica	2	Bñte 6 y 10 años				
99	Calidad	3.00	+	+	3	2	+	+	+	+	+	+	+	+	3	3	3	+	3	+	3	3	3	+	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	5	5	4	30	Masculino	Actualmente en	Superior Técnica	0	Menos de 1 año				
100	Calidad	3.25	3	+	3	+	+	+	3	+	+	+	+	+	3	3	3	3	3	3	3	3	+	3	+	3	+	+	+	+	+	+	+	6	6	7	6	6	43	Masculino	Casado(a)	Superior Técnica	2	Bñte 2 y 5 años				
101	Formación	3.00	+	+	2	+	3	+	+	+	+	+	+	+	3	+	+	+	+	+	+	2	+	3	3	+	+	4	3	+	+	3	4	5	5	6	4	37	Masculino	Casado(a)	Superior Técnica	3	Bñte 2 y 5 años					
102	Mantenimiento	3.75	3	+	2	+	+	+	+	+	+	+	+	+	3	3	+	+	+	+	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	5	5	6	5	35	Masculino	Constituyente	Superior Técnica	4	Más de 11 años		
103	Mantenimiento	3.00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	+	+	+	+	+	+	3	+	3	+	3	3	+	3	3	+	3	3	4	5	5	4	6	38	Masculino	Constituyente	Superior Técnica	1	Bñte 6 y 10 años			
104	Mantenimiento	4.00	+	+	3	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	6	5	5	33	Masculino	Actualmente en	Superior Técnica	0	Bñte 6 y 10 años		
105	Calidad	2.25	+	+	2	+	3	+	3	3	3	+	+	+	3	3	+	3	3	+	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	5	5	5	4	4	25	Masculino	Actualmente en	Superior Técnica	1	Bñte 2 y 5 años				
106	Mantenimiento	2.75	2	+	2	3	2	+	3	+	+	+	+	+	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	+	+	+	3	3	+	+	+	2	3	3	5	6	7	5	6	26	Masculino	Actualmente en	Superior Técnica	0	Bñte 2 y 5 años		
107	Calidad	3.00	3	+	2	+	3	+	2	3	3	3	+	3	+	+	+	+	+	+	+	3	+	3	+	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	40	Femenino	Constituyente	Superior Técnica	2	Bñte 2 y 5 años					
108	Mantenimiento	3.75	+	+	1	+	2	+	2	+	3	+	3	+	+	+	+	+	+	+	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	4	5	4	4	36	Masculino	Constituyente	Superior Técnica	2	Bñte 6 y 10 años		
109	Mantenimiento	3.50	+	+	2	+	3	+	3	3	3	3	3	3	3	+	+	+	+	+	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	38	Masculino	Casado(a)	Superior Técnica	2	Bñte 6 y 10 años			
110	Calidad	3.25	+	+	2	+	3	+	3	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	6	6	7	6	6	30	Femenino	Actualmente	secundaria completa	0	Bñte 2 y 5 años				
111	Formación	2.75	+	3	+	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	+	3	+	3	+	2	+	+	+	+	2	+	2	2	3	2	2	4	4	5	4	4	36	Masculino	Actualmente en	Superior Técnica	1	Bñte 2 y 5 años		
112	Formación	2.25	+	+	3	3	2	+	3	3	+	+	+	3	3	+	3	3	1	1	3	+	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	+	2	1	1	3	4	4	4	4	34	Masculino	Actualmente en	Superior Técnica	1	Bñte 2 y 5 años	
113	Formación	3.25	+	+	2	+	2	+	2	3	1	+	3	2	+	+	3	+	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	3	2	3	3	1	2	2	5	6	7	5	6	34	Masculino	Actualmente	Superior Técnica	0	Bñte 6 y 10 años		
114	Formación	2.50	3	+	2	+	3	+	2	+	+	+	+	+	+	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	+	+	2	+	2	3	1	2	2	1	4	5	4	4	33	Masculino	Constituyente	Superior Técnica	0	Bñte 6 y 10 años			
115	Formación	3.50	3	+	2	3	+	+	1	3	3	+	3	3	+	+	3	+	3	+	3	2	2	+	2	+	1	3	2	+	2	+	3	2	2	1	5	5	5	4	4	33	Masculino	Casado(a)	Superior Técnica	2	Bñte 6 y 10 años	
116	Mantenimiento	4.25	+	+	3	3	+	+	3	+	+	+	+	+	3	3	+	3	+	3	+	3	2	2	3	3	1	3	3	+	2	+	3	3	3	7	7	7	5	3	35	Masculino	Constituyente	Superior Técnica	1	Bñte 6 y 10 años		
117	Mantenimiento	4.25	+	+	2	+	+	3	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	3	+	3	2	3	3	3	2	3	3	+	3	+	3	2	3	4	7	7	7	5	4	36	Masculino	Casado(a)	Superior Técnica	2	Bñte 6 y 10 años
118	Mantenimiento	4.00	+	+	2	3	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	6	37	Masculino	Constituyente	Superior Técnica	0	Bñte 6 y 10 años			
119	Mantenimiento	2.75	+	+	3	+	+	3	3	+	+	+	2	3	3	3	+	+	+	+	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	4	5	5	5	5	35	Masculino	Casado(a)	Superior Técnica	3	Bñte 6 y 10 años			
120	Mantenimiento	3.00	+	3	1	+	1	+	3	+	+	3	+	3	+	3	+	2	3	3	+	2	3	3	2	3	3	3	+	+	3	3	3	2	5	5	7											



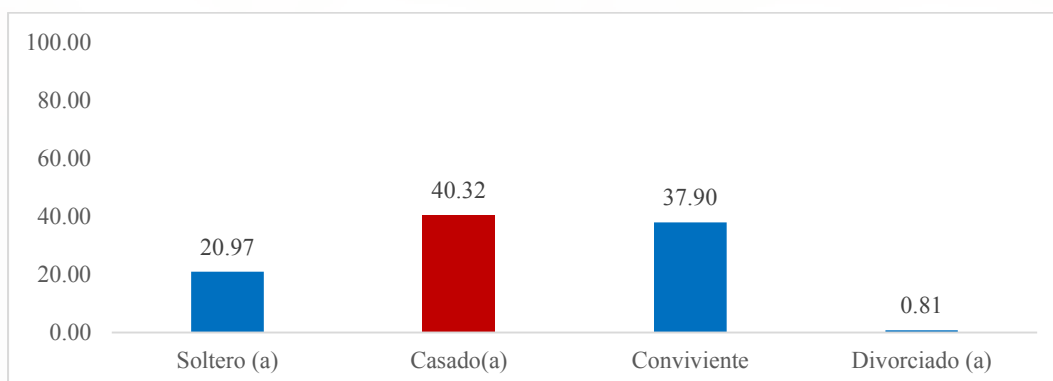
**Apéndice D: Figuras con distribución de las características de los trabajadores técnicos de producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio**



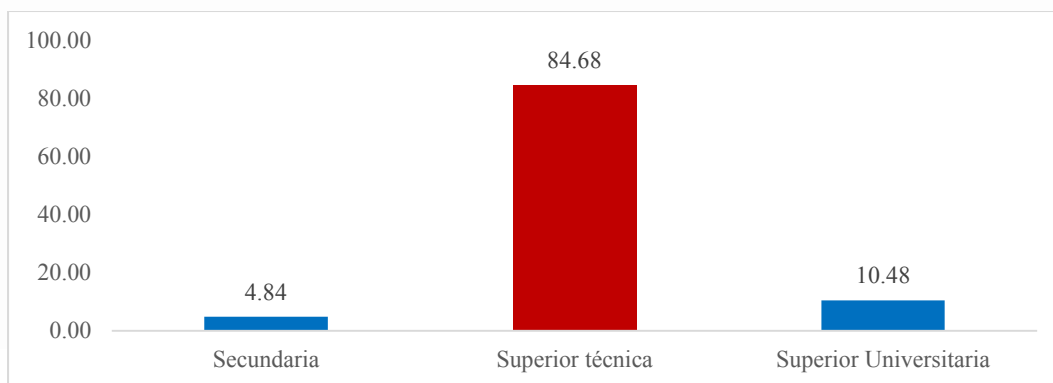
*Figura D1.* Distribución del grupo de edad de los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.



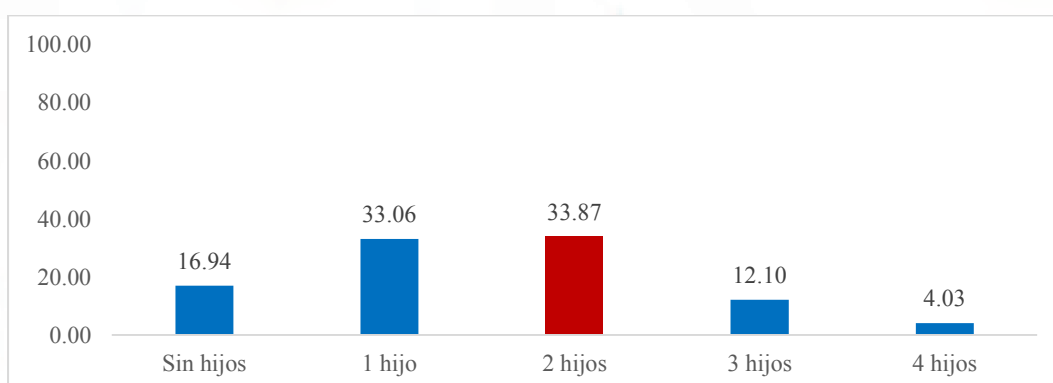
*Figura D2.* Distribución del grupo de edad de los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.



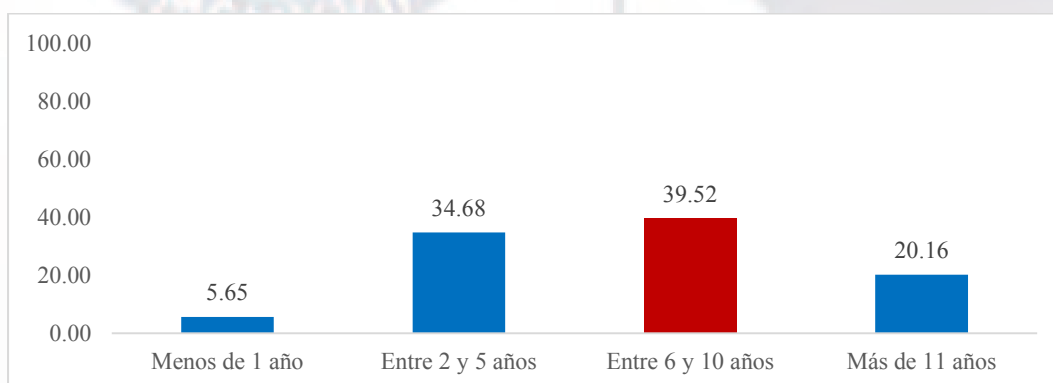
*Figura D3.* Distribución del estado civil de los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.



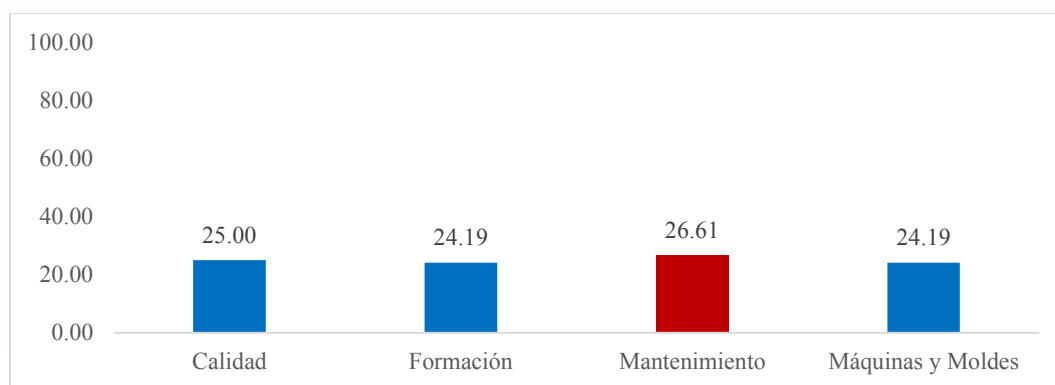
*Figura D4.* Distribución del nivel de estudios de los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.



*Figura D5.* Distribución del número de hijos de los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.



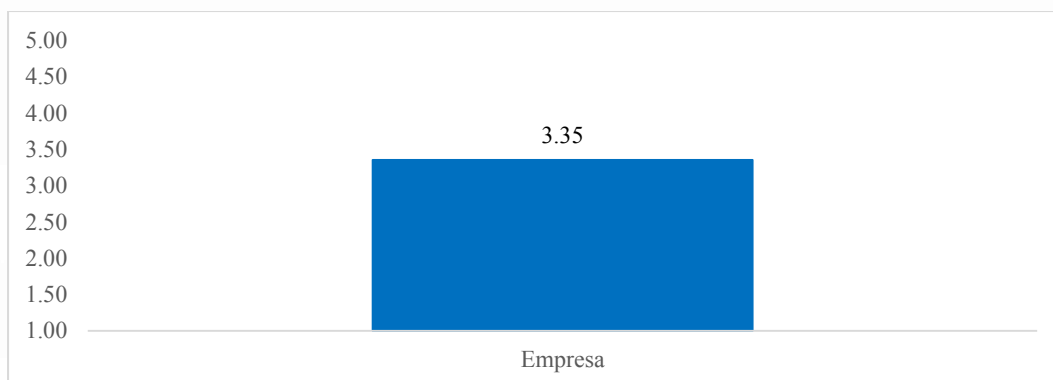
*Figura D6.* Distribución del número de años en la empresa de los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.



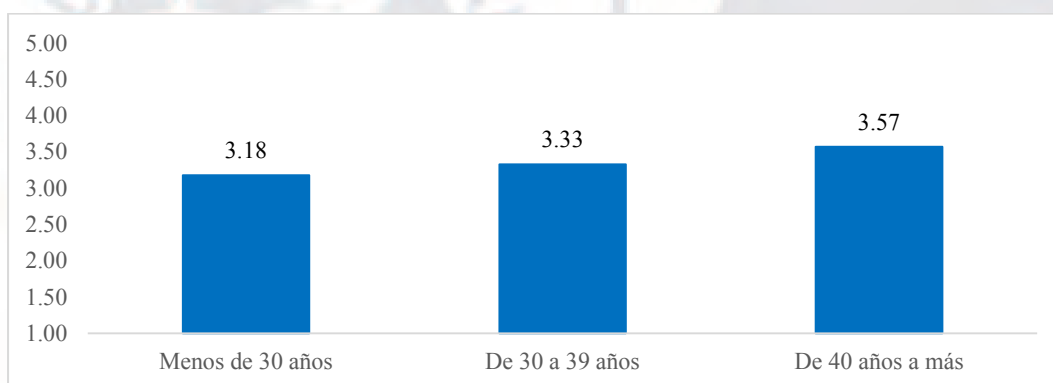
*Figura D7.* Distribución del área donde laboran los trabajadores de empresa industrial de fabricación de envases de vidrio.



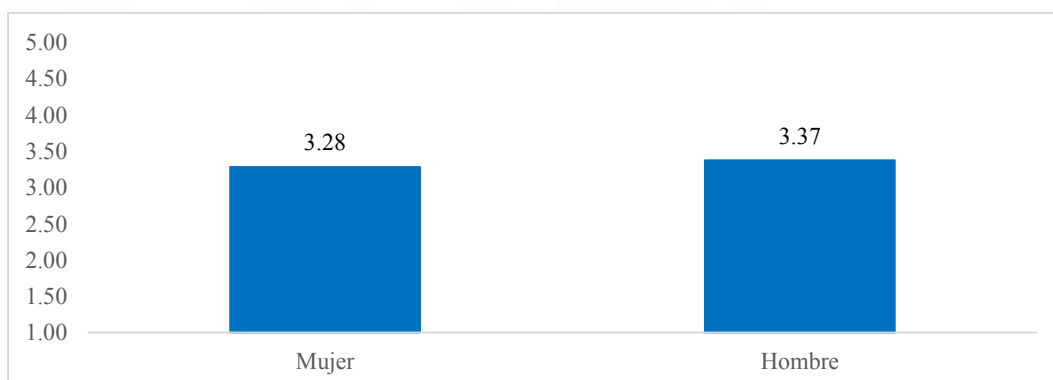
**Apéndice E: Figuras con información del desempeño de los trabajadores técnicos de producción de la Empresa Industrial de Fabricación de Envases de Vidrio**



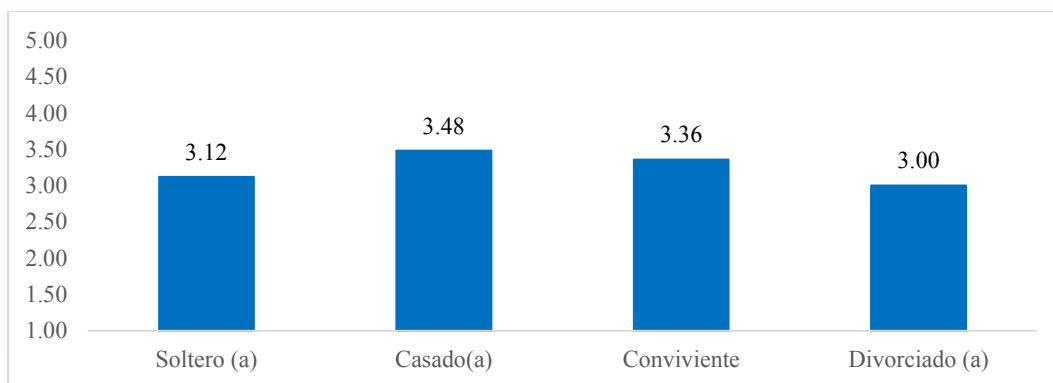
*Figura E1.* Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio



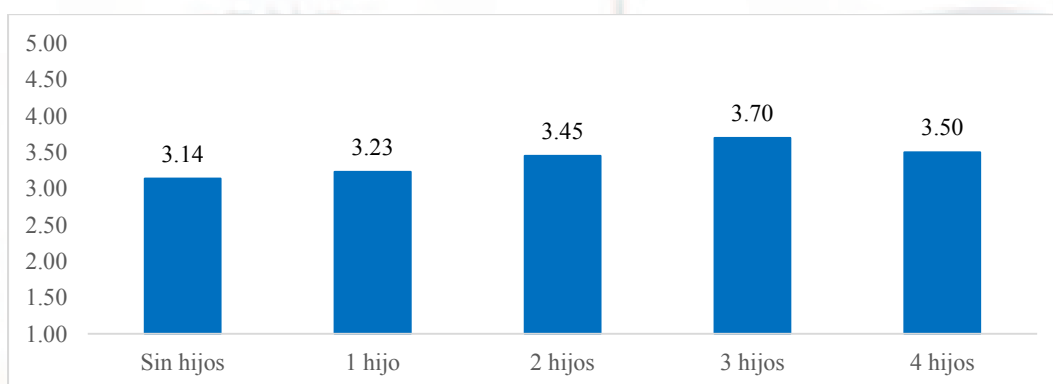
*Figura E2.* Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio, según grupo de edad



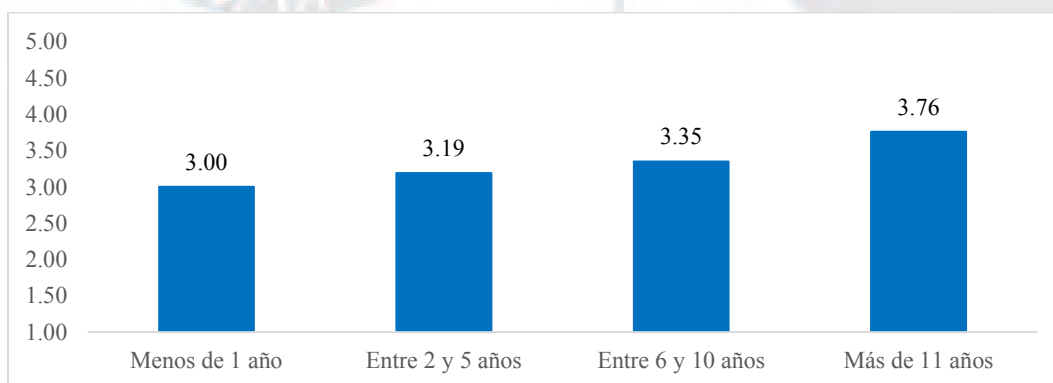
*Figura E3.* Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio, según género de los trabajadores



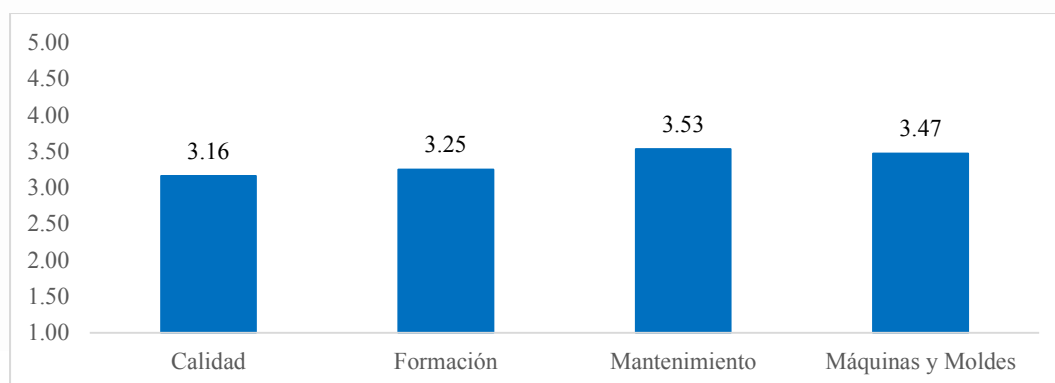
*Figura E4.* Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio, según estado civil de los trabajadores



*Figura E5.* Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio, según número de hijos de los trabajadores



*Figura E6.* Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio, según años en la empresa de los trabajadores



*Figura E7.* Promedio del desempeño laboral de los trabajadores de empresa industrial de producción de envases de vidrio, según áreas de la empresa de los trabajadores



**Apéndice F: Distribución de los ítems del SWLS de los Trabajadores de la Empresa  
Industrial de Producción de Envases de Vidrio**

Tabla F1

*Distribución de los ítems de la SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de  
Producción de Envases de Vidrio*

<b>En la mayoría de las cosas, mi vida está cerca de mi ideal</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	1.61
Más bien en desacuerdo	5	4.03
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	37.90
Más bien de acuerdo	44	35.48
De acuerdo	23	18.55
Completamente de acuerdo	3	2.42
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>
<b>Las condiciones de vida son excelentes.</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Más bien en desacuerdo	2	1.61
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	36.29
Más bien de acuerdo	49	39.52
De acuerdo	26	20.97
Completamente de acuerdo	2	1.61
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>
<b>Estoy satisfecho con mi vida.</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Más bien en desacuerdo	2	1.61
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	22.58
Más bien de acuerdo	56	45.16
De acuerdo	8	6.45
Completamente de acuerdo	30	24.19
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>
<b>Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son</b>		

**importantes en la vida.**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Más bien en desacuerdo	2	1.61
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	26.61
Más bien de acuerdo	51	41.13
De acuerdo	38	30.65
Completamente de acuerdo	0	0.00
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>

**Si volviese a nacer, no cambiaría casi nada de mi vida**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	6	4.84
Más bien en desacuerdo	12	9.68
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	35.48
Más bien de acuerdo	35	28.23
De acuerdo	27	21.77
Completamente de acuerdo	0	0.00
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>



**Apéndice G: Distribución de los ítems del SWLS de acuerdo al perfil de los  
Trabajadores de la Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio**

Tabla G1

*Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según grupo de edad*

<b>Grupo de edad</b>	<b>Menos de 30 años</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	2	9.09
Ligeramente Satisfecho	10	45.45
Satisfecho	7	31.82
Altamente satisfecho	3	13.64
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Grupo de edad</b>	<b>De 30 a 39 años</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	7	9.09
Ligeramente Satisfecho	40	51.95
Satisfecho	22	28.57
Altamente satisfecho	8	10.39
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100.00</b>
<b>Grupo de edad</b>	<b>De 40 años a más</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	1	4.00
Ligeramente Satisfecho	8	32.00
Satisfecho	15	60.00
Altamente satisfecho	1	4.00
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.00</b>

Tabla G2

*Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según grupo de sexo*

<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	0	0.00
Ligeramente Satisfecho	8	47.06
Satisfecho	6	35.29
Altamente satisfecho	3	17.65
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00</b>

<b>Sexo</b>	<b>Hombre</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	10	9.35
Ligeramente Satisfecho	50	46.73
Satisfecho	38	35.51
Altamente satisfecho	9	8.41
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.00</b>

Tabla G3

*Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según estado civil*

<b>Estado civil</b>	<b>Soltero (a)</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	1	3.85
Ligeramente Satisfecho	13	50.00
Satisfecho	7	26.92
Altamente satisfecho	5	19.23
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>
<b>Estado civil</b>	<b>Casado(a)</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	4	8.00
Ligeramente Satisfecho	20	40.00
Satisfecho	22	44.00
Altamente satisfecho	4	8.00
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>Estado civil</b>	<b>Conviviente</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	5	10.64
Ligeramente Satisfecho	24	51.06
Satisfecho	15	31.91
Altamente satisfecho	3	6.38
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>
<b>Estado civil</b>	<b>Divorciado (a)</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	0	0.00
Ligeramente Satisfecho	1	100.00
Satisfecho	0	0.00
Altamente satisfecho	0	0.00
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>

Tabla G4

*Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según nivel de educación*

<b>Nivel de educación</b>		<b>Secundaria</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Insatisfecho	0	0.00	
Extremadamente insatisfecho	0	0.00	
Ligeramente por debajo del promedio	1	3.85	
Ligeramente Satisfecho	13	50.00	
Satisfecho	7	26.92	
Altamente satisfecho	5	19.23	
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>	
<b>Nivel de educación</b>		<b>Superior técnica</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Insatisfecho	0	0.00	
Extremadamente insatisfecho	0	0.00	
Ligeramente por debajo del promedio	4	8.00	
Ligeramente Satisfecho	20	40.00	
Satisfecho	22	44.00	
Altamente satisfecho	4	8.00	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>	
<b>Nivel de educación</b>		<b>Superior Universitaria</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Insatisfecho	0	0.00	
Extremadamente insatisfecho	0	0.00	
Ligeramente por debajo del promedio	5	10.64	
Ligeramente Satisfecho	24	51.06	
Satisfecho	15	31.91	
Altamente satisfecho	3	6.38	
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>	

Tabla G5

*Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según Número de hijos*

<b>Número de hijos</b>		<b>Sin hijos</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Insatisfecho	0	0.00	
Extremadamente insatisfecho	0	0.00	
Ligeramente por debajo del promedio	3	14.29	
Ligeramente Satisfecho	8	38.10	
Satisfecho	7	33.33	
Altamente satisfecho	3	14.29	
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.00</b>	
<b>Número de hijos</b>		<b>01 hijo</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Insatisfecho	0	0.00	
Extremadamente insatisfecho	0	0.00	
Ligeramente por debajo del promedio	3	7.32	
Ligeramente Satisfecho	22	53.66	
Satisfecho	14	34.15	
Altamente satisfecho	2	4.88	
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.00</b>	
<b>Número de hijos</b>		<b>02 hijos</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Insatisfecho	0	0.00	
Extremadamente insatisfecho	0	0.00	
Ligeramente por debajo del promedio	3	7.14	
Ligeramente Satisfecho	20	47.62	
Satisfecho	14	33.33	
Altamente satisfecho	5	11.90	
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100.00</b>	
<b>Número de hijos</b>		<b>03 hijos</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Insatisfecho	0	0.00	
Extremadamente insatisfecho	0	0.00	
Ligeramente por debajo del promedio	1	3.33	
Ligeramente Satisfecho	6	20.00	
Satisfecho	6	20.00	
Altamente satisfecho	2	6.67	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	
<b>Número de hijos</b>		<b>04 hijos</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Insatisfecho	0	0.00	
Extremadamente insatisfecho	0	0.00	
Ligeramente por debajo del promedio	0	0.00	
Ligeramente Satisfecho	2	6.67	
Satisfecho	3	10.00	
Altamente satisfecho	0	0.00	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	

Tabla G6

*Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según años en la empresa*

<b>Años en la empresa</b>		
<b>Menos de 1 año</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	2	28.57
Ligeramente Satisfecho	3	42.86
Satisfecho	1	14.29
Altamente satisfecho	1	14.29
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Años en la empresa</b>		
<b>Entre 2 y 5 años</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	2	4.65
Ligeramente Satisfecho	21	48.84
Satisfecho	12	27.91
Altamente satisfecho	8	18.60
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00</b>
<b>Años en la empresa</b>		
<b>Entre 6 y 10 años</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	4	8.16
Ligeramente Satisfecho	25	51.02
Satisfecho	18	36.73
Altamente satisfecho	2	4.08
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100.00</b>
<b>Años en la empresa</b>		
<b>Más de 11 años</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	2	8.00
Ligeramente Satisfecho	9	36.00
Satisfecho	13	52.00
Altamente satisfecho	1	4.00
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.00</b>

Tabla G7

*Distribución de la escala SWLS de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según área de la empresa*

<b>Área</b>	<b>Calidad</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	1	3.23
Ligeramente Satisfecho	16	51.61
Satisfecho	10	32.26
Altamente satisfecho	4	12.90
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100.00</b>

<b>Área</b>	<b>Formación</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	2	6.67
Ligeramente Satisfecho	15	50.00
Satisfecho	11	36.67
Altamente satisfecho	2	6.67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

<b>Área</b>	<b>Mantenimiento</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	5	15.15
Ligeramente Satisfecho	11	33.33
Satisfecho	15	45.45
Altamente satisfecho	2	6.06
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>

<b>Área</b>	<b>Máquinas y Moldes</b>	
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	0	0.00
Extremadamente insatisfecho	0	0.00
Ligeramente por debajo del promedio	2	6.67
Ligeramente Satisfecho	16	53.33
Satisfecho	8	26.67
Altamente satisfecho	4	13.33
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**Apéndice H: Áreas de la Escala Se trabaja para vivir del Índice Chamba 1.0 de los  
trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio**

Tabla H1

*Áreas de la Escala Se Trabaja para Vivir del Índice de Chamba de los trabajadores de  
Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según grupo de edad*

<b>Grupo de Edad</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logro</b>
		<b>Menos de 30 años</b>
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.53	3.21
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.36	2.75
Logro de Chamba y Estatus	2.84	3.00
Logro de Chamba y Hogar	3.68	3.07
	<b>De 30 a 39 años</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.49	3.10
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.27	2.95
Logro de Chamba y Estatus	2.46	2.60
Logro de Chamba y Hogar	3.73	3.08
	<b>De 40 años a más</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.68	3.53
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.52	3.20
Logro de Chamba y Estatus	2.28	2.66
Logro de Chamba y Hogar	3.82	3.44



Tabla H2

*Áreas de la Escala Se Trabaja para Vivir del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según sexo de los trabajadores*

<b>Sexo</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logro</b>
	<b>Mujer</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.57	3.08
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.09	2.82
Logro de Chamba y Estatus	2.35	2.74
Logro de Chamba y Hogar	3.59	3.44
<b>Sexo</b>	<b>Hombre</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.53	3.22
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.37	2.99
Logro de Chamba y Estatus	2.51	2.67
Logro de Chamba y Hogar	3.76	3.11

Tabla H3

*Áreas de la Escala Se Trabaja para Vivir del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según estado civil de los trabajadores*

<b>Estado civil</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logro</b>
		<b>Soltero (a)</b>
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.44	3.19
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.06	2.88
Logro de Chamba y Estatus	2.46	2.73
Logro de Chamba y Hogar	3.71	2.94
	<b>Casado (a)</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.55	3.25
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.44	3.04
Logro de Chamba y Estatus	2.37	2.62
Logro de Chamba y Hogar	3.75	3.21
	<b>Conviviente</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.57	3.18
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.38	2.93
Logro de Chamba y Estatus	2.65	2.73
Logro de Chamba y Hogar	3.73	3.21
	<b>Divorciado (a)</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.67	2.67
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.00	3.00
Logro de Chamba y Estatus	2.00	2.00
Logro de Chamba y Hogar	4.00	3.00

Tabla H4

*Áreas de la Escala Se Trabaja para Vivir del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según nivel de educación de los trabajadores*

	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logo</b>
<b>Nivel de educación</b>	<b>Secundaria</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.44	3.56
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.42	3.17
Logro de Chamba y Estatus	2.58	2.83
Logro de Chamba y Hogar	3.92	3.58
<b>Nivel de educación</b>	<b>Superior técnica</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.54	3.21
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.32	2.95
Logro de Chamba y Estatus	2.50	2.69
Logro de Chamba y Hogar	3.77	3.12
<b>Nivel de educación</b>	<b>Superior Universitaria</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.51	2.97
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.38	2.96
Logro de Chamba y Estatus	2.38	2.54
Logro de Chamba y Hogar	3.38	3.19

Tabla H5

*Áreas de la Escala Se Trabaja para Vivir del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según nivel de educación de los trabajadores*

Número de hijos	Expectativa	Percepción de logro
	Sin hijos	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.48	3.24
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.45	2.83
Logro de Chamba y Estatus	2.74	2.83
Logro de Chamba y Hogar	3.71	2.88
Número de hijos	01 hijo	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.52	3.10
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.17	2.90
Logro de Chamba y Estatus	2.54	2.74
Logro de Chamba y Hogar	3.68	3.13
Número de hijos	02 hijos	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.52	3.17
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.39	2.95
Logro de Chamba y Estatus	2.24	2.54
Logro de Chamba y Hogar	3.76	3.11
Número de hijos	03 hijos	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.62	3.47
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.37	3.33
Logro de Chamba y Estatus	2.67	2.80
Logro de Chamba y Hogar	3.83	3.63
Número de hijos	04 hijos	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.80	3.47
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.60	3.00
Logro de Chamba y Estatus	2.70	2.40
Logro de Chamba y Hogar	3.80	3.40

Tabla H6

*Áreas de la Escala Se Trabaja para Vivir del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según años en la empresa de los trabajadores*

	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logro</b>
<b>Años en la empresa</b>	<b>Menos de 1 año</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.43	3.33
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.29	2.93
Logro de Chamba y Estatus	2.50	2.71
Logro de Chamba y Hogar	3.79	2.93
<b>Años en la empresa</b>	<b>Entre 2 y 5 años</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.52	3.40
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.36	3.09
Logro de Chamba y Estatus	2.45	2.81
Logro de Chamba y Hogar	3.76	3.29
<b>Años en la empresa</b>	<b>Entre 6 y 10 años</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.57	3.04
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.38	2.87
Logro de Chamba y Estatus	2.49	2.61
Logro de Chamba y Hogar	3.78	3.03
<b>Años en la empresa</b>	<b>Más de 11 años</b>	
Logro de Chamba y Sentirse bien	3.52	3.16
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	3.22	2.94
Logro de Chamba y Estatus	2.56	2.58
Logro de Chamba y Hogar	3.62	3.22

**Apéndice I: Áreas de la Escala Chamba es Chamba del Índice de Chamba de los  
trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio**

Tabla I1

*Áreas de la Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba de los trabajadores de  
Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según grupo de edad*

	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logo</b>
<b>Grupo de Edad</b>	<b>Menos de 30 años</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.77	3.23
Buen lugar para trabajar	3.51	3.01
<b>Grupo de Edad</b>	<b>De 30 a 39 años</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.63	3.17
Buen lugar para trabajar	3.62	2.86
<b>Grupo de Edad</b>	<b>De 40 años a más</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.71	3.52
Buen lugar para trabajar	3.66	3.28

Tabla I2

*Áreas de la Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba de los trabajadores de  
Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según sexo de los trabajadores*

	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logo</b>
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.73	3.12
Buen lugar para trabajar	3.78	3.00
<b>Sexo</b>	<b>Hombre</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.66	3.27
Buen lugar para trabajar	3.58	2.97

Tabla I3

*Áreas de la Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según estado civil de los trabajadores*

	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logo</b>
<b>Estado civil</b>	<b>Soltero (a)</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.59	3.32
Buen lugar para trabajar	3.63	3.07
<b>Estado civil</b>	<b>Casado (a)</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.73	3.31
Buen lugar para trabajar	3.62	3.02
<b>Estado civil</b>	<b>Conviviente</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.66	3.16
Buen lugar para trabajar	3.60	2.87
<b>Estado civil</b>	<b>Divorciado (a)</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.33	3.00
Buen lugar para trabajar	3.25	2.75

Tabla I4

*Áreas de la Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según nivel de educación de los trabajadores*

	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logo</b>
<b>Nivel de educación</b>	<b>Secundaria</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.56	3.67
Buen lugar para trabajar	3.83	3.58
<b>Nivel de educación</b>	<b>Superior técnica</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.67	3.25
Buen lugar para trabajar	3.59	2.95
<b>Nivel de educación</b>	<b>Superior Universitaria</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.72	3.05
Buen lugar para trabajar	3.69	2.88

Tabla I5

*Áreas de la Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según número de hijo de los trabajadores*

	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logo</b>
<b>Número de hijos</b>	<b>Sin hijos</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.71	3.30
Buen lugar para trabajar	3.69	2.95
<b>Número de hijos</b>	<b>01 hijo</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.65	3.16
Buen lugar para trabajar	3.54	2.87
<b>Número de hijos</b>	<b>02 hijos</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.66	3.21
Buen lugar para trabajar	3.65	3.01
<b>Número de hijos</b>	<b>03 hijos</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.69	3.51
Buen lugar para trabajar	3.55	3.17
<b>Número de hijos</b>	<b>04 hijos</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.73	3.40
Buen lugar para trabajar	3.65	3.05



Tabla I6

*Áreas de la Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según años en la empresa de los trabajadores*

	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción de logo</b>
<b>Años en la empresa</b>	<b>Menos de 1 año</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.71	3.38
Buen lugar para trabajar	3.61	3.29
<b>Años en la empresa</b>	<b>Entre 2 y 5 años</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.61	3.47
Buen lugar para trabajar	3.56	3.09
<b>Años en la empresa</b>	<b>Entre 6 y 10 años</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.70	3.11
Buen lugar para trabajar	3.64	2.81
<b>Años en la empresa</b>	<b>Más de 11 años</b>	
Sentirse bien en el trabajo	3.71	3.13
Buen lugar para trabajar	3.64	2.99

**Apéndice J: Promedio de la distribución de los Ítems de los Factores del Índice Chamba es chamba de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio**

Tabla J1

*Promedio de la distribución de los ítems de los Factores de Escala Se trabaja para vivir del Índice de Chamba 1.0 de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio*

Escala se trabaja para vivir	Expectativa	Percepción de Logro
<i>Chamba / Logro de Chamba y Sentirse bien</i>		
Mantener buenas relaciones con mi pareja y con las personas que más quiero	3.56	3.31
Mi autoestima, sentirme apreciado como persona	3.60	3.26
Poder hacer las cosas que a mí me gustan	3.44	3.04
<i>Chamba / Logro de Chamba y Buen lugar para vivir</i>		
Vivir en un ambiente limpio y bonito	3.53	3.27
Vivir en un barrio con buenos vecinos, que se apoyan y son organizados	3.14	2.66
<i>Chamba / Logro de Chamba y Estatus</i>		
Tener buena ropa	2.13	2.75
Tener movilidad apropiada	2.85	2.61
<i>Chamba / Logro de Chamba y Hogar:</i>		
Tener un cuarto o casa para vivir	3.60	3.08
Tener una buena educación para mis hijos	3.88	3.23

Tabla J2

*Promedio de la distribución de los ítems de los Factores de Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba 1.0 de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio*

Escala se trabaja para vivir	Expectativa	Percepción de Logro
<i>Sentirse bien en el trabajo</i>		
Que yo sienta que salgo adelante	3.66	3.13
Me desempeñe haciendo lo que a mí me gusta	3.45	3.39
Tener una buena salud	3.90	3.24
<i>Buen lugar para trabajar</i>		
Cuento con un ambiente de trabajo limpio y bonito	3.46	3.05
Capacitación suficiente para trabajar bien	3.72	2.69
En general, exista una buena relación entre los compañeros de trabajo	3.61	3.14
Cuento con compañeros de trabajo que sean organizados, que nos apoyemos mutuamente	3.65	3.01

Tabla J3

*Promedio de la distribución de los ítems de los Factores de Escala Se trabaja para vivir del Índice de Chamba 1.0 de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio, según área de la empresa*

Escala se trabaja para vivir	Calidad		Formación		Formación		Formación	
	Expectativa	Percepción de Logro	Expectativa	Percepción de Logro	Expectativa	Percepción de Logro	Expectativa	Percepción de Logro
<i>Chamba / Logro de Chamba y Sentirse bien</i>								
Mantener buenas relaciones con mi pareja y con las personas que más quiero	3.40	3.20	3.60	3.30	3.60	3.40	3.70	3.30
Mi autoestima, sentirme apreciado como persona	3.60	3.30	3.70	3.30	3.50	3.20	3.60	3.30
Poder hacer las cosas que a mí me gustan	3.60	3.00	3.40	2.90	3.30	3.10	3.40	3.20
<i>Chamba / Logro de Chamba y Buen lugar para vivir</i>								
Vivir en un ambiente limpio y bonito	3.50	3.40	3.50	3.20	3.50	3.20	3.60	3.30
Vivir en un barrio con buenos vecinos, que se apoyan y son organizados	3.00	2.60	3.00	2.70	3.20	2.60	3.30	2.80
<i>Chamba / Logro de Chamba y Estatus</i>								
Tener buena ropa	2.00	2.80	2.10	2.50	2.10	2.80	2.40	2.90
Tener movilidad apropiada	2.80	2.50	2.80	2.70	2.90	2.40	2.90	2.90
<i>Chamba / Logro de Chamba y Hogar:</i>								
Tener un cuarto o casa para vivir	3.50	3.20	3.80	3.10	3.60	3.00	3.60	3.10
Tener una buena educación para mis hijos	3.90	3.30	3.90	3.20	3.80	3.10	4.00	3.30

Tabla J4

*Promedio de la distribución de los ítems de los Factores de Escala Chamba es chamba del Índice de Chamba 1.0 de los trabajadores de Empresa Industrial de Producción de Envases de Vidrio*

	Calidad		Formación		Formación		Formación	
	Expectativa	Percepción de Logro	Expectativa	Percepción de Logro	Expectativa	Percepción de Logro	Expectativa	Percepción de Logro
Escala se trabaja para vivir								
<i>Sentirse bien en el trabajo</i>								
Que yo sienta que salgo adelante	3.70	3.20	3.70	3.30	3.60	3.00	3.70	3.00
Me desempeñe haciendo lo que a mí me gusta	3.50	3.30	3.30	3.40	3.40	3.30	3.60	3.60
Tener una buena salud	3.80	3.20	4.00	3.30	3.90	3.20	3.90	3.20
<i>Buen lugar para trabajar</i>								
Cuenta con un ambiente de trabajo limpio y bonito	3.50	3.10	3.40	2.90	3.50	3.20	3.40	3.10
Capacitación suficiente para trabajar bien	3.80	2.80	3.60	2.80	3.70	2.60	3.70	2.50
En general, exista una buena relación entre los compañeros de trabajo	3.50	3.20	3.60	3.00	3.60	3.10	3.70	3.30
Cuenta con compañeros de trabajo que sean organizados, que nos apoyemos mutuamente	3.70	2.90	3.50	2.80	3.70	3.20	3.70	3.00