

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**ACTITUDES Y CREENCIAS DE LOS TRABAJADORES DEL HOGAR DE CRISTO DE
LA REGIÓN DE VALPARAÍSO RESPECTO DEL BIENESTAR SUBJETIVO**

POR

MARIELLE CABRERA

JAVIER CONTRERAS

SEBASTIÁN GÁLVEZ

ANA MARÍA GUERRA

GIORGIO MUZIO

BIANCA PALOMO

TAMARA ROBLEDO

HÉCTOR VEAS

PROFESORES GUÍA

GUIDO DEMICHELI

ÁLVARO INFANTE

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA Y AL TÍTULO PROFESIONAL DE PSICÓLOGO**

Valparaíso, Diciembre del 2014

En reconocimiento a la labor anónima de cientos de trabajadores del Hogar de Cristo que enfrentan cara a cara el desamparo y el dolor humano, valiéndose sólo del amor al otro como escudo.

ÍNDICE

	Pág
1. RESUMEN	4
2. INTRODUCCIÓN	5
3. FUNDAMENTACIÓN	8
4. OBJETIVOS	11
4.1 <i>Objetivo general</i>	11
4.2 <i>Objetivos específicos</i>	11
5. MARCO TEÓRICO	12
5.1 <i>Calidad de Vida</i>	12
5.2 <i>Bienestar Subjetivo</i>	17
5.3 <i>Satisfacción Vital</i>	19
5.3.1 <i>Dominios de Satisfacción</i>	20
5.3.1.1 <i>El trabajo como dominio de satisfacción</i>	22
5.3.1.2 <i>El trabajo como causa de insatisfacción</i>	23
5.4 <i>Felicidad</i>	25
5.5 <i>Actitudes y Creencias</i>	26
6. METODOLOGÍA	31
6.1 <i>Fundamentos Metodológicos del Sistema Galileo</i>	31
6.2 <i>Metodología de la Investigación</i>	35
6.2.1 <i>Descripción de la Institución</i>	35
6.2.2 <i>Diseño Muestral de la Investigación</i>	36
6.2.3 <i>Técnicas de Recogida de Información</i>	38
7. RESULTADOS	44
7.1 <i>Análisis General</i>	44
7.2 <i>Análisis por Género</i>	46
7.3 <i>Análisis por Grupos Homogéneos</i>	48
7.3.1 <i>Estabilidad Laboral y Apoyo del Hogar de Cristo</i>	59
7.3.2 <i>Estabilidad Laboral y Bienestar Personal</i>	51
7.3.3 <i>Estabilidad Laboral y Bienestar de la Familia/Hijos</i>	52
7.3.4 <i>Apoyo del Hogar de Cristo y Desgaste Emocional</i>	53
7.3.5 <i>Apoyo del Hogar de Cristo y Bienestar de la Familia/Hijos</i>	54
7.3.6 <i>Yo y Bienestar de la Familia/Hijos</i>	55

7.3.7	<i>Bienestar Personal y Bienestar de la Familia/Hijos</i>	56
7.4	<i>Análisis del Conjunto</i>	57
7.5	<i>Análisis Mapa Galileo</i>	59
8.	DISCUSION DE RESULTADOS	61
9.	CONCLUSION	64
10.	SUGERENCIAS	70
11.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
12.	ANEXOS	77

1. RESUMEN

Históricamente la Psicología se ha concentrado en estudiar enfermedades y patologías, ligándose estrechamente al área de la salud y dejando de lado una serie de dimensiones positivas, que por el nivel de impacto que tienen son muy importantes en el quehacer humano. De esta forma, conceptos tales como la calidad de vida, el bienestar subjetivo, la felicidad, la confianza, etc., fueron siendo desplazados sistemáticamente a un plano secundario. Afortunadamente esta situación cambió y ya existen antecedentes conceptuales al respecto, llegándose incluso a constituir una nueva corriente al interior de la disciplina, conocida como Psicología Positiva, que reúne todas estas investigaciones y dentro de las cuales, se destaca como uno de los temas de creciente interés investigativo el bienestar subjetivo, concepto que se divide en un componente afectivo (la felicidad) y en otro cognitivo (la satisfacción), que a su vez posee unos dominios específicos entre los cuales se destaca: la salud, la familia, el trabajo, la amistad y el ocio.

En la presente investigación se buscó conocer las actitudes y creencias de los funcionarios del Hogar de Cristo de la Región de Valparaíso, respecto del bienestar subjetivo, mediante la utilización del Sistema Galileo, que es una metodología integral de investigación que vincula aspectos cualitativos y cuantitativos.

En una primera etapa se seleccionó una muestra aleatoria de funcionarios de la Fundación con el fin de realizarles una entrevista en profundidad, la cual fue analizada mediante un *software* computacional que identifica la frecuencia de aparición de términos, consiguiendo una serie de rótulos claves que engloban aquel contenido y a partir de los cuales se construyó un cuestionario que posteriormente se aplicó a 153 trabajadores del Hogar de Cristo de la Región de Valparaíso. En cuanto a los resultados, a nivel cualitativo aparecieron como elementos centrales en la construcción del bienestar subjetivo, la familia y el trabajo, mostrando que el trabajo que cumplen los funcionarios implica una fuerte desgaste emocional, sobre todo en el caso de quienes tienen contacto directo con pacientes (ya sea a nivel ambulatorio o en hogares de larga estadía), evidenciando que, si bien la vocación representa un factor protector significativo, acusan la necesidad de contar con un apoyo por parte de la fundación que subsane los efectos de la fuerte demanda emocional que experimentan. Finalmente, se descartan diferencias a nivel de género en la construcción del bienestar subjetivo por parte del personal de la organización.

2. INTRODUCCIÓN

Históricamente, la Psicología ha concentrado sus esfuerzos investigativos en comprender y corregir el comportamiento humano en aquellos casos o fenómenos que exceden lo que se establece como la norma y que se encuentran en los márgenes de lo que se conoce como lo patológico. De esta manera, problemas como las adicciones, las conductas violentas, la infelicidad, entre otras dimensiones negativas, han sido asuntos prioritarios para la Psicología. Esta situación es entendible si se comprende que como ciencia propiamente tal es una disciplina relativamente nueva (desde su origen a la fecha ha pasado aproximadamente un siglo) y que ha debido convivir y responder durante su desarrollo a preguntas que surgen de acontecimientos históricos devastadores como lo fueron las guerras mundiales, las ideologías totalitarias, los genocidios, etc., orientándose por este motivo a la curación y la reparación de los daños causados por todos estos eventos traumáticos.

Fue de este modo que durante muchos años la Psicología se ligó casi exclusivamente al ámbito de la salud y la psicoterapia, sin embargo, toda una serie de conceptos que se refieren a emociones positivas fueron quedando sistemáticamente relegados a un segundo plano, siendo recién en las últimas décadas que se ha comenzado a investigar más profundamente en esta línea.

Afortunadamente, ha ido surgiendo de forma paulatina una preocupación al respecto, llegando incluso a aparecer una nueva corriente en la Psicología, llamada Psicología Positiva, que encauza y aglutina todos aquellos temas que no habían sido sistematizados ni reunidos bajo una corriente específica, pues resultaba paradójico que dimensiones que tienen un alto impacto en los diferentes ámbitos del quehacer humano no tuvieran un análisis exhaustivo al interior de la psicología. En efecto, gracias al trabajo de una serie de autores, entre los que destaca el aporte de Martin Seligman (2011), fundador de la Psicología Positiva, ya existen antecedentes teóricos específicos y es posible conocer definiciones interesantes sobre conceptos como la confianza, la calidad de vida de las personas, su bienestar, satisfacción o felicidad, sobre todo porque estas dimensiones atraviesan todo el resto de actividades o dominios en los cuales los sujetos se desenvuelven, como lo son el trabajo, la familia, el entorno social, etc.

Muchos estudios enmarcados al interior de esta nueva corriente han situado a la salud, la familia y el trabajo como tres pilares claves en la construcción del bienestar subjetivo de los individuos (Moyano, 2007). En efecto, la salud resulta un elemento que tiene un peso indiscutible en el bienestar personal, pues si bien los individuos con problemas de esta índole suelen encontrar herramientas para poder sobrellevar sus afecciones y salir adelante, resulta evidente que un sujeto con severos problemas de salud tendrá dificultades para desenvolverse plenamente en los diferentes ámbitos de su vida que quienes no tengan ese tipo de problemas (García, 2002).

Respecto a la familia, aún cuando se discuta en diferentes esferas sobre su conformación y su rol en la sociedad, el papel que juega en el bienestar de las personas parece no estar en discusión, pues sirve de factor protector ante las contingencias y también de espacio para el desarrollo integral del individuo, como lo han demostrado estudios realizados en Chile. (Loewe, Bagherzadeh, Araya-Castillo, Thieme y Batista-Foguet, 2013)

En cuanto al dominio del trabajo, tal como señala el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), es una actividad de gran impacto en la vida de las personas, no sólo por las horas del día que ocupa (en algunos casos llega incluso a cubrir la mitad del día si se considera el tiempo que tardan las personas en trasladarse del hogar al lugar de trabajo y viceversa), sino porque además configura un ámbito de construcción de la identidad, constituye una medida de integración social, brinda seguridad material al trabajador y su familia, permite al sujeto ser económicamente autónomo, elemento que es especialmente importante si se trata de mujeres de niveles socioeconómicos bajos, para quienes el carácter remunerado del trabajo se convierte en un elemento emancipador.

Además, el informe develó algunas prácticas utilizadas por los trabajadores para conseguir el bienestar subjetivo en su espacio laboral, entre ellas aparecen: “hacer bien el trabajo”, “la práctica de inicio de jornada”, “prácticas de socialización”, “el auto cuidado”, “la gestión emocional”, entre otras; siendo estos tres últimos elementos fundamentales, sobre todo si se toma en consideración, que más allá de las dimensiones positivas concernientes al trabajo ya mencionadas, existen muchas situaciones circunscritas a él que pueden influir negativamente en el bienestar de los individuos, como por ejemplo, es el caso del acoso laboral, difundido y popularizado últimamente como *mobbing* (Barón,

Munduate y Blanco, 2013), los cuadros de *burnout*, producidos por la exposición sostenida a situaciones fuertes desde el punto de vista emocional (Maslach, 1991) o el fenómeno de la “doble presencia”, que afecta especialmente al género femenino. (Moreno, 2010)

Todas estas situaciones impactan profundamente en la calidad de vida de las personas y deberían ser objeto de atención por parte de los directorios o jefaturas de las distintas organizaciones. Sobre todo en organizaciones como las fundaciones sin fines de lucro, que en casos como el Hogar de Cristo, tienen como misión fundamental brindar asistencia y cuidado a personas que sufren producto de la pobreza o el desamparo y en donde, la exposición permanente de sus trabajadores a estas experiencias de vida dolorosas, suele ser una vivencia sumamente compleja para quienes las enfrentan a diario, haciéndose necesario investigar sobre el impacto que esta situación puede significarles en general y de qué manera en el futuro pueden adoptarse estrategias con el propósito de aminorar tales efectos negativos.

3. FUNDAMENTACIÓN

Desde un punto de vista sociocultural, el trabajo ha sido una dimensión trascendental por el papel que ha jugado históricamente en la construcción del orden social y en la forma que el hombre se ha vinculado con él. Si bien existen una infinidad de tipos de trabajos, es evidente que constituye un elemento fundamental en la vida de las personas, no sólo porque ofrece la posibilidad de la manutención, accediendo a bienes materiales para poder costear los gastos de la vida, sino porque además consume gran parte del día, en países donde la jornada laboral excede las ocho horas diarias, bordeando las 45 horas semanales, como es el caso de Chile.

En el caso de las instituciones que prestan servicios a personas, el trabajo implica necesariamente vincularse de modo directo y permanente con sus usuarios, situación que puede llegar a ser muy desgastante, desde el punto de vista emocional, en instituciones que se preocupan de atender a personas que presentan alguna expresión de deterioro bio-psicosocial o que no cuentan con redes de apoyo social e institucional.

Las organizaciones de este tipo, que persiguen un propósito relacionado con entregar ayuda social, son llamadas fundaciones de beneficencia u organizaciones sin fines de lucro, como es el caso del Hogar de Cristo, que tal como se mencionó anteriormente, opera para combatir entre otras cosas, la falta de vivienda, el hambre, la violencia doméstica (contra las mujeres y niños), el cuidado de los adultos mayores desamparados, etc.

Es importante destacar que en Chile, este sector no lucrativo se encuentra fuertemente desarrollado y ha sufrido un importante crecimiento a lo largo de los últimos 30 años, principalmente en el escenario de un Estado subsidiario y de una sociedad civil que se organiza para llenar los espacios dejados por el mercado. De esta forma, uno de los primeros estudios que evidenció la importancia de las organizaciones no lucrativas fue el informe del PNUD 2000, en el que se develó que en Chile existe un alto nivel de asociatividad, constatándose 56 organizaciones por cada 10.000 habitantes, mientras que en países como Argentina, Francia y Hungría, la adhesión se encontró en 22, 39 y 44 organizaciones cada 10.000 habitantes respectivamente.

Es más, Chile posee el mayor sector sin fines de lucro de Latinoamérica, duplicando el tamaño de Brasil y Colombia. Siendo, en el país un actor central en la economía, empleando en forma remunerada y voluntaria a 303 mil personas en jornada completa, representando el 2,6% del empleo remunerado y aportando al 1,5% del PIB (PNUD-FOCUS 2006), sin embargo, pese a su importancia social y económica, el sector no lucrativo ha sido muy poco estudiado, encontrándose una escasa integración de datos y catastro de las organizaciones; a la vez que se observa una baja investigación cualitativa e identificación de los fenómenos organizacionales, sobre todo en materias de gestión, liderazgo e innovación.

Ahora bien, en el caso particular de la Fundación Hogar de Cristo, para graficar el alcance que tiene su cobertura a nivel nacional, según cifras publicadas en su sitio *web*, sólo el año 2012 atendió a un total de 5.552 adultos mayores en sus diferentes programas, residencias y comedores, cubrió la educación inicial de 4.610 niños en sus programas de sala cuna y jardín infantil, apoyó a 1.954 adolescentes en situación de pobreza y/o exclusión social y que han sido vulnerados en sus derechos o que están en riesgo de que ello ocurra; atendió a 3.484 personas en situación de calle, a 185 mujeres víctimas de exclusión social o violencia intrafamiliar; trató a 618 personas con consumo problemático de drogas e incluyó en sus programas a 1.146 personas con discapacidad mental, sin considerar las becas que ofrece para la educación de cerca de 2.000 niños y jóvenes. Todos estos programas y servicios ofrecidos por el Hogar de Cristo a los más desposeídos son co-financiados gracias a los aportes del Estado de Chile y de donaciones realizadas por privados (socios).

Estas cifras permiten graficar, por un lado, la amplia cobertura a nivel país del Hogar de Cristo, con presencia en todas las regiones, y por otro lado, posibilitan dimensionar el gran volumen de trabajo que tienen día a día sus funcionarios, quienes al estar plenamente abocados al cuidado de adultos mayores abandonados por sus familiares, de personas en situación de calle, de mujeres violentadas, de niños y adolescentes en situación de pobreza y/o exclusión social, etc., pueden llegar a padecer los efectos negativos mencionados anteriormente, destacando que, aun cuando sus funcionarios tienen un alto sentido de vocación de servicio, no dejan de manifestar malestar por las condiciones laborales que experimentan, motivo por el cual en el

presente año han planteado una serie de demandas que van en pro de mejorar su situación laboral.

Testimonio de este malestar es la huelga en la cual participó un gran número de sus funcionarios de la Región Metropolitana. Dichas manifestaciones mantuvieron a muchos de los beneficiarios de los programas sin poder participar de las actividades y ayudas que la Fundación les ofrece.

Por más que este conflicto tuviese lugar en la ciudad de Santiago, resulta fundamental conocer qué implica este contacto permanente con el sufrimiento del otro para el personal del Hogar de Cristo de la Región de Valparaíso y cómo éstos construyen lo que se entiende teóricamente como Bienestar Subjetivo en este complejo contexto laboral, pues una investigación en esta dirección permite disponer de información relevante sobre la realidad actual de sus trabajadores y facilita la toma de decisiones a futuro sobre eventuales intervenciones que potencien los factores protectores presentes en sus trabajadores y atiendan a la vez, posibles situaciones críticas que pueden estar manifestándose soterradamente al interior de la Fundación.

Por lo tanto, resulta relevante conocer ***cuáles son las actitudes y creencias que tienen los trabajadores del Hogar de Cristo de la Región de Valparaíso respecto del Bienestar Subjetivo***, con la finalidad de que esta información revele posibles puntos críticos y además, orienten a la organización en la generación de medidas concretas para prevenir que se vuelvan a repetir situaciones similares en otros puntos del país.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general:

Conocer las actitudes y creencias de los funcionarios del Hogar de Cristo de la Región de Valparaíso respecto del Bienestar Subjetivo.

3.2 Objetivos específicos:

Identificar qué factores constituyen el Bienestar Subjetivo para los funcionarios del Hogar de Cristo de la Región de Valparaíso.

Comparar las actitudes y creencias respecto del Bienestar Subjetivo de los hombres y de las mujeres del Hogar de Cristo de la Región de Valparaíso.

Comparar las actitudes y creencias que tienen los funcionarios de la Fundación, según las categorías de Residente, No Residente y Providencia, respecto del Bienestar Subjetivo.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 *Calidad de Vida (CV)*

Tal como se mencionó, tradicionalmente la Psicología ha concentrado sus esfuerzos mayormente en estudiar el comportamiento humano en aquellos casos que exceden la norma y que se encuentran en los márgenes de lo que se conoce como lo patológico; sin embargo, esto significó que muchos conceptos que se referían a emociones positivas fueran quedando relegados a un plano secundario al interior de la Psicología. Por fortuna, esta situación se ha ido modificando en las últimas décadas, comenzando a aparecer numerosos trabajos que se encargan de muchas de estas dimensiones fundamentales para la vida de las personas, como por ejemplo, del concepto de CV, el cual por su alto impacto en los diferentes ámbitos del quehacer humano se ha ido convirtiendo en creciente objeto de estudio. Sin embargo, aún sus antecedentes bibliográficos son algo escasos, de ahí que se deba recurrir a términos afines como la salud, el bienestar y la felicidad para contextualizarlo (García-Viniegras y González, 2000).

Para encontrar los orígenes de la utilización del término no hay que remontarse demasiado lejos, pues fue en la década del 30' donde se comenzó a estudiar la CV producto de los efectos sociales causados por las crisis económicas que azotaron Europa.

Posteriormente, después de la Segunda Guerra Mundial, se masificó el uso del concepto de CV como un intento de investigadores de aquella época por conocer la percepción que tenían las personas acerca de si tenían una buena vida o si se sentían suficientemente seguras. Por aquel entonces, las investigaciones consistían en recolectar información y datos que fueran de algún modo objetivos (como estado socioeconómico, nivel educativo, tipo de vivienda, etc.), los cuales finalmente fueron considerados como insuficientes (Urzúa y Caqueo-Urizar, 2012).

Décadas más tarde, aparecen los primeros estudios de la CV aplicados al contexto americano, donde recién en 1976 Andrews y Withey tomaron un camino diferente, reconociendo que cualquier comprensión significativa de la CV debiera incluir indicadores

externos y elementos subjetivos, centrando la atención en las percepciones de las personas acerca de su propio estado de bienestar, frente a lo cual, psicólogos plantearon mediciones subjetivas de indicadores psicológicos como la felicidad y la satisfacción (Urzúa y Caqueo-Urizar, 2012). Paralelamente, se edita el texto de Campbell, Converse y Rodgers sobre la CV americana, investigación que tuvo como objetivos principales el desarrollar un sistema de regularidades de las interacciones entre cambios psicológicos y sociales, junto con proveer un resumen de los indicadores sociales y económicos más conocidos para contar con una representación más acertada de la sociedad. La relevancia de este estudio radica en que los autores se basaron en considerar que las relaciones entre las condiciones denominadas objetivas y los estados psicológicos eran imperfectas, por lo que para conocer la experiencia de CV como un todo era necesario pedirle a las personas una descripción de cómo se sentían (Tonon, 2010).

El que este concepto haya estado vinculado a otras variables psicológicas como por ejemplo, al concepto de bienestar, ha provocado que muchos investigadores no distinguan claramente cada término o lo utilicen de manera distinta. Esta dificultad teórica deriva de la naturaleza diversa del concepto o de su carácter multidisciplinario, por tanto, es necesario distinguir la CV de otros constructos, pues a menudo términos como estado funcional, bienestar, estado de salud o satisfacción con la vida son interpretadas como mediciones de CV (Urzúa y Caqueo-Urizar, 2012).

Aun cuando no existe en la actualidad un acuerdo general respecto a una definición precisa de la CV, se han identificado ciertos puntos de convergencia al respecto, como por ejemplo, el número de ámbitos de la vida que comprende, las normas culturales de bienestar, que las personas le otorgan un peso diferente a los distintos ámbitos de su vida, que cualquier definición del concepto debe poder ser aplicable a todas las personas sin distinción y principalmente, su carácter multidimensional, pues se divide en una dimensión objetiva y otra subjetiva.

En primer lugar, la dimensión objetiva de la CV tiene relación con la disponibilidad de bienes y servicios (Moyano y Ramos, 2007), es decir, se refiere a la calidad en términos de las condiciones de vida de una persona, cumpliendo ciertos estándares de buena vida y encontrándose algunos dominios específicos.

Por ejemplo, en el ámbito del bienestar material se entiende comúnmente que el dinero no garantiza la felicidad, por tanto, estos conceptos no se relacionan completamente, sin embargo, los bienes no son indiferentes a los sujetos, ya que contribuirían en gran medida a su bienestar: “Los bienes hacen categóricamente varias cosas por las personas: 1) las dotan con capacidades propiamente dichas que pueden o no usar; 2) por medio del ejercicio que las personas hacen de esas capacidades los bienes contribuyen al desempeño de actividades valiosas y al logro de estados deseables y 3) los bienes causan estados deseables adicionales sin ningún ejercicio de capacidad por parte de su beneficiario” (Camargo, 1993, p. 253). Por ende, a través de estos bienes materiales, el individuo dominaría recursos que le permitirían controlar y dirigir conscientemente sus condiciones de vida, con la finalidad de lograr la satisfacción en múltiples aspectos, dotándolo de amplios espacios de acción.

Con respecto al papel que juega el medioambiente en la vida de las personas, es importante destacar que su configuración afecta inevitablemente la interacción y satisfacción de los sujetos, ya que se encuentran negociando constantemente con su medio para mantener un punto de equilibrio, generando así conductas que producen costos o beneficios, analizando la situación presente y las futuras realidades, por lo tanto, se puede suponer que al momento de elegir, las personas tienden a inclinarse por aquellas situaciones más favorables (Chiang, 1997). Por consiguiente, el ambiente se convierte en un factor sumamente necesario para el bienestar del ser humano, concibiéndose “tres tipos de valoraciones de acuerdo al vínculo que se tenga con la CV: valor intrínseco, valor instrumental y valor estético” (Celemín y Velázquez, 2011, p. 36), siendo el valor instrumental el que determina la mayoría de las relaciones entre el ambiente y la CV, “los suscriptores a un valor instrumental de la naturaleza, sostienen que el ambiente es valioso sólo en la medida en que tiene utilidad para los seres humanos” (Celemín y Velázquez, 2011, p. 36). En rigor, calidad ambiental y CV son fenómenos íntimamente relacionados, en el que los factores ambientales adquieren protagonismo, en la medida en que promueven el bienestar de los sujetos en armonía con el contexto social y natural en el que se desarrollan.

En cuanto a las relaciones armónicas con la comunidad, no se puede relegar a un segundo plano el entorno social en que participan los sujetos, ya que éste es esencial para comprender sus conductas.

Pieró y Prieto en 1996, describen a los grupos como una colectividad en que las personas realizan la mayor parte de sus acciones, a través de la cooperación interindividual (Blanch, Espuny, Gala y Martín, 2003). Es decir, resultaría casi imposible concebir a un sujeto aislado de su medio y que cuya satisfacción y felicidad se produzcan al margen del entorno en que se desenvuelve, siendo prácticamente una necesidad el contacto social, pues forma en el sujeto sentimientos de pertenencia, de integración, de conexión emocional y de satisfacción de necesidades, variables que fortalecen sólidamente el bienestar del ser humano, funcionando como factores protectores, “el sentido psicológico de comunidad es una experiencia subjetiva de pertenencia a una colectividad mayor, formando parte de una red de relaciones de apoyo mutuo en la que se puede confiar” (Maya, 2004, p. 3). De este modo, existiría una fuerte vinculación positiva entre el sentido de comunidad y la satisfacción con la CV.

Queda el ámbito de la salud considerada objetivamente, ésta es definida como “un proceso de relaciones dinámicas y bidireccionales entre dimensiones y competencias individuales (biopsicosociales) y características ambientales (biofísicas, sanitarias, socioeconómico culturales) cuyo resultado es un estado caracterizado por el equilibrio y el correspondiente bienestar psicosocial” (Ureña, 2008, p. 2). Es así, que desde la perspectiva de la CV, el concepto de valoración de salud queda dividido en dos dimensiones, primero, la salud subjetivamente percibida hace referencia a autovaloraciones basadas en criterios implícitos y segundo que la valoración objetiva de la salud tiene las mismas cualidades que la subjetiva aunque por diferentes medios, como por ejemplo, el dinero (Watanabe y Yasuko, 2011), es por este motivo que la salud implica diferentes dimensiones de bienestar, de ajuste psicosocial, de CV y de desarrollo personal, siendo uno de los principales dominios responsables de la CV (Fernández-Mayoralá y Rojo, 2005).

Por otra parte, la dimensión individual más importante en esta investigación es conocida como Calidad de Vida Subjetiva (CVS) y se vincula principalmente con aspectos tales como la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud percibida (Ardila, 2003). Bajo esta dimensión se estaría hablando de indicadores psicológicos que contemplan las experiencias y reacciones subjetivas de la persona ante la vivencia de sucesos vitales, probando si existe la opción de conocer su nivel de bienestar y satisfacción, basándose en elementos tanto globales como en la

especificación dentro de las diversas áreas (Monardes, González y Soto-Pérez, 2011), con la ventaja de comprender y considerar la visión del individuo (Monardes et al., 2011), asignándole un valor específico a los diferentes aspectos de su vida; ello produce que para algunos individuos unas áreas sean más relevantes que para otros (Cummins y Cahill, 2000).

Según Veenhoven (1994), el área subjetiva de la CV hace referencia a la apreciación que hace el individuo de su propia vida, reflexión que pertenece únicamente al sujeto y sólo puede ser realizada por él. Las reglas que utilice para hacerlo no tienen que ser tácitas, de hecho puede suceder que el individuo simplemente disfrute de su vida sin necesariamente conocer el por qué.

Garduño, Salinas y Rojas (2005), definen esta dimensión como las autovaloraciones basadas en criterios implícitos. Para clarificar esta definición, ponen el ejemplo de la salud, pues, alguien puede evaluar subjetivamente su condición, encontrándose bien de salud bajo el criterio médico, pero puede sentirse mal en su interior.

Aún cuando se plantean distintas dimensiones dentro de la CVS, éstas no han sido del todo definidas, ni se ha explorado en profundidad la relación específica que existe en la evaluación de la calidad de vida al considerar estos ámbitos. La relación de la cual existen más antecedentes bibliográficos es la que asocia la CVS y la salud, en donde la aquella estaría orientada por aspectos relativos a la percepción de la salud que experimentan y afirman las personas en su rol como pacientes, teniendo especial consideración en abordar las dimensiones tanto de la salud física, mental y la conjugación de ambas (Fernández-Mayoralas y Rojo, 2005). Por lo tanto, la evaluación realizada por la persona debe tomar como criterio el funcionamiento físico, social y psicológico, el bienestar de carácter mental y social, además de las percepciones y la satisfacción relacionadas a los niveles que se hayan alcanzado (Fernández-Mayoralas y Rojo, 2005).

Cabe destacar además, que al evaluar salud también se está incluyendo en este análisis a las diversas condiciones prácticas, políticas e incluso los recursos que se invierten en ella, que de una u otra forma afectan significativamente el cómo percibe el conjunto de individuos su propia salud y los servicios vinculados a ella (Fernández-

Mayoralas y Rojo, 2005). En vista de lo anterior es que se entiende que la relación entre la calidad de vida subjetiva y salud estará definida por el impacto que tiene esta área dentro de la vida de la persona, en un contexto particular, teniendo presente que, una salud dañada tendrá un efecto negativo en el sujeto (Moyano y Ramos, 2007).

En síntesis, la CV se comprende como una combinación de elementos objetivos y subjetivos que interactúan entre sí (Ardila, 2003) y que si se limitara su comprensión solamente a los indicadores objetivos por un lado o a los factores subjetivos por el otro, sería una medida parcializada e insuficiente de la CV.

5.2 Bienestar Subjetivo (BS)

Tal como sucedió con la CV como materia de estudio, el concepto de Bienestar Subjetivo (BS), pese a su importancia, ha sido relegado durante mucho tiempo a un plano secundario. Afortunadamente durante las últimas dos décadas esto ha cambiado y han surgido investigaciones que lo vinculan con temáticas como la Felicidad, Satisfacción con la Vida y el Afecto Positivo. Inicialmente y por mucho tiempo filósofos y psicólogos han priorizado el estudio de la Felicidad por sobre el concepto de BS, sin embargo, en las últimas décadas, los investigadores sociales han redireccionado sus esfuerzos científicos aportando un mayor crecimiento y desarrollo al estudio del Bienestar Subjetivo (Diener, 1994). Aunque el ritmo de la investigación comenzó a acelerarse, a partir de los años 90, aún no hay total claridad teórica respecto de sus fundamentos y características independientes.

El punto de partida de las investigaciones en este ámbito se da en 1973 cuando *Psychological Abstracts International*, empezó a posicionar a la Felicidad dentro de su índice y en 1974 se fundó la revista *Social Indicators Research*, con una buena cantidad de artículos sobre el BS, que trataban el cómo y por qué la gente experimentaba su vida de forma positiva, incluyendo tanto juicios cognitivos como reacciones afectivas (Diener, 1994).

Uno de los primeros estudiosos del tema fue Wilson, quien en su revisión de 1967 presentaba dos conclusiones claves, la primera decía que “la persona feliz se muestra

como una persona joven, saludable, con una buena educación, bien remunerada, extravertida, optimista, libre de preocupaciones, religiosa, casada, con una alta autoestima, una gran moral del trabajo, aspiraciones modestas, perteneciente a cualquier sexo y con una inteligencia de amplio alcance” (Wilson, 1967 en Diener, 1994, p. 2). La segunda, plantea principalmente que el avance conceptual y teórico sobre la felicidad, iniciado por los filósofos griegos hace un par de milenios, ha sido muy precario (Diener, 1994).

Posteriormente, se han desarrollado avances teórico-empíricos valiosos como plantea Diener en 1994, que define BS por criterios externos. Uno de los más significativos son las definiciones creadas sobre el constructo de BS que se relacionan con conceptos como Felicidad y Satisfacción con la Vida y que se agrupan en tres grandes categorías: en primer lugar, en las definiciones de carácter normativo, la Felicidad no es vista como un estado personal de tipo subjetivo, sino que más bien sería una condición alcanzada por la posesión de una cualidad reconocidamente deseable, en segundo lugar, se pueden establecer las definiciones rotuladas como Satisfacción con la Vida, que se centran en qué es lo que realmente lleva a la persona a que evalúe su vida en términos positivos, por sobre lo negativo. En esta significación se cuenta con los relatos del informante para establecer una visión, un tanto más personal, de lo que es una buena vida (Diener, 1994). Finalmente, se encuentran las definiciones relacionadas con la forma cotidiana de usar el término de BS, destacando la preponderancia del afecto positivo sobre el afecto negativo (Diener, 1994).

Sin embargo, la definición del concepto que más resalta en el campo teórico es la propuesta por Veenhoven en 1984, quien plantea el bienestar subjetivo como la forma en que una persona juzga de manera general y positiva su vida, utilizando dos componentes: sus pensamientos y afectos, es decir, lo cognitivo y afectivo (García, 2002).

Los principales factores investigados que guardan cierta relación como causantes del BS son: la satisfacción subjetiva, los ingresos, variables demográficas como edad, género, raza, empleo, educación, religión, matrimonio y familia; dentro de lo conductual aparece el contacto social, los acontecimientos de la vida, las actividades; por otro lado, se encuentra la personalidad, que abarca el autoestima, la internalidad, extroversión, inteligencia y una característica últimamente estudiada, la androgenidad; mientras que

dentro de las influencias biológicas resaltan la salud, el sueño, el estado de ánimo y los cambios hormonales (Diener, 1994).

Si bien existen controversias dentro de las definiciones, actualmente hay consenso en que el bienestar tendría una dimensión básica y general que es subjetiva, y compuesta por dos facetas: una centrada en los aspectos afectivos-emocionales, referido a los estados de ánimo del sujeto y otra centrada en los aspectos cognitivos-valorativos (referido a la evaluación de satisfacción que hace el sujeto de su propia vida). Ambas se relacionan con la dimensión subjetiva (Cuadra y Florenzano, 2003).

5.3 Satisfacción Vital (SV)

Tal como se señaló anteriormente, el BS está compuesto por dos dimensiones fundamentales, una afectiva y otra cognitiva, dentro de la cual se enmarca la SV. En este sentido, Diener, Emmons, Larsen y Griffin (1985) señalan que la SV corresponde a un proceso de juicio cognitivo, que depende de una comparación entre algunas circunstancias que se consideran en torno a una norma apropiada. A su vez, destacan que el juicio de cómo las personas están satisfechas con su estado actual, se basa en una comparación que establece cada individuo por sí mismo y no por una imposición externa.

Otros autores como Shin y Johnson (en Diener, 1985) definen a la SV como una valoración global de las cualidades de la vida de una persona según sus propios criterios, mientras según Cummins y Cahill (2000), los parámetros presentes en el proceso cognitivo para determinar el grado de satisfacción/insatisfacción pueden agruparse como la suma de la satisfacción en varios ámbitos de la vida, o bien una respuesta única de la gestalt que considera la vida como un todo. De este modo, se puede entender que cuando se realiza un juicio acerca de la satisfacción, se apunta a una evaluación cognitiva de tipo global y no se utiliza sólo un ámbito o dominio para considerarse satisfecho, existiendo una evaluación o una revisión tanto ámbito por ámbito (para llegar a un resultado final que sería la satisfacción/insatisfacción) o también como una visión global acerca de la vida, que otorga por sí misma el grado de satisfacción (evaluación gestáltica).

Además, es importante dar cuenta de la relación estrecha entre SV y Autoestima. Murillo y Molero (2012) plantearon que existe un fuerte y positivo vínculo entre ambos elementos, hasta el punto de considerar la autoestima como uno de los mayores predictores del BS y de la SV, sobre todo en culturas individualistas, ya que pareciera ser que el bienestar se construye en base a logros individuales ligados a la autoestima. Al profundizar la estrecha relación entre la SV y la autoestima, es importante diferenciar la autoestima global de la autoestima específica, pues la primera (global o general), pareciera poseer una gran carga afectiva, mientras que una autoestima específica, al ser de carácter más evaluativa, tendría un componente cognitivo, asociándose fuertemente con resultados comportamentales (Rosenberg, Schooler, Schoenbach y Rosenberg, 1995). A partir de este distingo, resulta coherente que al tener una persona una autoestima específica, un componente cognitivo se asocia más estrechamente a la SV.

Por otra parte, se ha planteado respecto de la autoestima como globalidad, que ésta decae durante periodos de infelicidad, lo cual indicaría que la relación entre el estado de ánimo y la autoestima entendida como global puede ser bidireccional, por lo que la autoestima global decaería cuando la gente no es feliz (Diener, 1994). Además, existen numerosas pruebas de que la autoestima está relacionada positivamente con el funcionamiento emocional incluyendo numerosos indicadores de SV (Rey, Extremera y Pena, 2011).

Cabe destacar además, en relación a la SV, la comparación realizada por Campbell, 1976, entre lo que él distingue entre una satisfacción con varios dominios y la satisfacción con la vida en general. En este sentido, la autoestima se correlacionaría de forma más alta con la satisfacción de las personas consigo mismas, la cual está más relacionada a la satisfacción con la vida en general, que con el efecto de la satisfacción de cualquier dominio cubierto para el sujeto aisladamente (Diener, 1994).

5.3.1 Dominios de Satisfacción (DS)

La evaluación que realizan las personas de sus vidas contempla aspectos de diversa naturaleza; por ello es necesario revisar aquellas áreas o tópicos que resultan de mayor relevancia a la hora de explicar la satisfacción de las personas con su propia

existencia. Lo anterior se enmarca en una forma de entender la Satisfacción con la vida como un concepto global, el cual puede ser descompuesto en dominios (Rojas, 2004). Bajo esta lógica, se puede encontrar desde una pequeña cantidad o hasta una infinidad de dominios que se refieran a la satisfacción, lo cual demuestra que el criterio para establecerlos es arbitrario (Rojas, 2004). Lo anterior se suma a la variabilidad del concepto producto de la influencia de la cultura y de las dimensiones personales, aumentando la complejidad de un constructo multidimensional sensible a muchas variables, tanto individuales como contextuales (Diener, 1994).

Pese a esta complejidad, Cummins identificó algunos dominios que participaban en el proceso de valoración y juicio, destacando por ejemplo, el bienestar material, intimidad, comunidad, productividad, salud, bienestar emocional y seguridad sin embargo, otros hallazgos permitieron visualizar la preponderancia de ciertos dominios y jerarquizarlos según relevancia, destacando, en primer lugar, la familia, luego las condiciones de vida, posteriormente la salud, actividades de ocio e ingresos (en García, 2002).

En estudios similares y más recientes, Rojas (2004) encontró que la familia cumple un rol fundamental en la evaluación que realizan las personas de sus vidas, al igual que el ámbito económico y personal; entendidos como las condiciones de vida, solvencia financiera, poder adquisitivo y espacios de desarrollo personal, como *hobbies* y actividades recreativas en tiempo libre respectivamente.

Considerando lo anterior, parece evidente que a la hora de explicar la satisfacción personal, las relaciones interpersonales surgen con cierta regularidad, en especial los vínculos de tipo familiar. En esta línea, cabe señalar que la satisfacción marital es reconocida como uno de los aspectos significativos que definen la satisfacción global de las personas, por sobre el trabajo, ocio, nivel de vida y salud (García, 2002). Además, la construcción de una relación íntima es una tarea sobresaliente en la época adulta-joven, en que las personas tienden a atribuir un rol importante a las relaciones románticas (Loewe, Bagherzadeh, Araya-Castillo, Thieme y Batista-Foguet, 2013). Sin embargo, resulta curioso que Rojas (2004) encontrará que la amistad, entendida como la satisfacción generada de compartir con amigos, y por otra parte la comunidad, definida en términos de los servicios comunitarios del entorno y las instituciones, no estuvieran

relacionadas con la satisfacción de la vida, lo cual se contraponen por lo descrito anteriormente por Sarasón, donde sí existiría una vinculación positiva entre el sentido de comunidad y la satisfacción con la CV (Rojas, 2004).

A pesar de la gran variedad de dominios de satisfacción que reportan las personas, existen consensos que permiten establecer ciertos parámetros comunes a la hora de evaluar sus vidas. En este sentido, hay acuerdos que refieren a la salud, familia, ingresos, relaciones sociales, tiempo libre, trabajo, seguridad, vivienda, autoestima y educación, como ámbitos que juegan un importante rol a la hora de evaluar la satisfacción (Loewe et al., 2013).

En lo que respecta a Chile, el estudio de Loewe, Bagherzadeh, Araya-Castillo, Thieme y Batista-Foguet (2013), estableció a partir de una muestra de 530 personas con empleo, que ciertos dominios actuaron como predictores de la satisfacción global con la vida. Entre ellos, el más importante para los trabajadores chilenos fue la situación financiera, seguido por la familia, trabajo y salud, mientras que, por otro lado, la autoestima, el tiempo libre y las relaciones interpersonales no fueron significativos para explicar la Satisfacción con la vida en general. (Loewe et al., 2013).

5.3.1.1 El trabajo como dominio de satisfacción

Es importante destacar el papel que juega el Trabajo, como dominio de la Satisfacción Vital, pues tal como señala un estudio realizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), del año 2012, el trabajo es una actividad que configura un ámbito de construcción de la identidad y constituye una medida de integración social: “para los niveles socioeconómicos medios y altos la inserción laboral constituye un espacio de desarrollo personal y una fuente de valoración social, para los grupos de menores ingresos la valoración positiva del trabajo se encuentra principalmente supeditada a la posibilidad de contribuir a la satisfacción de las necesidades básicas del grupo familiar” (PNUD, 2012, p. 233).

Junto con esto, el informe enfatiza que el trabajo brinda seguridad material y permite al sujeto ser económicamente autónomo, un elemento que especialmente

fundamental en el caso de las mujeres de bajos ingresos, ya que la condición de trabajadoras remuneradas les permite ser autosuficientes y por ende, les entrega una mayor valía personal.

Además, reporta el informe, los elementos a los que está supeditada la satisfacción en el trabajo pueden clasificarse en tres tipos: el primero es el referente al tiempo, que afecta directamente la realización de actividades de recreación y de compartir con la familia, el segundo, tiene que ver con las condiciones de seguridad e incertidumbre asociadas al desempeño del trabajo (Estabilidad Laboral) y el tercero, corresponde a las relaciones sociales que se establecen en el trabajo (PNUD, 2012).

5.3.1.2 El trabajo como causa de insatisfacción

Si bien el trabajo constituye una actividad fundamental para las personas por todas las razones anteriormente mencionadas, también puede significar un espacio donde se produzcan situaciones nocivas para el bienestar de los individuos. En este sentido, uno de los fenómenos más difundidos por el impacto perjudicial que tiene para quienes lo experimentan es el estrés, el cuál ha sido estudiado como constructo científico hace más de tres décadas, siendo el Síndrome de *Burnout* o de “estar quemado por el trabajo” uno de los fenómenos con daños laborales de índole psicosocial más importantes en la sociedad actual (Tejero, González y Delgado, 2013).

Las consideraciones en torno al Síndrome de *Burnout* han ido variando a través del tiempo gracias a las distintas aproximaciones y alcances que este fenómeno fue tomando. Las aproximaciones iniciales al Síndrome de *Burnout* partieron con Freudenberger en 1974, quien observó que muchos trabajadores de la institución de salud donde él se desempeñaba, presentaban un importante desgaste emocional, pérdida de motivación y pérdida de compromiso con el trabajo (Celis, 2001). Lo anterior fue ligado al estado de agotamiento producto del consumo crónico de drogas, llamado *burnout*. Las observaciones de Freudenberger coincidieron con lo encontrado por Christine Maslach, quien estudió las formas en que los profesionales enfrentaban los niveles máximos de “arousal”, confirmándose de esta manera una relación entre el trabajo y sus efectos sobre la salud mental de los trabajadores (Celis, 2001).

Aún cuando las primeras aproximaciones al Síndrome del *Burnout* se situaron en contextos profesionales de servicio, cabe señalar que los planteamientos de Maslach y Schaufeli (s/a) ampliaron el campo explicativo de este concepto a otros profesionales de rubros empresariales, corporativos y administrativos (Cahoon y Roney, 1984; Etzion, Katry y Pines, 1982; Levinson, 1981 en Celis, 2001). Sin embargo, en este tipo de profesiones, por no ser lo esencial el trato con el cliente, se pierden algunas dimensiones importantes del *burnout* como el reducido logro personal y despersonalización (Celis, 2001).

Para la presente investigación, que se enmarca en una organización que presta servicios a personas, se considerará la definición dada por Maslach (1991), en la cual el Síndrome de *Burnout* resulta de un estado prolongado de estrés laboral que afecta a las personas cuya profesión implica una relación con otros, en la cual la ayuda y el apoyo ante los problemas del otro es el eje central del trabajo. Los principales síntomas se expresan a través de agotamiento emocional, despersonalización y reducido logro personal y se acompaña de aspectos tales como trastornos físicos, conductuales y problemas de relación interpersonal. Además de estos aspectos individuales, este síndrome se asocia a elementos laborales y organizacionales tales como la presencia de fuentes de tensión e insatisfacción laboral (Maslach 1991, p. 9 en Celis, 2001).

Ahora bien, junto con el problema del *Burnout*, otra situación de creciente interés en el ámbito del trabajo tiene relación con la inserción de la mujer al mundo laboral. Como se sabe, la presencia de mujeres adultas, con responsabilidades familiares en el mercado de trabajo formal, se ha transformado como uno de los fenómenos sociales que mejor representan la segunda mitad del Siglo XX.

Una de las razones que explican este fenómeno social es que producto de la dramática caída del empleo industrial, fue el sector de servicios el que vino a ocupar su espacio, lo que a la postre gatilló el aumento del empleo femenino, pues abrió las puertas para el ingreso de la mujer al mundo del trabajo, sin embargo, la mujer continuó tendiendo grandes responsabilidades doméstico-familiares, dando lugar a la aparición del fenómeno de la “doble presencia”, que se define básicamente como la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del doméstico familiar de forma sincrónica, afectando

principalmente a las mujeres (Moreno et al, 2010), provocando estados de ansiedad, angustia, desamparo, impotencia, inseguridad e insomnio, entre otros (Fernández, 2010).

5.4 Felicidad

Al igual que los demás conceptos revisados, la Felicidad también ha sido un tema que a lo largo de la historia los filósofos consideraron como un *sumo* bien, sin embargo, por diversos motivos y durante décadas la psicología la dejó en un segundo plano, siendo la infelicidad humana un concepto ampliamente desarrollado y debatido, concentrando gran parte de la atención académica.

En las últimas décadas los científicos sociales y del comportamiento han corregido esta situación y está apareciendo todo un trabajo teórico y empírico al respecto. Tal como se mencionó anteriormente para el caso del Bienestar Subjetivo, recién en el año 1973 la *Psychological Abstracts International* comenzó a incluir la Felicidad como parte de su índice (Diener, 1994) y en el año 1969, Bradburn se aventuró en definirla como el grado en el que los sentimientos positivos predominan sobre los negativos, sin precisar la diferenciación entre un posible componente cognitivo y otro afectivo, que la teoría más aceptada y estudiada en el ámbito académico suele realizar al respecto. Según esta teoría, la Felicidad tiene un componente *hedónico* o afectivo y un componente *eudaimónico*, también llamado cognitivo, referido el primero al cómo se siente uno en la cotidianidad, éste es, a la ponderación subjetiva de la suma de afectos, en la cual el individuo se ubica a sí mismo en un continuum cuyo polo positivo comprende sentimientos de alegría, contentamiento, satisfacción, placer, etc. y en el polo negativo, sentimientos de depresión, tristeza y dolor, etc. (Posada y Aguilar, 2011)

Por otro lado, Suikkanen sostuvo en 2011 que la Felicidad típicamente se entiende como algo más profundo que simplemente experimentar de un modo más bien fugaz sensaciones de afectividad positiva, por tanto, se puede decir que para hablar de Felicidad hay que considerar un período más largo de la vida, siendo en este sentido, el componente eudaimónico un juicio de valor en el que el individuo compara su vida actual con una vida ideal, es decir, refiere a la diferencia percibida entre lo que uno tiene y lo que quiere de la vida (Posada y Aguilar, 2011).

Otros autores como Kahneman y Deaton reconocen cierta dificultad al respecto, pues ambos componentes suelen confundirse; por ello optan por nombrar bienestar emocional al componente hedónico y al componente *eudaimónico* le llaman evaluación de la vida. Así el bienestar emocional, a veces llamado bienestar hedónico (o experiencias de felicidad) se refiere más bien a la característica emocional de la experiencia cotidiana de un individuo, la frecuencia e intensidad de experiencias de alegría, fascinación, ansiedad, tristeza, enojo, afecto, etc., que hacen placentera o desagradable la propia vida (en Posada y Aguilar, 2011).

Debido a esta dificultad conceptual, Álvarez y Muñiz (2013) prefieren describir la Felicidad como un cierto estado "cognitivo-afectivo", alrededor del cual, como en otros muchos aspectos de la realidad psicológica humana, donde se puede observar la fusión de esas dos dimensiones, erróneamente consideradas durante tanto tiempo, como dos provincias mentales distintas; estas opiniones se encuentran fundadas principalmente en los aportes de tres autores: en primer lugar, en Argyle y en Crossland (1987) quienes comprenden la felicidad como la evaluación afectiva y cognitiva por parte del individuo de su propia vida, seguido de Damasio (1996) para quien ser feliz es tanto "pensarse" o "decirse" feliz como "sentirse" feliz y finalmente en Summer (2000), para quien la Felicidad es una respuesta cognitivo-afectiva positiva ante las condiciones o circunstancias de la vida (Álvarez y Muñiz, 2013).

5.5 Actitudes y Creencias

Tanto las actitudes como las creencias son dos conceptos centrales en el ámbito de las ciencias sociales. Por un lado, en el caso de las actitudes, son un constructo teórico ampliamente estudiado dentro de la Psicología Social, pues desempeñan un rol trascendental en los procesos de cambio social, debido a su carácter mediador entre la persona y el contexto social al que pertenece. Por otro lado, las creencias son otro concepto fundamental a la hora de comprender los procesos que marcan el devenir de la cultura y la sociedad en general.

Las actitudes pueden considerarse básicamente como representaciones psicológicas de la influencia que ejerce cada sociedad y cultura sobre las personas.

Dependen directamente del contexto que las genera, pero al mismo tiempo, son una expresión que articula un conjunto más o menos amplio de experiencias individuales únicas, expresada mediante la evaluación con cierto grado de favorabilidad o desfavorabilidad dadas a conocer mediante respuestas manifiestas (Demicheli, 2008). Toda actitud engloba un conjunto de creencias que interactúan unas con otras y que hacen referencia a una situación u objeto en particular.

Las creencias han sido comprendidas tradicionalmente como ideas o convicciones que sostiene una persona y que se configuran a partir de la información o conocimiento que ésta tenga respecto de personas, situaciones o elementos de su entorno social en un determinado momento.

Testimonio de la relevancia teórica del concepto de actitud es el hecho de que ya en 1918, los sociólogos Thomas y Znaniecki llegarán a definir a la Psicología Social en su conjunto como "el estudio científico de las actitudes" y resaltan dentro de una vasta gama de definiciones al respecto, algunos aportes interesantes:

Por ejemplo, según Allport, la actitud es el estado mental y neurológico de atención, organizado a través de la experiencia y capaz de ejercer una influencia directiva o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetos y situaciones con las que está relacionado. Por otro lado, para Kretch y Crutchfield es una organización duradera de procesos motivadores y emocionales perceptivos y cognitivos en relación con el mundo en que se mueve la persona, mientras que para Rokeach es organización aprendida y relativamente duradera de creencias acerca de un objeto o situación, que predispone a un individuo en favor de una respuesta preferida (en Demicheli, 2008).

A modo de síntesis, por tanto, se puede entender la actitud como una organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afecto relativas a dicho objeto (Demicheli, 2008).

Junto con la multiplicidad de definiciones mencionadas, destacan además cuatro enfoques teóricos que se han desarrollado asociados a su estudio: 1) el enfoque funcional que concibe las actitudes como cumpliendo funciones, principalmente de (auto) ajuste

psicológico a través de la personalidad del individuo y social en términos de la adaptación de éste a su entorno, mediante procesos motivacionales que activan y guían su conducta en la dirección necesaria para aquello; 2) la teoría de la disonancia cognitiva cuyo supuesto base es que el ser humano busca mantener una armonía interna básica entre sus actitudes, opiniones, conocimientos y valores, hacia sus conductas. La disonancia es el resultado del no logro o la ruptura de esa relación armónica, lo cual produce un estado de tensión psicológica en las personas; 3) la teoría del refuerzo, según la cual las actitudes se manifiestan, conservan o desaparecen, acorde a las consecuencias favorables o al castigo que acompañe a las conductas que las hacen tangibles; y por último, 4) los enfoques cognitivos que centran su atención en los procesos analíticos asociados a las actitudes y las conductas humanas (evaluar, razonar y decidir), buscando explicar aquellas que están bajo control consciente de las personas a partir de ciertos determinantes que las preceden y les otorgan sentido (Demicheli, 2008).

Bajo el alero de estos últimos enfoques, los modelos que han mostrado mayores desarrollos y adquirido a su vez mayor notoriedad, son la llamada Teoría de la Acción Razonada y la Teoría de la Acción Planeada, que más que dos modelos independientes entre sí, son más bien una ampliación a la primera formulación, agregando el elemento de evaluación que realiza cada individuo respecto de su propia capacidad de ejecución conductual frente a una situación determinada. Según sus propulsores (Fishbein y Ajzen), las creencias tienen orígenes diversos, se forman ya sea mediante experiencias directas, indirectas o a partir de información relativa a cualquier elemento del mundo socio-vivencial de una persona, pero independientemente de la cantidad de ellas que ésta posea, por sí misma no conducen a la acción, mientras que la actitud representa el sentimiento global favorable o desfavorable hacia un determinado estímulo por parte de un sujeto (en Demicheli, 2008).

La relevancia que tienen estas teorías cognitivas anteriormente expuestas, radica en que las estimaciones que las personas deben realizar cuando responden el cuestionario de pares comparados que emplea el método Galileo, resultan también de un proceso cognitivo y por ende, comparten una misma concepción psicométrica general con la teoría cognitiva del sistema Galileo y que se expone a continuación:

Según el creador del sistema Galileo, Joseph Woelfel la concepción aristotélica (teleológica y categorial) está a la base del desarrollo de las ciencias sociales desde sus orígenes, con lo cual inevitablemente se ha visto afectado el enfoque con que se abordan las actitudes, principalmente por dos razones. En primer lugar, porque al concebirlas como disposiciones afectivas (asociadas a motivaciones), midiéndolas en función del grado en que las personas gustan de un objeto actitudinal o perciben que pueden obtener ventajas comportándose de una cierta manera hacia él, ha mostrado ser un decepcionante predictor de conducta, con total independencia del tipo de escalas utilizadas para estudiarlas. En segundo lugar, la aplicación de escalas de categorías ha restringido la posibilidad de medirlas con precisión, disminuyendo considerablemente la confiabilidad de la varianza obtenida en estudios realizados con esos procedimientos (en Demicheli ,2008).

Tomando distancia de dicha concepción afectiva de las actitudes y de las escalas categoriales como instrumentos de su medición, la teoría cognitiva de Woelfel está influenciada por el pensamiento interaccionista de G. H Mead, quien comprendió el comportamiento como un proceso continuo y a la actitud como básicamente la relación global de un individuo con un objeto o un grupo de éstos, que incluye una dimensión afectiva, pero no está limitado a ella. El Yo puede ser objetivo de la experiencia individual igualmente que cualquier otro objeto, siendo el Sí Mismo "...definido en términos de su relación con esos otros objetivos de experiencia" (en Demicheli, 2008, p.88).

Esto viene a explicar por qué el Sistema Galileo considera que la definición de cualquier objeto de cognición está determinada por su ubicación respecto de otros objetos relevantes dentro de un continuo o espacio multidimensional, siendo la creencia básicamente, la distancia global entre dos conceptos dentro de aquel espacio, mientras que la actitud es definida como la distancia entre cualquier concepto y el Yo. En este sentido, si bien todas las actitudes conllevan creencias, no todas las creencias son actitudes, sino que solamente aquellas en que uno de los objetos en relación es el Sí Mismo (en Demicheli, 2008).

Según Woelfel es posible estimar las actitudes de las personas en relación con ciertas formas de conducta como distancias o separaciones entre el Sí Mismo y esos comportamientos (por ejemplo, el comportarse solidariamente ante una catástrofe o

ecológicamente, practicando y promoviendo el reciclaje) e igualmente aplicaría respecto de las cosas materiales, las situaciones o las personas en particular. En su teoría cognitiva se vincula la idea de separación con la noción geométrica que considera a la distancia física como un caso especial de separación, resultando isomórfica a la separación conceptual en estructuras formales, por ende, en su teoría se asume que las separaciones conceptuales pueden ser presentadas en formatos geométricos análogos a los que describen distancias físicas. De este modo, los conceptos similares o con relaciones estrechas entre sí, se ubican cerca unos de otros, mientras que aquellos disímiles o poco relacionados, se localizan distantes y dentro de ese espacio compartido, el Yo corresponde a una representación consciente de las personas respecto de sí mismas en relación con esos otros conceptos componentes. En otras palabras, el Sí Mismo se ubica cercano a los conceptos consistentes que según cada cual lo definen y lejos de aquellos que no se ajustan a su autodescripción (Demicheli, 2008).

Afirma Demicheli (2008) que al margen de aspectos, que aún se debaten respecto a las actitudes y creencias, siguen disfrutando de un lugar preferencial dentro de las ciencias sociales y que respecto a las actitudes en particular, se distinguen con claridad un conjunto de dimensiones que parecen estar fuera de discusión, como por ejemplo, su carácter aprendido y duradero, el hecho de que posean carga afectiva (favorable o desfavorable), su condición de ser dirigidas hacia objeto, situación o persona(s), que se articulan en torno a la información y su efecto de predisponer a actuar de cierta forma determinada. En efecto, las actitudes de un individuo resumen sus experiencias del pasado, mientras simultáneamente tienen efectos directivos sobre su actividad actual y cómo proyecta el futuro, incluyendo las expectativas acerca del comportamiento ajeno y propio, por lo cual se vinculan con todos los aspectos de la vida social y sus efectos son innegables dentro de cualquier contexto colectivo.

6. METODOLOGÍA

6.1 Fundamentos Metodológicos del Sistema Galileo

El Sistema Galileo es una metodología integral para la investigación en ciencias sociales, que apela alternadamente a recursos tanto cualitativos como cuantitativos para su puesta en práctica. Se lleva a cabo sobre la base de 4 etapas consecutivas: en primer lugar, requiere la realización de entrevistas en profundidad, las cuales se siguen de un análisis del contenido recabado, para dar paso a continuación a la elaboración y posterior aplicación de un cuestionario.

Este tipo de investigación arranca con un acercamiento directo al objeto de estudio mediante entrevistas en profundidad a sus propios integrantes, más precisamente a un grupo de ellos seleccionados aleatoriamente. A partir de la información obtenida en dichas entrevistas, se realiza un análisis de texto apoyado en programas computacionales que identifican aquellos temas y conceptos que aparecen con más frecuencia y tienen mayor relevancia respecto de aquello que se está estudiando, definiendo de este modo las dimensiones que serán incluidas en la siguiente etapa. De esta forma, a diferencia de los sistemas tradicionales, en el método Galileo los conceptos que definen el campo de significación se obtienen directamente desde el grupo en estudio, en lugar de ser preestablecidos por el investigador (Demicheli, 2008).

A continuación, una segunda etapa del Método Galileo consiste en la elaboración de un Cuestionario que incluye dichos conceptos más recurrentes y relevantes aparecidos en la etapa anterior y que se configura pareando entre sí todos con cada uno de los rótulos que representan las principales dimensiones culturales derivadas de las entrevistas en profundidad (análisis de contenido y categorial), lo que da origen a escalas que constituyen una variante de los que Torgerson (1958) denominó técnicamente “métodos de estimación directa” (Demicheli, 2008).

Cabe precisar que para distintos autores las escalas tipo *Likert* son consideradas psicométricamente débiles, por ser restrictivas (sólo 5 ó 7 categorías a elegir), lo que introduce un error inicial de 14% y 20% respectivamente y también por no ser muy precisas, pues poseen una precisión no mayor de un 86% u 80%, según sea el caso. En

este sentido, los *ítems* propiamente tales del cuestionario no están elaborados usando escalas categoriales de diferencial semántico, sino que expresan las relaciones entre dichos atributos mediante escalas construidas con el método de pares comparados (original de Thurstone) que fue retomado por los investigadores que desarrollaron el Sistema Galileo, las que a su vez han sido correlacionadas con escalas de nivel racional de probada exactitud y precisión (Demicheli, 2008).

Aunque esta modalidad instrumental no es usual dentro de las opciones de medición y las personas no tienen mayor conocimiento ni conciencia del proceso que llevan a cabo, habitualmente son capaces de estimar separaciones o diferencias entre conceptos con bastante confianza y considerable exactitud. La estimación en base a pares comparados empleando escalas de razón es generalmente considerada la forma individual de medición más precisa conocida por los psicometristas y, en el caso específico de las escalas del método Galileo, hay evidencia sustancial que pueden lograr considerable precisión, incluso en muestras pequeñas (Demicheli, 2008).

Para contestar dicho instrumento, las personas deben realizar estimaciones directas de la magnitud de las diferencias entre los conceptos en tanto proporciones referidas al criterio métrico. Esta modalidad de pregunta ubica a quién contesta en una posición desde la cual se potencia una respuesta integral (él o ella responde como un todo y no por “áreas psicológicas”) y relacional (cada estimación es una función).

Ahora bien, como resultado de este procedimiento, cada concepto adquiere una posición definible como puntaje Z, es decir, como fracciones de unidades de dispersión. Por lo tanto, la escala obtenida constituye una matematización muy precisa de un fenómeno inicialmente descrito sólo en términos cualitativos (Demicheli, 2008). El método Galileo se estructura operacionalmente sobre la base de conceptos que representan atributos y objetos. Incluye también un punto de referencia que focaliza la investigación: una profesión, un evento social, una organización o cualquiera sea el objeto, proceso, persona o grupo que se haya definido estudiar. Los atributos describen la organización en general, a través de algunas de sus prácticas y situaciones, en tanto los objetos, son dos puntos de perspectiva propios del modelo de observación y descripción que emplea el sistema: Yo (el respondiente) y los Otros (el grupo al que pertenece el respondiente).

En el Sistema Galileo, la distancia entre la etiqueta Yo y cada uno de los otros puntos es definida como la actitud que esa persona tiene en relación con los atributos, el otro punto de perspectiva (su grupo) y el punto general de referencia (fenómeno estudiado). A su vez, la distancia entre ambos conceptos de perspectiva (Yo – los Otros), representa el grado actitudinal de “identificación” -como generalizadamente se le llama desde un punto de vista psicológico- de los individuos estudiados respecto de su propio grupo de pertenencia (Demicheli, 2008).

Por su parte, tal como se señaló, se define como creencias, aquellas distancias que las personas establecen para cada uno de los pares que no incluyen el concepto actitudinal Yo. Por lo tanto, las distancias entre el rótulo de perspectiva los Otros y cada una de restantes etiquetas, representan las creencias que tienen quienes responden acerca del propio grupo de pertenencia, tanto en su relación con el fenómeno general en estudio, como con sus respectivos atributos.

Es importante señalar que autores como Danes y Woelfel (1975) y Gordon (1976), han reportado coeficientes de confiabilidad para este procedimiento de entre .85 y .90 en estudios de opinión pública y de entre .93 y .99 en situaciones de control experimental, respectivamente (Demicheli, 2008).

A partir de cada una de las estimaciones numéricas de distancias establecidas por los participantes respecto de cada par comparado incluido en el cuestionario, el software de Galileo elabora una matriz de distancias-promedio entre todos y cada una de las etiquetas que representan los atributos, los puntos de perspectiva y el punto de referencia del estudio respectivamente. Utilizando el recurso matemático que permite la multi-dimensionalidad gráfica a partir de la matriz original de distancias-promedio, ésta última es transformada en un mapa espacial con esa característica, que además puede configurarse para ser visualizado desde infinitas versiones de perspectiva. Matemáticamente, el proceso es análogo a la conversión en mapa geográfico de una matriz de distancias entre ciudades, expresada en kilómetros (Demicheli, 2008).

Si bien estos mapas podrían ser considerados sólo un recurso de apoyo visual-gráfico, no puede dejar de reconocerse en esta opción técnica dos aportes; por una lado, ofrece una ventaja de carácter matemático-gráfico, sin pérdida ni distorsión de la

información original y, por otra parte, de carácter visual-cognitivo que localiza y dimensiona el fenómeno dentro de un espacio delimitado (Demicheli, 2008). Al respecto, ha de considerarse con especial atención que mientras el espacio físico tiene tres dimensiones, el espacio representativo de un fenómeno social, suele ser bastante más complejo.

Según Barnett y Woelfel (1982), generalmente, su varianza requiere ser explicada por n ($n-1$) dimensiones, ya que el espacio de los procesos sociales no es un euclidiano, sino un espacio riemanniano; éste es, un espacio que se constituye en más de tres dimensiones, imaginarias, pero confiables (Demicheli, 2008).

Sobre la base de la configuración del cuadro idiosincrático de significados y dimensiones establecidas gradualmente respecto al fenómeno en estudio, así como de las creencias y actitudes que las personas sostienen respecto de aquellas, se realiza el análisis cuali-cuantitativo final, integrando ambos niveles de manifestación social.

El método Galileo parte obteniendo insumos de información inicial de carácter cualitativo, que luego -análisis de contenido mediante- son gradualmente precisados con vistas a materializarse en un instrumento cuantitativo (cuestionario), que permite medir las actitudes y creencias que posee el grupo en estudio, respecto de los principales atributos del proceso social en estudio. En este sentido, el Sistema Galileo es un método aplicable y adecuado para cualquier fenómeno o proceso social respecto del cual se quieran establecer las actitudes y creencias que determinado(s) grupo(s) de personas sostiene(n) en relación con el mismo (Demicheli, 2008).

En síntesis, el método Galileo representa una efectiva propuesta integradora y fértil para el análisis de procesos sociales, no sólo por las dimensiones iniciales contenidas como insumos básicos para la realización del estudio (generadas en su mayor parte por las mismas personas en estudio), sino también desde el punto de vista del conocimiento que ofrece de las actitudes que éstos tienen respecto de aquellas, y de las múltiples y complejas relaciones posibles de establecer a partir de la matriz numérica y espacial que proporciona con posterioridad a la indagación cualitativa.

6.2 Metodología de la Investigación

6.2.1 Descripción de la Institución

La Fundación Hogar de Cristo es una organización sin fines de lucro, que tiene una larga trayectoria en el país y cuyo origen se atribuye a la figura del Padre Alberto Hurtado. Justamente, la visión institucional de la Fundación surge del profundo deseo de Alberto Hurtado de llegar a alcanzar “un país con justicia, respeto y solidaridad” (“Hogar de Cristo”, s. f.).

La Misión institucional, por su parte, pretende cambiar las condiciones sociales del país, acogiendo con dignidad y aprecio a los más necesitados para ampliar sus oportunidades a una vida mejor, promoviendo a su vez, una cultura de respeto, justicia y solidaridad (“Hogar de Cristo”, s. f.).

Además de la visión y misión, las organizaciones cuentan también con valores distintivos que expresan lo esencial de su cultura organizacional y que se reflejan en la forma en que se comportan sus funcionarios día a día. En el caso del Hogar de Cristo, estos valores son: la solidaridad, el compromiso, el espíritu emprendedor, el respeto, la justicia, la transparencia y el trabajo en equipo (“Hogar de Cristo”, s.f.).

El Hogar de Cristo tiene presencia en todas las regiones del país y la sede de Valparaíso comprende la totalidad de la Quinta Región, abarcando las provincias de San Antonio, Valparaíso, Marga-Marga, Quillota, Petorca, San Felipe y Los Andes. En todas ellas se imparten una serie de programas dirigidos a los beneficiarios de la Fundación. El detalle de los diferentes programas, contenidos y cantidad de beneficiarios se expone a continuación:

Tabla 1: Temáticas de los programas, cantidad de programas y de personas atendidas.

Línea temática	N° de programas	N° personas Atendidas
Empleabilidad	0	0
Adulto mayor	12	445
Comunitaria	0	0
Educación inicial	3	129

Infanto-adolescente	2	112
Mujer	2	40
Personas en situación de calle	8	380
Salud	0	0
Salud mental	0	0
Educación	0	0
Consumo problemático de alcohol y otras drogas	1	20
TOTALES	28	1126

Nota: Extraído de "Hogar de Cristo", s. f.

6.2.2 Diseño Muestral de la Investigación

En el momento del estudio (2014), el Hogar de Cristo contaba con 184 funcionarios en la Provincia de Valparaíso, distribuidos de la siguiente forma en la región:

Tabla 2: Distribución de funcionarios del Hogar de Cristo en la V Región

Número de funcionarios	Lugar
25	Viña del Mar
33	Valparaíso
16	Quilpué-Belloto Sur
26	Casablanca
2	La Ligua
1	La Calera
2	Quillota

8	San Antonio
4	San Felipe
1	Santa María
42	Peñablanca
24	Los Andes

La primera etapa procedimental, consistió en seleccionar una muestra proporcional y aleatoria de la población estudiada a quienes se les realizó una entrevista en profundidad. El total de funcionarios entrevistados fue 21 distribuidos de la siguiente forma en la Provincia de Valparaíso:

Tabla 3: Número de funcionarios entrevistados

Número de funcionarios	Lugar
3	Viña del Mar
3	Valparaíso
3	Quilpué-Belloto Sur
3	Casablanca
3	Peñablanca
2	San Antonio
3	Los Andes
1	San Felipe

6.2.3 Técnicas de recogida de información

El primer paso del método Galileo, tal como se señaló, consiste en una entrevista en profundidad, realizada a una muestra proporcional y aleatoria de la población estudiada. Esta entrevista es uno de los recursos técnicos más empleados dentro de la metodología cualitativa. Consiste en un proceso principalmente inductivo, en el cual el entrevistador no accede conceptos preconcebidos, pues el objetivo es conocer la opinión del entrevistado respecto de los aspectos más centrales del fenómeno en estudio (Demicheli, 2008), permitiendo acceder a la visión de los informantes sin la alteración ni influencia directiva de categorías previas, profundizando en los significados que emergen desde la experiencia personal de los entrevistados, consiguiendo en efecto, una comprensión del fenómeno mucho más fidedigna de lo que vivencian. En este sentido, la entrevista en profundidad posibilita relatos más detallados y diversos, en tanto da espacio al entrevistador para profundizar con libertad en aquellos contenidos cuya significación parezca ser más relevante para el propósito del estudio (Demicheli, 2008), pero requiere de un entrevistador con la destreza suficiente para generar un diálogo sobre la base de una o dos preguntas generales y que va paulatinamente ganando en profundización a través de los contenidos que emergen de los propios entrevistados.

En este caso particular, la ejecución de este paso estuvo a cargo de los ocho autores de la presente investigación, especialmente instruidos para realizar las entrevistas en profundidad, sin dejar de considerar los principios técnicos fundamentales que éstas implican en tanto técnica cualitativa de investigación: “creación de un clima de confianza, disposición empática, escucha activa y creación de *rapport* con el entrevistado, no incorporación de temas que éste no traía a la conversación, respeto por sus opiniones, consideración de todos sus puntos de vista y proactividad permanente para la comprensión de los significados emergentes en la conversación (Demicheli, 2008, p.114).

La pregunta central sobre la cual se desarrolló la entrevista fue planteada en términos generales como: "Si hiciéramos el ejercicio donde usted es el Dios de su propia vida y pudiera mirarla desde arriba, ¿Qué cosas serían más importantes para considerarse satisfecho?"

Un segundo paso, dentro de esta misma etapa inicial, consistió en procesar la información recogida en cada entrevista en profundidad y transcribirla, con el fin de disponer de textos para posteriormente realizar un “análisis de contenido”, con ayuda del *software* computacional *Concordance*, el cual tiene la cualidad de identificar las palabras utilizadas con más frecuencia, disponiendo del contexto en las cuales fueron mencionadas, a modo de tener disposición el sentido y al campo semántico de donde emergen.

El análisis de contenido constituye un importante recurso para estudios que buscan complementar abordajes cuantitativos y cualitativos, ofreciendo los insumos básicos para realizar el último paso de esta primera etapa y que consiste en generar un conjunto de rótulos que representarían las dimensiones o atributos culturales más significativos para el estudio y respecto de los cuales, más adelante se establecieron sus actitudes y creencias (Demicheli, 2008).

Es importante señalar que para el análisis de contenido se adoptó el criterio de la “saturación”, mediante el cual se abandona un determinado campo semántico una vez saturado de términos asociados a él, con el fin de continuar avanzando con el análisis de otros términos.

A raíz de la alta presencia de mujeres en el Hogar de Cristo y de lo expresado por ellas en las diferentes entrevistas, surgió la necesidad de incluir la categoría de género para un análisis posterior diferenciado en el modo como los funcionarios construyen el Bienestar Subjetivo, pues en muchos casos, el rol de madres y el bienestar de sus hijos apareció como un elemento relevante.

La generación de rótulos es un proceso mediante el cual un concepto (o pequeña frase) engloba una serie de otras palabras o menciones frecuentemente utilizadas en los relatos obtenidos de las entrevistas en profundidad. Esta etiqueta da sentido y comparte un uso o significado dentro de un mismo campo semántico con todos aquellos elementos que engloba, obteniendo para esta investigación, los siguientes agrupamientos o etiquetas:

- **Vocación de Servicio:** Llamado a trabajar por los demás.
- **Bienestar de familia/hijos:** Bienestar del grupo de personas, con el que usted comparte relaciones de parentesco y/o afecto.
- **Desgaste emocional:** Sentimiento de deterioro, cansancio excesivo y sostenido en el tiempo.
- **Apoyo del Hogar de Cristo:** Políticas y acciones concretas realizadas por el Hogar de Cristo para cuidar y asistir a sus trabajadores.
- **Estabilidad Laboral:** Seguridad con respecto a su presente y futuro laboral.

A estos rótulos que responden a las dimensiones más características y propias de la realidad de los funcionarios Hogar de Cristo, se agregaron aquellos que forman parte del método Galileo mismo, el punto de referencia y un concepto referencial o ideal, en este caso:

- **Yo:** Cada sujeto entrevistado respecto de cada una de las dimensiones con que se le pide relacionarse.
- **Bienestar personal:** Estado de satisfacción y felicidad ideal.

Una vez establecidas estas etiquetas, cada una de ellas se convirtió en un componente de los pares comparados que después configuraron el Cuestionario final que se aplicó en la etapa siguiente.

En la segunda etapa, ya con los rótulos obtenidos, se elaboró el Cuestionario final para esta investigación, cuyo tipo de pregunta se basa en escalas de estimación directa que son parte de los métodos conocidos como de “fraccionamiento” y que en comparación con las escalas tipo *Likert* tienen varias ventajas: por un lado, cuentan con un cero absoluto que permite estimaciones precisas y con sentido, que en su ausencia no serían posibles, por otro lado, al tener densidad ilimitada, no introducen error en la medición y ésta queda limitada sólo por los sentidos del observador, pero no por la escala en sí misma y finalmente, porque permiten una considerable varianza en las magnitudes de los atributos medidos ya que ésta no queda limitada por la escala y, a mayor maximización de la varianza, mayor confiabilidad (Demicheli, 2008).

En este sentido, autores como Gillham y Woelfel (1997) han señalado altos coeficientes de confiabilidad (cerca de 0.9), sosteniendo que los procedimientos empleados por el método Galileo conforman un sistema de medición bastante estable y preciso (Demicheli, 2008). Para esta investigación, los cinco rúbricos obtenidos en la etapa anterior, sumados al concepto ideal y al punto de referencia dieron lugar a los 21 *ítems* que componen finalmente el Cuestionario, los cuales se obtuvieron mediante la fórmula: $\{\text{Número de } \textit{ítems} \times (\text{Número de } \textit{ítems} - 1) / 2\}$, con una confiabilidad de 0.92.

Una tercera etapa del método consiste en la aplicación propiamente tal del Cuestionario. En este caso particular, ante la factibilidad de cubrir la totalidad de la población de trabajadores de la región de Valparaíso, se desistió de seleccionar una muestra representativa a quienes aplicarles el cuestionario y encuestar a la totalidad de los funcionarios del Hogar de Cristo de la zona. La aplicación se coordinó con las jefaturas de las diferentes unidades y se estableció un tiempo estimado de diez minutos para contestar el cuestionario.

Con el fin de realizar un análisis diferenciado según el tipo de trabajo, se les solicitó a los encuestados que se identificaran en alguna de las siguientes categorías:

- **Residentes:** Atienden o trabajan en lugares donde los usuarios habitan (hogares de larga estadía).
- **No Residentes:** Atienden usuarios de forma ambulatoria (programas, jardines infantiles, comedores, etc.).
- **Providencia:** Realizan labores de índole administrativa sin contacto directo con usuarios (captación de socios, finanzas, secretarías, etc.).

Se obtuvo una participación total de 153 funcionarios, distribuidos de la siguiente forma en la Región de Valparaíso:

Tabla 4: Número de funcionarios encuestados y ubicación en la Región.

Número de Funcionarios Encuestados	Lugar
13	Viña del Mar
29	Valparaíso
14	Quilpué-Belloto Sur
23	Casablanca
2	La Ligua
1	La Calera
2	Quillota
3	Quintero
5	San Antonio
3	San Felipe
1	Santa María
36	Peñablanca
21	Los Andes

Este cuestionario contestado efectivamente por 153 funcionarios, como ya se mencionó, está elaborado sobre del entrecruzamiento de todos los rótulos previamente señalados y tal como señala Demicheli (2008) tiene un formato de pregunta tipo: “si X y Y están a R unidades de distancia, ¿a qué distancia están A y B?”, permitiendo a quien responde hacer una estimación usando cualquier número en lugar de verse obligado a elegir un punto en una escala fija de opciones, como ocurre con las escalas clásicas de diferencial semántico (Muy de acuerdo – De acuerdo, etc.)” (Demicheli, 2008, p. 125).

La cuarta etapa y final del método Galileo, consiste en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en términos de actitudes y creencias de los integrantes del grupo estudiado. Dichos resultados se presentan a continuación.

7. RESULTADOS

Para poder analizarlos datos obtenidos, se tabuló la totalidad de los cuestionarios en una planilla *Excel* diseñada especialmente para ello. El análisis de los resultados se llevó a cabo en diferentes pasos, pero se comenzó calculando el promedio general obtenido en todos los cuestionarios aplicados ya su vez, el promedio registrado por cada uno de los 21 cruces o variables que componen el cuestionario, con el fin de identificar las variables que escapaban de la desviación estándar. Posteriormente, se comprobó si existían diferencias por género en los puntajes obtenidos y se buscó además conocer las diferencias por categoría de tipo de trabajo, para ello, se utilizó el ANOVA de un factor.

7.1 Análisis General:

Tabla 5: Promedios generales obtenidos por cruce

Promedio General: 39,49 Desviación Estándar: 6,93	Estabilidad Laboral	Apoyo del Hogar de Cristo	Vocación	Desgaste Emocional	Yo	Bienestar Personal	Bienestar de la familia/hijos
Estabilidad Laboral		43,56	29,54	46,76	35,36	39,21	39,96
Apoyo del Hogar de Cristo			40,87	52,22	46,76	46,08	48,10
Vocación				42,18	26,84	34,26	36,54
Desgaste Emocional					37,88	43,08	44,41
Yo						35,80	30,69
Bienestar Personal							29,10
Bienestar de la familia/hijos							

El promedio general de las distancias del grupo de estudio es 39,49 unidades de distancia. Mediante un análisis de la desviación estándar sobre aquel promedio, se identificaron las siguientes distancias significativas debido a que se ubican sobre o bajo una desviación estándar.

Menores distancias observadas:

- Yo y Vocación (26,84)
- Bienestar personal y Bienestar de la Familia/Hijos (29,10)
- Estabilidad laboral y Vocación (29,54)
- Yo y Bienestar de la Familia/Hijos (30,69)

Según muestra la Tabla 5, parece claro que los funcionarios del Hogar de Cristo ven en su trabajo un espacio para el desarrollo de su Vocación y que el Bienestar personal lo relacionan estrechamente con el Bienestar de sus familias (o hijos). Junto con ello, la Estabilidad laboral también se relaciona de modo cercano con la Vocación; y el Yo con el Bienestar de la Familia/Hijos.

Mayores distancias observadas:

- Apoyo del Hogar de Cristo y Desgaste emocional (52,22)
- Apoyo del Hogar de Cristo y Bienestar de la Familia/Hijos (48,10)
- Estabilidad laboral y Desgaste emocional (46,76)
- Yo y Apoyo del Hogar de Cristo (46,76)

Respecto a las mayores distancias, resulta interesante observar cómo el Apoyo del Hogar de Cristo aparece significativamente distante si se vincula con: a) el Yo; b) el Desgaste emocional y c) con el Bienestar de la Familia/Hijos; mientras que, a su vez, el Desgaste emocional se distancia de la Estabilidad Laboral.

7.2 Análisis por Género:

Durante la fase cualitativa de la investigación, se supuso que se encontrarían diferencias significativas respecto al sexo en la construcción del Bienestar Subjetivo, ya que las entrevistas en profundidad sugerían pensar que el género femenino se asociaría más al bienestar de los hijos y de la familia en general, y que el género masculino se vincularía más con factores de tipo laboral o social.

Testimonio de esta hipótesis inicial son las siguientes frases extraídas de las entrevistas en profundidad realizadas:

“Yo creo que para cualquier mujer, cualquier madre [...] los hijos son importantes.” (Providencia, Mujer)

“Ahí más bien las cosas que podrían pasar serían como crisis temporales, como lo que me comentabas tú, y que después de toda crisis viene un periodo donde uno puede superarlas y se puede volver a como estaba antes. Excepto el tema de los hijos”. (No residente, Mujer)

“Yo creo que si ocurre algo con mis hijos, lógicamente ahí no habría felicidad, ahí sí que me afectaría completamente.” (Residente, Mujer)

Para verificar este supuesto, se realizó un análisis de los datos obtenidos mediante la prueba *T Student*, que permite pronosticar el grado de similitud o diferencias significativas entre las medias o promedios de dos grupos. En este caso, los grupos a los cuales se les aplicó esta prueba fueron a la población femenina y masculina encuestada, obteniéndose las siguientes puntuaciones:

Tabla 6: Diferencias, respecto de los promedios, entre hombres y mujeres.

Variables	Promedio Hombres	Promedio Mujeres	p
Estabilidad Laboral/ Apoyo del Hogar de Cristo	33.29	45.20	0.084
Estabilidad Laboral/ Vocación	32.95	29.00	0.514
Estabilidad Laboral/ Desgaste Emocional	46.33	46.83	0.944
Estabilidad Laboral/ Yo	33.52	35.65	0.679
Estabilidad Laboral/ Bienestar Personal	40.76	38.96	0.763
Estabilidad Laboral/ Bienestar de la familia hijos	34.71	40.80	0.326
Apoyo del Hogar de Cristo/ Vocación	36.86	41.51	0.388
Apoyo del Hogar de Cristo/ Desgaste Emocional	49.19	52.70	0.577
Apoyo del Hogar de Cristo/ Yo	39.52	47.92	0.207
Apoyo del Hogar de Cristo/ Bienestar Personal	41.00	46.89	0.317
Apoyo del Hogar de Cristo/ Bienestar de la familia- hijos	44.62	48.66	0.599
Vocación/ Desgaste Emocional	47.76	41.29	0.363
Vocación/ Yo	30.86	26.20	0.450
Vocación/ Bienestar Personal	37.71	33.71	0.479
Vocación/ Bienestar de la familia –hijos	40.43	35.92	0.481
Desgaste Emocional / Yo	36.48	38.11	0.811
Desgaste Emocional / Bienestar Personal	51.43	41.75	0.201
Desgaste Emocional / Bienestar de la familia hijos	49.33	43.63	0.437
Yo/ Bienestar Personal	39.95	35.14	0.410
Yo/ Bienestar de la familia- hijos	30.14	30.78	0.920
Bienestar Personal / Bienestar de la familia-hijos	27.86	29.30	0.799

De los datos obtenidos, se puede concluir que a nivel de 0.05 no existen diferencias significativas entre los promedios de las 21 variables estudiadas de hombres y mujeres, por lo que ambos grupos de funcionarios del Hogar de Cristo expresan de manera similar actitudes y creencias respecto del Bienestar Subjetivo.

7.3 Análisis por Grupos Homogéneos (ANOVA de un factor)

Para determinar cómo se comportan estadísticamente las tres categorías de tipo de trabajo (Providencia, No-residente y Residente) se efectuó un análisis de varianza de un factor (ANOVA) que permite determinar si existen diferencias entre las medias de las categorías anteriormente nombradas, buscando descartar que las diferencias registradas entre las medias de los tres grupos en cuestión respondieran al azar.

A partir del ANOVA de un factor, se identificó qué datos son relevantes en base a un nivel de significancia de 0,05. De acuerdo a este análisis, se determinaron los subconjuntos homogéneos en base a una comparación por pares entre grupos a través de la prueba honestamente significativa *Tukey-b* realizada con el *software* SSPS.

Luego de efectuar este procedimiento se corroboró que para el análisis de los tres grupos diferenciados, según el tipo de trabajo, existen subconjuntos heterogéneos que presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto de sus medias y que se detallan en la tabla a continuación:

Tabla 7: Análisis de Varianza (ANOVA) para las relaciones entre rótulos

ANOVA		
	F	Sig.
Estabilidad Laboral - Apoyo del Hogar de Cristo	2,609	,077
Estabilidad Laboral – Vocación	,385	,681
Estabilidad Laboral- Desgaste Emocional	1,361	,259
Estabilidad Laboral- Yo	,168	,846
Estabilidad Laboral - Bienestar Personal	2,351	,099
Estabilidad Laboral- Bienestar de la Familia/Hijos	4,187	,017
Apoyo del Hogar de Cristo – Vocación	1,060	,349
Apoyo del Hogar de Cristo - Desgaste Emocional	3,761	,025
Apoyo del Hogar de Cristo – Yo	1,861	,159

Apoyo del Hogar de Cristo - Bienestar Personal	1,169	,314
Apoyo del Hogar de Cristo - Bienestar de la Familia/Hijos	3,588	,030
Vocación - Desgaste Emocional	,414	,662
Vocación – Yo	,150	,861
Vocación - Bienestar Personal	,147	,863
Vocación - Bienestar de la Familia/Hijos	,274	,761
Desgaste Emocional – Yo	,923	,399
Desgaste Emocional - Bienestar Personal	1,738	,179
Desgaste Emocional - Bienestar de la Familia/Hijos	1,690	,188
Yo - Bienestar Personal	,330	,720
Yo – Bienestar de la Familia/Hijos	3,158	,045
Bienestar Personal- Bienestar de la Familia/Hijos	3,145	,046

Nota. Se destacan los valores que indican una probabilidad significativa, es decir, son elementos de análisis para los grupos homogéneos.

7.3.1 Estabilidad Laboral y Apoyo del Hogar de Cristo

El primer factor que expresa una diferencia significativa respecto de las medias registradas por las distintas categorías, es el cruce entre Estabilidad Laboral y Apoyo del Hogar de Cristo, que arroja dos grupos homogéneos. Como se observa en la tabla siguiente, la categoría “Providencia” presenta distancias menores respecto de las categorías “No-Residentes” y “Residentes”, lo cual muestra que para este grupo el concepto de Estabilidad Laboral está estrechamente relacionado con el Apoyo del Hogar de Cristo.

En este sentido, es posible afirmar que las políticas y acciones concretas que emplea el Hogar de Cristo para cuidar y asistir a sus trabajadores, tienen mayor impacto en la realidad laboral del grupo Providencia, mientras que para los “Residente” y “No Residente” las características del Apoyo del Hogar no son suficientes para cubrir las

necesidades de cuidado y asistencia que requieren la naturaleza propia de sus condiciones laborales.

Cabe destacar al respecto, que las jornadas de trabajo de los grupos “Residentes” y “No-Residentes” son más extensas y demandan mayores esfuerzos de cuidado y contención directa de los usuarios que atienden, los cuales presentan una serie de necesidades tanto físicas como mentales y/o médicas, como lo muestran los siguientes relatos:

“... Sin parar, a parte que nosotros en el centro de la mujer tenemos un horario continuo, donde no hay un corte entre medio, donde no se cierra nunca el centro, a la hora que llega la gente, tú tienes que atenderla. Estamos en horario de colación, entonces a veces yo estoy almorzando y me tengo que parar e ir a atender, siempre tengo que darle prioridad a eso. Entonces son muchas horas en continuo en lo mismo”. (No Residente, Mujer)

“Claro estabilidad económica pero en el sentido que recibo mensualmente un dinero, pero eso no es que el dinero acá sea mucho, eso yo creo que es una falencia de la institución, yo creo que es poco los sueldos de acá, son bajos. Si yo creo que eso, el hecho de que exista un programa como establecido de cuidado de equipo por ejemplo no existe para el personal”. (Residente, Mujer)

Tabla 8: Estabilidad Laboral/Apoyo del Hogar de Cristo

Turkey B

Tipo de Trabajo	N	Subconjunto para alfa=0.05	
		1	2
Providencia	13	26,6923	
No Residente	71	42,9014	42,9014
Residente	69		47,2319

7.3.2 Estabilidad Laboral y Bienestar Personal

El segundo cruce que arroja una diferencia significativa respecto de las medias de las distintas categorías, es el cruce entre Estabilidad Laboral y Bienestar Personal. Como se muestra en la tabla siguiente, la categoría “Providencia” presenta distancias menores respecto a las categorías “Residente” y “No-Residente”, lo que significaría que el rótulo de Estabilidad Laboral está bastante relacionado con la etiqueta de Bienestar Personal. De acuerdo a estas distancias, el grupo “Providencia” cree que la Estabilidad Laboral es un elemento constitutivo del Bienestar Personal, es decir, la seguridad respecto de su presente y futuro laboral se vincula estrechamente con la representación de un estado de satisfacción ideal. Por otra parte, el sub-grupo de “Residentes” y “No-Residentes” cree que la Estabilidad Laboral no es una dimensión preponderante para la construcción del Bienestar Ideal. Lo anterior se ve expresado en las siguientes citas extraídas de la fase de entrevistas en profundidad:

“El trabajo dignifica mucho a la mujer, como se dice [...], es bien esencial porque va de la mano con lo que te dije anteriormente, o sea, uno con trabajo puede llegar a hacer muchas cosas.”
(Providencia, Mujer)

“Yo creo que el dejar este trabajo para mí sería muy importante, como que me desbloquearía un poco no, a mí me gusta ésto y quiero estar acá, entonces, por eso si yo lo perdiera, no sé cambiaría”. (Providencia, Mujer)

“Yo creo que, a ver, yo creo que mejoraría mi felicidad el hecho que, por ejemplo, a nivel laboral hubiesen mayores beneficios para los trabajadores [...] a lo mejor que los sueldos fuesen mejores, hubiesen beneficios de salud, cosas que van asociadas a un bienestar del trabajador.” (Residente, Mujer)

Tabla 9: Estabilidad Laboral/Bienestar Personal

Turkey B

Tipo de Trabajo	N	Subconjunto para alfa=0.05	
		1	2
Providencia	13	24,2308	
No Residente	71	39,1408	39,1408
Residente	69		42,1014

7.3.3 Estabilidad Laboral y Bienestar de la Familia/Hijos

Por otra parte, un tercer factor que genera una diferencia estadísticamente significativa para las distintas categorías es el cruce de Estabilidad Laboral/Bienestar de la Familia-Hijos. En el caso de la categoría “Providencia” resulta claro que la Estabilidad Laboral representa un elemento significativo para el Bienestar familiar. Es posible entender esta vinculación si se considera la seguridad que brinda la Estabilidad Laboral en términos económicos, convirtiéndola en un elemento al servicio del bienestar del grupo familiar de los funcionarios.

Por el contrario, la relación entre estos dos rótulos para el sub-grupo de “Residentes” y “No-Residentes”, es más distante si se observan los puntajes expresados en la tabla siguiente. A continuación se presenta una cita de las entrevistas en profundidad que refuerza lo que se expresa anteriormente:

“Yo creo si, el trabajo, si se llega a acabar el trabajo me afectaría a mí en lo que es familia, como mamá, porque no tengo otra ayuda más de lo que yo género, entonces, eso es como lo que me puede afectar a mí, el trabajo.” (Residente, Mujer)

Tabla 10: Estabilidad Laboral/Bienestar de la Familia-Hijos

Turkey B

Tipo de Trabajo	N	Subconjunto para alfa=0.05	
		1	2
Providencia	13	17,5385	
No Residente	71		41,2394
Residente	69		42,8696

7.3.4 Apoyo del Hogar de Cristo y Desgaste Emocional

En cuanto a la relación entre Apoyo percibido por los funcionarios del Hogar de Cristo y el Desgaste Emocional, el grupo perteneciente a la categoría de “Providencia” cree que la Fundación efectivamente implementa políticas y acciones concretas que atienden el Desgaste Emocional de los funcionarios. En cambio, el otro sub-grupo, que no cumple únicamente funciones administrativas, sino que además debe tratar permanentemente con usuarios del Hogar de Cristo, comprende el Desgaste Emocional aisladamente del Apoyo de la Fundación, pudiendo establecerse que el personal que se vincula directamente con pacientes no visualiza la presencia concreta de políticas paliativas del Desgaste Emocional, entendido como el sentimiento de deterioro y cansancio excesivo que es sostenido en el tiempo, como expresa la Tabla 11. De la misma forma, esta situación apareció en varios relatos expresados durante las entrevistas realizadas en la primera parte del estudio:

“Me he sentido súper estresada, como somatizando ya de manera terrible y eso no te permite hacer un buen desarrollo de tus funciones, porque andas distinto, porque te sientes distinta, porque andas muy cansada y como que no tienes ganas de escuchar a nadie, entonces cuando andas así para mí en lo particular es incómodo, porque no me gusta sentirme así en mi trabajo como que no estoy cómoda, por un tema de salud física y mental.” (No Residente, Mujer)

“Entonces, ahora no es tanto como al principio, pero si emocionalmente es agotador. Físicamente te pasa la cuenta también este desgaste emocional, porque tiene una temática súper fuerte que es la violencia entonces cuando estás en tus espacios libres, quieres olvidarte un poco de la pega y es difícil porque son personas las que tu atiendes y mujeres, entonces constantemente estás pensando en esta temática, que no solo está en mi pega sino que en todos lados.” (No residente, Mujer)

“Bueno igual el hecho de trabajar acá es bien sacrificado, no cualquiera trabaja aquí, igual es complicado.” (Residente, Mujer)

“... o si hubiese un programa específico de cuidado de equipos.”
(Residente, Mujer)

“La verdad es que nosotros no tenemos aquí un psicólogo que venga a prepararnos y hace falta.” (Residente, Mujer)

Tabla 11: Apoyo del Hogar de Cristo/Desgaste Emocional

Turkey B

Tipo de Trabajo	N	Subconjunto para alfa=0.05	
		1	2
Providencia	13	34,3077	
No Residente	71		50,8551
Residente	69		56,8169

7.3.5 Apoyo del Hogar de Cristo y Bienestar de la Familia/Hijos

Los funcionarios reunidos bajo la categoría de “Providencia” vinculan estrechamente el Apoyo del Hogar de Cristo con el Bienestar familiar, lo que se expresa en distancias menores, tal como se muestra en la tabla 12. Sin embargo, el sub-grupo de

“Residentes” y “No-residentes” consideran distantes ambas etiquetas. En el caso de los primeros, esto podría explicarse porque al estar sometidos a turnos vespertinos, ven dramáticamente limitado su tiempo disponible para la convivencia y protección bidireccional que ofrece la familia a las personas en general.

Cabría señalar además, respecto de este cruce, que tanto “Residentes” como “No-Residentes” expresan una brecha ostensiblemente mayor en comparación con los “Providencia”, porque en el caso de los dos primeros, el contacto directo con usuarios, trae consigo una serie de testimonios los cuales absorberían y no lograrían disociar al momento de volver a sus hogares, dándose lugar al fenómeno de la *dobles presencia*, como se aprecia en el siguiente relato:

“Cuando uno tiene lazos con ellos y les pasa algo uno se lleva los problemas para la casa” (Residente, Mujer)

Tabla 12: Apoyo del Hogar de Cristo/Bienestar de la Familia-Hijos

Turkey B

Tipo de Trabajo	N	Subconjunto para alfa=0.05	
		1	2
Providencia	13	28,3846	
No Residente	71		47,8310
Residente	69		52,1014

7.3.6 Yo y Bienestar de la Familia/Hijos

En cuanto a los rótulos Yo y Bienestar de la Familia/Hijos, en el caso de los funcionarios que se encuentran reunidos bajo la categoría de “Providencia” resulta evidente, a la luz del puntaje obtenido, el grado de cercanía en que se sienten respecto del Bienestar de su grupo familiar, como se puede ver reflejado en la Tabla 13 y en lo expresado en las entrevistas en profundidad, como lo refleja el siguiente relato:

“Gracias a Dios si me muero, mi familia no va a tener problemas”
(Providencia, Hombre)

Tabla 13: Yo/Bienestar Familia-Hijos

Turkey B

Tipo de Trabajo	N	Subconjunto para alfa=0.05	
		1	2
Providencia	13	13,8462	
No Residente	71		30,7887
Residente	69		33,7681

7.3.7 Bienestar Personal y Bienestar de la Familia/Hijos

Para la categoría de “Providencia”, el Bienestar Personal, considerado en esta investigación como un concepto ideal, se asocia estrechamente con el bienestar familiar, es decir, el hecho de que un individuo experimente un estado de Bienestar Personal es comprendido como un elemento que repercute positivamente en el bienestar de la familia, como se aprecia en la siguiente cita de una de las entrevistas:

“Una cosa importante en la vida es si tienes una familia”
(Providencia, Hombre)

Y también en un sentido inverso, cabría comprender el bienestar de la familia, para los sujetos agrupados en la categoría de “Providencia”, como una dimensión constitutiva del bienestar ideal:

“Como para mi es tan importante la familia, yo creo que si llegase a faltar algún integrante de ella también, sería algo que me dejaría muy mal” (Providencia, Mujer)

“Para mí el tema familia es fundamental.”

(Providencia, Hombre)

Ahora bien, en lo que respecta al sub-grupo de funcionarios “Residentes” y “No-Residentes”, esta distancia actitudinal supera incluso el doble de lo registrado por los “Providencia”, fenómeno que a la luz del presente análisis de sub-grupos, se torna una constante para los distintos cruces de rótulos revisados. Lo anterior se muestra en la tabla que se expone a continuación:

Tabla 14: Bienestar Personal/Bienestar Familia-Hijos

Turkey B

Tipo de Trabajo	N	Subconjunto para alfa=0.05	
		1	2
Providencia	13	13,3077	
No Residente	71		29,4225
Residente	69		31,7536

7.4 Análisis del conjunto

Una vez realizado el análisis de los grupos homogéneos, se evidencia la existencia de un patrón en cuanto a los promedios obtenidos por los distintos tipos de trabajo, que se dividen en las categorías de “Providencia”, “Residentes” y “No Residentes”. Ubicándose siempre en el primer lugar el grupo “Providencia” con menores distancias, mientras que los “Residentes” y “No Residentes” expresan mayores distancias en todos estos cruces analizados.

Esta situación podría deberse a que la muestra de funcionarios administrativos (Providencias) efectivamente encuestados no alcanzó a cubrir a la población total (25 funcionarios) llegándose a encuestar a sólo 13 de ellos, por lo tanto, para descartar la presencia de algún error producido por esta menor representación, se realizó un análisis de confiabilidad que arrojó un *Alfa de Cronbach* de 0,921, tal como se mencionó anteriormente y se muestra en las tablas a continuación, con lo cual se supera el mínimo aceptable que se sitúa entre 0,7 a 0,8, resultado suficiente para garantizar la fiabilidad del

instrumento utilizado. En vista de lo anterior, las diferencias presentadas no responden a un problema de baja representatividad, sino que se son testimonio de que el contacto directo con usuarios del Hogar de Cristo es una variable con un impacto evidente.

Tabla 15: Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	13	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	13	100,0

*Nota:*a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 16: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	21

7.5 Análisis Mapa Galileo

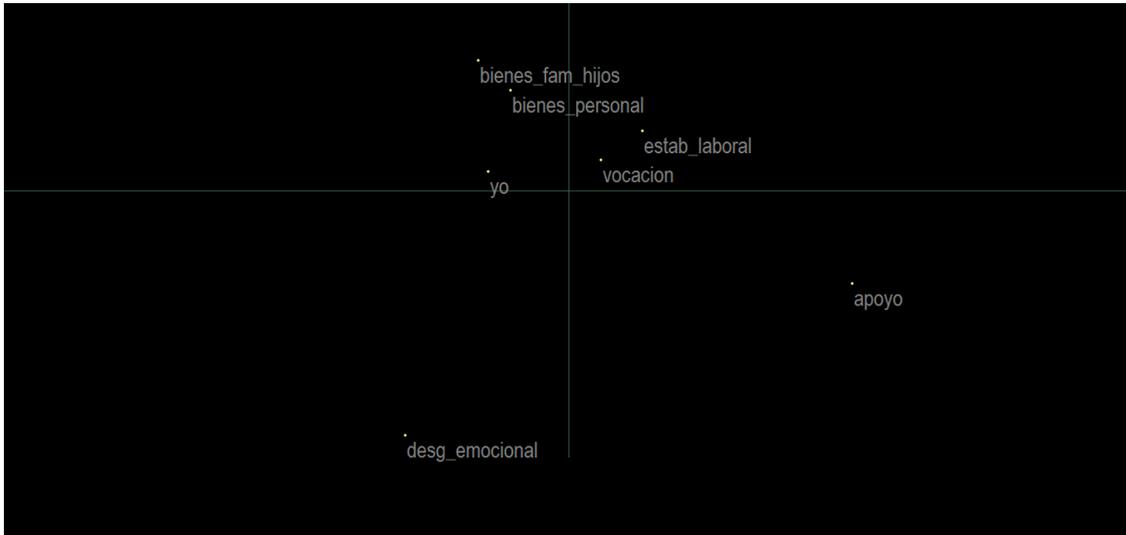


Figura 1: Mapa Galileo 2D

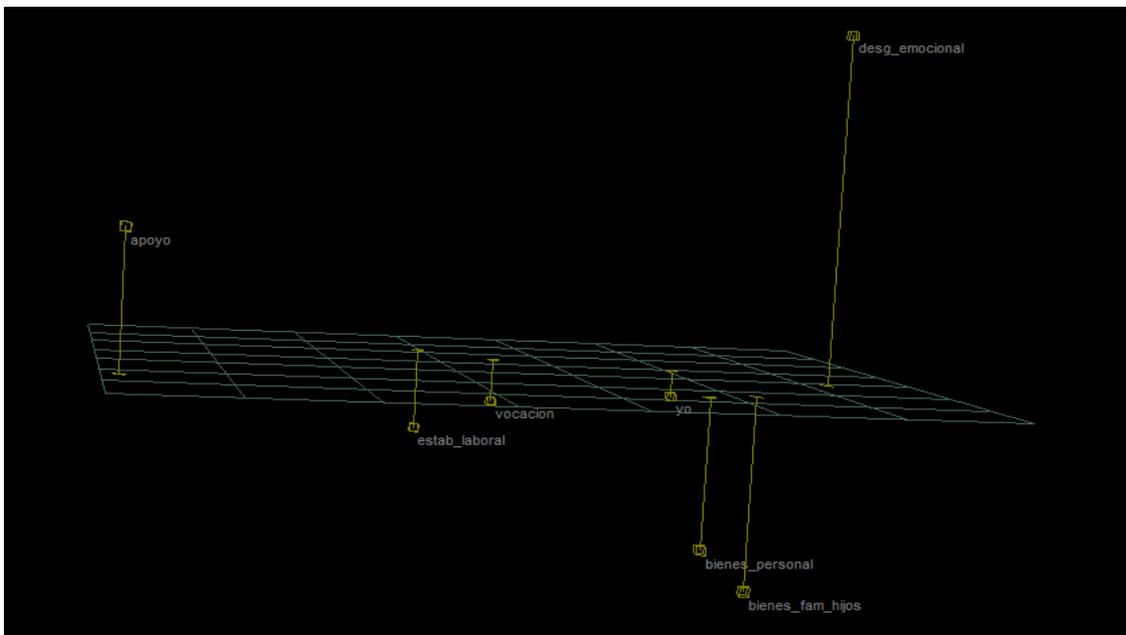


Figura 2: Mapa Galileo 3D

A partir del Mapa en 3D, se observa que los rótulos de Bienestar Personal y Bienestar Familia/Hijos se encuentran a pocas unidades de distancia, al igual que los rótulos de Bienestar Personal y Bienestar Familia/Hijos respecto al rótulo referencial (Yo).

A su vez, la Estabilidad Laboral y la Vocación también presentan pocas unidades de distancia entre sí y distancias cercanas respecto al Yo. Por el contrario, es evidente una distancia significativa de los conceptos de Apoyo del Hogar de Cristo y de Desgaste Emocional con el resto del conjunto.

8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De los cinco dominios de la satisfacción identificados en el marco teórico como componentes de la satisfacción vital (salud, familia, trabajo, amistad y ocio), dos fueron los que efectivamente emergieron como elementos fundamentales en la construcción del Bienestar Subjetivo por parte de los funcionarios del Hogar de Cristo: la familia y el trabajo. Si se compara este resultados con los encontrados por Loewe, Bagherzadeh, Araya-Castillo, Thieme y Batista-Foguet (2013), donde la situación financiera, la familia, el trabajo y la salud son componentes importantes para la satisfacción con la vida en general, en el caso del Hogar de Cristo la situación financiera no resulta relevante a la hora de construir el Bienestar Subjetivo, siendo de alguna manera reemplazada por la vocación de servicio.

Ahora bien, dado el mayoritario porcentaje de mujeres funcionarias que forman parte de la Fundación, el dominio de la familia tiene una significación especial a partir del rol de madres que muchas de ellas cumplen. Este es un elemento fundamental porque se conecta directamente con el otro dominio ampliamente mencionado: el trabajo.

Tal como se mencionó, el trabajo es una actividad que tiene un alto impacto en la vida de las personas, no sólo por el tiempo que ocupa sino que además porque configura un ámbito de construcción de la identidad, constituye una medida de integración social y permite a las mujeres la posibilidad de ser autosuficientes, entregándoles valía personal, siendo además, en el caso particular de los funcionarios del Hogar de Cristo, un elemento que está asociado a una dimensión muy importante para el desarrollo personal: la vocación.

Lo anterior se evidencia cuantitativamente en una estrecha distancia actitudinal (26,84) entre los rótulos Yo y Vocación, lo que permitiría afirmar que al ser el Hogar de Cristo una organización de beneficencia, se genera un escenario favorable para el desarrollo de la vocación de servicio. De esta manera la vocación se torna un elemento importante a la hora de construir el Bienestar Subjetivo.

Sin embargo, más allá de estos aspectos positivos del trabajo, también puede convertirse en un elemento nocivo para el bienestar personal, sobre todo si los trabajadores están sometidos a extensas jornadas laborales que se acompañan de una exposición sostenida al sufrimiento ajeno, como es el caso de la realidad que vivencian gran parte de los funcionarios del Hogar de Cristo, pudiendo experimentar cuadros de estrés (*Burnout*).

Si bien, las distancias actitudinales observadas entre Yo y Desgaste Emocional (37,88) no permitirían afirmar la experimentación de *burnout* en los funcionarios del Hogar de Cristo, tampoco se puede descartar su presencia ya que, en la fase cualitativa los relatos de las entrevistas en profundidad revelaron reiteradamente que los funcionarios sí presentaban desgaste debido a la naturaleza de los distintos tipos de trabajo que realizan. Esta situación se ajusta con el hallazgo encontrado por Freudemberger en 1974, quien observó que muchos trabajadores de la institución de salud donde él se desempeñaba, presentaban un importante desgaste emocional, pérdida de motivación y pérdida de compromiso con el trabajo (Celis, 2001), siendo este tipo de organizaciones con fines médico-asistenciales un lugar fértil para la generación de *burnout*, aunque en el caso particular del Hogar de Cristo, al tratarse de una organización de beneficencia, cuya cultura organizacional está basada en valores cristianos de servicio a los más desposeídos, no hay una pérdida de motivación ni compromiso, posiblemente por el factor protector que, como ya se mencionó, representa la vocación que poseen muchos de ellos.

Es importante enfatizar respecto a este antecedente, que debido al gran porcentaje de trabajadoras que tiene la Fundación y las características de sus funciones, la familia y el trabajo se entrecruzan de un modo particular, pues las mujeres en muchos casos deben cumplir no sólo con sus funciones netamente laborales, sino que además tienen que responder simultáneamente a las demandas que les reporta el trabajo doméstico, pudiéndose presentar el fenómeno de la “doble presencia”. Esta situación se expresa en las distancias significativas entre los rótulos de Apoyo del Hogar de Cristo y de Bienestar de la Familia/hijos (48,10), donde el factor que estaría interviniendo en esta relación sería la “doble presencia”, ya que existe la creencia de que el Hogar de Cristo no proporciona las condiciones óptimas para potenciar el bienestar familiar.

A su vez, la importancia del dominio de la familia se ve confirmada cuantitativamente en las estrechas distancias registradas entre el concepto actitudinal del Yo y el rótulo Bienestar de la Familia/hijos (30,69) constituyéndose en un elemento central para la construcción del Bienestar Subjetivo. Esto se puede ver reafirmado con la creencia observada en la estrecha vinculación entre el concepto ideal del Bienestar Personal y el Bienestar de la Familia/hijos (29,10), teniendo claro que el Bienestar personal se compone de la felicidad y la satisfacción vital, que responden a un ámbito afectivo y cognitivo respectivamente. En este sentido, resulta interesante como los funcionarios del hogar de Cristo expresan la creencia de que la felicidad y satisfacción aporta al Bienestar de la familia/hijos y ésta a su vez, impactaría directamente en el Bienestar personal.

9. CONCLUSIÓN

Tal como se mencionó inicialmente, los teóricos que se han dedicado a estudiar el Bienestar Subjetivo, suelen hablar de cinco elementos o dominios de la satisfacción que son: la familia, el trabajo, la salud, los amigos y el tiempo libre.

En este caso en particular, durante la etapa cualitativa de esta investigación, el trabajo y la familia han aparecido reiteradamente como dos elementos claves en la construcción del Bienestar Subjetivo de los funcionarios del Hogar de Cristo. Respecto de este último dominio, es evidente el papel central que la familia cumple en el bienestar de las personas, pues es un elemento trascendental para los sujetos, ya que sirve como factor protector ante las contingencias que deben enfrentar y a su vez, representa un espacio para su desarrollo integral. Testimonio de esta situación, fue la constante mención que se hizo a la familia, y especialmente a los hijos, durante las distintas entrevistas en profundidad realizadas a la muestra seleccionada, llegando a establecerse un rótulo especial para englobar esta dimensión (“Bienestar Familia/Hijos”).

Paralelamente, en lo que respecta al trabajo, es innegable el impacto que tiene en la vida de las personas, no sólo por el tiempo que ocupa en muchos casos, sino que además, porque configura un ámbito de construcción de la identidad, constituyéndose en una medida de integración social, que brinda seguridad material al trabajador y a su familia, permitiendo al sujeto ser económicamente autónomo. En este sentido, la Estabilidad Laboral y la posibilidad de desplegar la Vocación para las personas son elementos positivos y que aparecieron mencionados con recurrencia en los diferentes relatos de los funcionarios entrevistados.

Sin embargo, más allá de todos estos aspectos positivos del trabajo, también puede llegar a convertirse en un problema para las personas, pues existen una serie de situaciones que pueden presentarse en su contexto que resultan perjudiciales para el bienestar de los individuos, como por ejemplo, el *mobbing*, la exposición a extensas jornadas de trabajo o la exposición a situaciones fuertes desde el punto de vista emocional, que generan cuadros de estrés (*burnout*) o desgaste emocional, afectando la calidad de vida de las personas y que deberían ser objeto de atención por parte de las

testeras de las diferentes organizaciones, sobre todo en instituciones cuya misión fundamental es brindar asistencia y cuidado a personas que sufren producto de la pobreza o el desamparo, pues ahí la exposición permanente de sus trabajadores a estas experiencias de vida dolorosas, suele ser una vivencia sumamente compleja de digerir para quienes las enfrentan diariamente.

Además, considerando que un amplio porcentaje de la planta de funcionarios del Hogar de Cristo son mujeres, otro fenómeno de potencial riesgo que se puede presentar en el trabajo y especialmente en las trabajadoras de la Fundación, es el llamado fenómeno de “la doble presencia”, que fue acuñado hace aproximadamente tres décadas atrás y utilizado en el ámbito de la Sociología del trabajo, identificándolo como una condición dañina para la calidad de vida de las mujeres, pues en muchos casos tienen dos responsabilidades paralelas en su vida: la primera relacionada con el cuidado de su familia y la segunda, el resguardo de su independencia, desarrollada por medio de su trabajo, teniendo que responder a cada una de estas exigencias.

Esta exigencia de estar presente y cumplir simultáneamente a dos demandas diferentes, puede terminar transformándose en una “doble ausencia”, ya que las mujeres sienten que dejan de atender los dos ámbitos, provocándoles frustración, preocupación y estrés, lo que incide negativamente tanto en su percepción del cuidado que tienen de sus hogares, como también en la productividad que logran en sus trabajos.

De todos estos aspectos negativos que puede causar el trabajo para las personas, en el caso particular del Hogar de Cristo, el *burnout* o Desgaste emocional y el fenómeno de la “doble presencia”, son dos elementos imposibles de soslayar a partir de la serie de relatos mencionados durante la etapa cualitativa.

Así, tanto la familia como el trabajo terminaron siendo dos ámbitos fundamentales que se articulan en la construcción del Bienestar Subjetivo para los funcionarios del Hogar de Cristo, organización que en su condición de Fundación, persigue el propósito de entregar ayuda a personas que presentan alguna expresión de deterioro bio-psicosocial o que no cuentan con redes de apoyo social e institucional. Esta naturaleza benéfica de la Institución no es indiferente para sus trabajadores, pues en las entrevistas en profundidad acusaron reiteradamente la experimentación de un profundo “Desgaste Emocional”, al

cual asociaron también un sentimiento de desprotección y la carencia de herramientas prácticas para el autocuidado de su salud mental.

De esta manera, mediante un análisis cualitativo inicial, se reflejaron todos estos elementos (positivos y nocivos) que constituyen de manera general la forma en cómo los funcionarios del Hogar de Cristo construyen el Bienestar Subjetivo, sin embargo, en lo que se refiere a las Actitudes y Creencias que tienen al respecto, éstas se revelaron en la etapa cuantitativa de la investigación y vinieron a ratificar en gran medida la información recabada en la etapa cualitativa, brevemente ya mencionada.

En relación a lo anterior, cabe destacar, que una de las dimensiones donde los funcionarios de la Institución mostraron una relación más estrecha entre todos los cruces propuestos, fue la cercanía con que ellos sienten la posibilidad de desarrollar su vocación de servicio trabajando en el Hogar de Cristo, lo cual es lógico si se comprende la misión y la naturaleza del trabajo desarrollado por la institución. Esta vocación de servicio es un elemento importante de destacar porque podría llegar a constituirse en un factor protector ante la fuerte carga emocional que experimentan los funcionarios de la Fundación.

En contraste con esta cercanía, es evidente una considerable distancia actitudinal entre los funcionarios y el Apoyo del Hogar de Cristo, considerado para fines metodológicos como “políticas concretas de la Fundación para cuidar a sus funcionarios”. Los funcionarios sienten dicho apoyo como algo ajeno (o ausente), el cual apareció como una necesidad de carácter urgente para ellos en las entrevistas iniciales.

Paralelamente, existe una importante distancia entre este apoyo demandado y lo relacionado con los altos niveles de Desgaste emocional experimentados por el personal, creyendo los funcionarios que ambos elementos no tienen mucha relación en la realidad de la Institución.

Respecto a esta problemática, se supuso inicialmente que esta sería una de las dimensiones donde las diferencias de género serían significativas, pero como en general en la investigación, tales diferencias fueron marginales desde el punto de vista estadístico tras lo cual se desistió de formalizar un análisis parcelado por género al respecto. Sin embargo, en lo que respecta a las tres categorías que agrupan los diferentes tipos de

trabajo que se desarrollan en la Fundación (“Providencia”, “Residentes” y “No Residentes”), éstas sí arrojaron diferencias significativas.

En este sentido, aún cuando es importante destacar que el problema del Desgaste Emocional es un fenómeno presente transversalmente en todos los trabajadores de la organización, resulta interesante constatar, tal como se mencionó en el análisis de los sub-grupos homogéneos, como los funcionarios que cumplen trabajos administrativos (Providencia) expresan unidades de distancia menores en prácticamente todos los cruces, situación que contrasta dramáticamente si se consideran los puntajes obtenidos por el personal agrupado en las categorías Residentes y No-Residentes.

Por ejemplo, por un lado, en el caso del personal que cumple funciones preferentemente administrativas (Providencia) la Estabilidad Laboral constituye un elemento fundamental para el Bienestar personal y el bienestar familiar, reportando cortas unidades de distancia al respecto. Además, asocian el Apoyo del Hogar de Cristo con el bienestar familiar de los funcionarios, situación que no se da en el caso del sub-grupo del personal que tiene contacto directo con usuarios o pacientes, que en varios de los cruces analizados presentan brechas mayores, por lo tanto, cabría plantearse la pregunta sobre cuál o cuáles serían los factores que permiten explicar esta marcada tendencia.

No es desajustado concluir que el elemento fundamental que explica las diferencias significativas que muestran las distancias registradas por las categorías de Residentes y No-Residentes respecto del personal administrativo es el contacto directo con los usuarios, los cuales al presentar alguna expresión de deterioro bio-psicosocial y de carencia de apoyo social e institucional, demandan muchos recursos físicos y especialmente emocionales a los funcionarios.

Esta exposición representaría un elemento perjudicial para la salud del personal, que en el caso de los funcionarios que atienden pacientes a nivel ambulatorio (agrupados bajo la categoría de No-Residentes), se termina transmitiendo a las familias, por la dificultad que tienen para disociar las experiencias vividas en el trabajo, traspasando al hogar una serie de problemáticas que observan día a día.

Por el contrario, en el caso de los Residentes (que atienden a personas en residencias de larga estadía), las diferencias respecto al personal administrativo respondería también al contacto con usuarios, en muchos casos abandonados y postrados, pero además a la exposición a extensas jornadas laborales en turnos vespertinos que le significan al personal retirarse de sus hogares en las horas que más se comparte con la familia y regresar a sus casas cuando los hijos ya se han ido a sus liceos o colegios. Esta situación afectaría la sensación de protección y cuidado que los funcionarios brindan a sus familias, sobre todo si consideramos el amplio porcentaje de mujeres funcionarias que posee el Hogar de Cristo, pudiéndose presentar el fenómeno de la “doble presencia” ya mencionado anteriormente, situación que bien valdría la pena profundizar en estudios posteriores.

En ambos casos, la realidad de estos funcionarios es que la exposición a la vulnerabilidad emocional del otro representa un elemento de compleja asimilación, del cual no pueden disociarse fácilmente, arrastrando muchas de esas vivencias, cargadas desde el punto de vista emotivo, al ámbito de sus hogares, considerando además que con ello ven afectadas las dinámicas familiares y el modo en cómo podrían disfrutar de su núcleo afectivo el cual representa un espacio fundamental para el desarrollo integral del individuo.

El contraste evidente de las distancias registradas por los funcionarios administrativos es testimonio de esta brecha, pues ellos sí sienten que influyen más en el bienestar de sus familias y a este bienestar familiar lo asocian de un modo más estrecho con el ideal de satisfacción (Bienestar Personal).

Si bien, esta carga emocional que representa el contacto directo, cotidiano y sostenido con pacientes o usuarios que sufren, no debería representar ninguna novedad si se piensa esta realidad desde el punto de vista del sentido común de un observador externo, la realización de una investigación de esta naturaleza (cuantitativa y cualitativa) permitió verificar sin preconceptos y de manera contextualizada y clara qué elementos articulan el Bienestar Subjetivo para el personal del Hogar de Cristo, junto con ofrecer información nueva, que podría ser relevante para futuras investigaciones que profundicen algunas dimensiones que sólo han sido tocadas superficialmente, visibilizando además, ciertos puntos críticos que podrían ser objeto de decisiones estratégicas que vayan

orientadas a subsanar o paliar el alto costo que significan para la calidad de vida de los funcionarios de la Fundación.

10. SUGERENCIAS

Tal como se mencionó anteriormente, el contacto con pacientes o usuarios que presentan alguna expresión de deterioro bio-psicosocial o carencia de apoyo social e institucional, representa una alta demanda de recursos emocionales a los funcionarios del Hogar de Cristo, ya sea en los tratamientos ambulatorios de sus diferentes programas o en los hogares de larga estadía. En este sentido, la aparición reiterada durante las entrevistas en profundidad de una demanda de apoyo urgente por parte de la Fundación para enfrentar el desgaste emocional es testimonio de esta realidad.

Este apoyo demandado por el personal participante en esta investigación, debería consistir en proporcionarles herramientas prácticas para su auto-cuidado. Sería oportuna la realización de un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) en la organización, que se oriente en torno al problema del Desgaste Emocional de manera de programar actividades de capacitación que incluyan dentro de sus contenidos, temáticas tales como las intervenciones en crisis, la contención emocional, el aprovechamiento del tiempo libre, etc.

Esto se puede complementar con jornadas de discusión, conducidas por psicólogos, en donde las mujeres que podrían estar atravesando un cuadro de *burnout* o experimentando el fenómeno de la “doble presencia” puedan expresar lo que sienten y compartir sus vivencias con otras compañeras de trabajo, visibilizando y potenciando los factores protectores que poseen, como por ejemplo, la vocación de servicio, un elemento fundamental en la cultura de la Fundación y que guía la entrega manifestada por sus trabajadores. Además, existen actividades prácticas para el estrés, que son muy utilizadas y sencillas de realizar, como por ejemplo, la “pausa saludable” en donde a los trabajadores se les realizan una serie de ejercicios de actividad física, elongación y relajación, ocupando un tiempo promedio de 15 minutos por sesión. Esta actividad además de ayudar a que el cuerpo adquiera un nivel de oxigenación mayor, aumentando el rendimiento laboral, otorga un espacio de distensión que permite fomentar las relaciones interpersonales entre los funcionarios y tiene la ventaja de que una vez enseñada por un experto, queda de modo permanente como un recurso a disposición de los trabajadores de la Fundación.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, A. y Muñiz, J. (2013). Felicidad y desarrollo de la Cultura en las organizaciones, un enfoque psicosocial. *Revista de Comunicación*, (12), 7-31. Recuperado de <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/archivos/Articulo/Felicidad%20y%20desarrollo%20de%20la%20cultura%20en%20las%20organizaciones,%20un%20enfoque%20psicosocial-2013.pdf>

Ardila, R. (2003). Calidad de Vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 161-164. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>

Barón, M., Munduate, L. y Blanco, M. (2003) La Espiral del Mobbing. *Revista Papeles del Psicólogo*, 84. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1057>

Blanch, J., Espuny, M., Durán, C. y Martín, A. (2003). Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos. España: Editorial UOC.

Camargo, M. (1999). Calidad de vida y capacidades humanas. *Revista Geográfica Venezolana*, 40(2), 247-258. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/24555/2/articulo40-2-4.pdf>

Celemín, J. P. y Velázquez, G. (2011). Análisis de la relación entre ambiente y calidad de vida desde una perspectiva geográfica. *Centro de Investigaciones geográficas, Universidad Nacional del Centro*, 15, 34-50. Recuperado de <http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/pubpdf/huellas/v15a04celemin.pdf>

Celis, V. (2001). Síndrome de Burnout y Salud Mental: Estudio Descriptivo de una Muestra de Técnico Paramédicos de los Hospitales Psiquiátricos del Sistema Público de la Quinta Región. Tesis presentada a la Facultad de Medicina de la Universidad de Valparaíso para optar al título de Psicólogo y al grado de Licenciado en Psicología.

Chiang, R. (1997). Psicología Ambiental. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.

Cuadra, L. y Florenzano, U. (2003). El Bienestar Subjetivo hacia una Psicología Positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 12(1), 83-96. Recuperado de revistaei.uchile.cl/index.php/RDP/article/download/17380/18144

Cummins, R. (1999). A Psychometric evaluation of the comprehensive Quality of life Scale – Fifth Edition. In Yuan, L. L., Yuen, B., & Low, C. (eds). *Urban Quality of life: critical Issues and Options*. Singapore: University of Singapore Press.

Cummins, R. y Cahill, L. (2000). Avances en la comprensión de la calidad de vida subjetiva. *Revista Intervención Psicosocial* 9(2), 185-198. Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/63246.pdf>

Demicheli, G. (2008). Actitudes y creencias de los miembros de una Universidad Pública Chilena en relación con los principales atributos culturales de ésta. Un enfoque metodológico integrador. Universidad de Granada, Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento. Facultad de Psicología.

Diener, E. (1994). Subjective well-being. *Revista Intervención Psicosocial*, 3(8), 67-117. Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/1994/vol2/arti5.htm>

Diener, E., Emmons, R., Larsen, A. & Griffin, R. (1985). The satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1). Recuperado de http://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/Documents/Diener-Emmons-Larsen-Griffin_1985.pdf

Fernández, M. B. (2010). Comunicación presentada a la V sesión científica: trabajo doméstico, trabajo a domicilio del I congreso internacional sobre género, trabajo y economía informal. La doble jornada femenina y sus efectos sobre la salud laboral. Universidad de Murcia.

Fernández-Mayoralas, G. y Rojo, F. (2005). Calidad de vida y salud: planteamientos conceptuales y métodos de investigación. *Revista Territoris, Departamento de Ciencias de*

la Tierra, (5), 117-135. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/Territoris/article/viewFile/117017/147939>

García, M. (2002). El Bienestar Subjetivo. *Escritos de Psicología*, (6), 18-39. Recuperado de http://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/el_bienestar_subjetivo.pdf

García-Viniegras, C. y González, I. (2000). La categoría bienestar psicológico. Su relación con otras categorías sociales. *Revista Cubana Medicina General Integral*, 16(6). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252000000600010&script=sci_arttext

Garduño, L., Salinas, B. y Rojas, M. (2005). Calidad de vida y Bienestar Subjetivo en México. Puebla: Plaza y Valdés.

Hogar de Cristo. Misión y Visión. Extraído el 06 de Diciembre de 2014. Disponible en: <http://www.hogardecristo.cl/quienes-somos/mision-y-vision/>

Hogar de Cristo. Quinta región. Extraído el 06 de Diciembre de 2014. Disponible en: <http://www.hogardecristo.cl/sede-v-region/>

Loewe, N., Bagherzadeh, M., Araya-Castillo, L., Thieme, C. & Batista-Foguet. (2013). Life domain satisfactions as predictors of overall life satisfaction among workers: Evidence from Chile. Recuperado de http://download.springer.com/static/pdf/47/art%253A10.1007%252Fs11205-01304086.pdf?eauth66=1415471973_75a24ada158ff683f7507dad80874334&ext=.pdf

Maya, I. (2004). Sentido de comunidad y potenciación comunitaria. *Apuntes de Psicología*, 22(2), 187-211. Recuperado de <http://personal.us.es/isidromj/php/publicaciones/articulos/sentido-de-comunidad-potenciacion-humana/>

Monardes, C., González, F. y Soto-Pérez, F. (2011). Calidad de Vida: Concepto, Características y Aplicación del Constructo. *Revista Sujeto, Subjetividad y Cultura*, (2), 93-119. Recuperado de psicologia.uarcis.cl/revista/index.php/RSSCN1/article/download/19/17

Moreno, N., Mondaca, S., Llorens, C. y Carrasquer. (2010). Doble presencia. Trabajo Doméstico-Familiar y Asalariado: espacios sociales y tiempos. *Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud. Universidad Autónoma de Barcelona*.

Moyano, E. y Ramos, N. (2007). Bienestar Subjetivo: midiendo Satisfacción Vital, Felicidad y Salud en la población chilena de la Región del Maule. *Revista Universum*, 22(2). Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762007000200012&script=sci_arttext

Murillo, J. y Molero, F. (2012). Factores Psicosociales Asociados al Bienestar de Inmigrantes de origen Colombiano en España. *Revista Intervención Psicosocial*, 21(3), 319-329. Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/in2012v21n3a8.pdf>

PNUD, Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas. (2012). Desarrollo humano en Chile. Bienestar subjetivo: el desafío de repensar el desarrollo. Santiago de Chile. Recuperado de <http://desarrollohumano.cl/informe-2012/2012.zip>

Posada, R. y Aguilar, O. (2011). La Felicidad como elemento del desarrollo sostenible desde la organización. *Revista del Centro de Investigación*, 10(37), 83-94. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/342/34223328006.pdf>

Rey, L., Extremera, N. y Pena, M. (2011). Inteligencia Emocional Percibida, Autoestima y Satisfacción con la Vida en Adolescentes. *Revista Intervención Psicosocial*, 20(2). Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/in2011v20n2a10.pdf>

Rojas, M. (2004). The Complexity of Conception and Domains - of - Life Approach. *Hanse Institute for Advance Study Delmenhorst, near Bremen*. Germany: Editorial ESRC

Economic and Social Research Council. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ICAP/UNPAN029029.pdf>

Rosenberg, M., Schooler, C., Schoenbach, C. & Rosenberg, F. (1995). Global Self-Esteem and Specific Self-Esteem: Different Concepts, Different Outcomes. *American Sociological Review*, 60(1), 141-156. Recuperado de https://campus.fsu.edu/bbcswebdav/institution/academic/social_sciences/sociology/Reading%20Lists/Social%20Psych%20Prelim%20Readings/III.%20Self%20and%20Identity/1995%20Rosenberg%20et%20al%20-%20Global%20and%20Specific%20Self%20Esteem.pdf

Seligman, M. (2011). La auténtica felicidad. Barcelona: Editorial Zeta.

Tejero, R., González, D. y Delgado, M. (2013). El Burnout como forma de Estrés Laboral y su dimensión forense. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 14(1), 51-66. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol14_1_13/rst08113.html

Tonon, G. (2010). La utilización de indicadores de calidad de vida para la decisión de políticas públicas. *Revista de la Universidad Bolivariana, Polis*, 9(26), 361-370. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v9n26/art17.pdf>

Ureña, P. (2008). Calidad de vida, sentido de coherencia y niveles de sedentarismo en académicos(as) y administrativos(as) del campus Presbítero Benjamín Núñez. *Revista en Ciencias del Movimiento Humano y Salud*, 5(2), 1-15. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3579649>

Urzúa, A. y Caqueo-Úrizar, A. (2012). Calidad de Vida: Una revisión teórica del Concepto. *Revista Terapia Psicológica*, 30(1), 61-71. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082012000100006&script=sci_arttext

Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Revista Intervención Psicosocial*, 3, 87-116. Recuperado de <http://hdl.handle.net/1765/16195>

Watanabe, A. y Yasuko, B. (2011). La Calidad de Vida: eje del bienestar y el desarrollo sostenido. *Revista Hologramática, Facultad de Ciencias Sociales*, 3(15), 3-34.
Recuperado de

http://www.cienciarred.com.ar/ra/usr/3/283/hologramatica_n15v1pp3_34.pdf

12. ANEXOS

12.1 Cuestionario

Estimado(a) funcionario(a):

A continuación se le presentará un cuestionario de carácter **anónimo** y **confidencial** que tiene como propósito conocer sus apreciaciones sobre aspectos relacionados con la Calidad de Vida del personal del Hogar de Cristo. Sus respuestas serán anónimas, pues lo que se busca es mapear la visión general de los funcionarios y por lo tanto, se agradece la mayor veracidad en las estimaciones que usted haga respecto de los distintos aspectos que se le consultan. Se agradece su tiempo y colaboración.

A continuación, le pedimos que señale marcando con una "X", según corresponda a su situación:

- 1. ___ RESIDENTE
- 2. ___ NO RESIDENTE
- 3. ___ PROVIDENCIA

- 1. ___ HOMBRE
- 2. ___ MUJER

Instrucciones

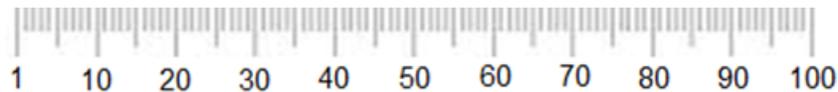
A continuación se le presentarán una serie de conceptos vinculados con su condición de funcionario del Hogar de Cristo. Le pedimos que nos indique, la relación de mayor o menor cercanía que – en su opinión- tienen las dimensiones que se incluyen en cada uno de los pares que se presentan a continuación. Por ejemplo:

¿A qué distancia está “La estabilidad laboral” de “La Satisfacción personal”?

Dicha distancia representa la relación (más/menos estrecha) que usted cree que existe entre ambos conceptos, siendo “estrecha” (cercana) cuando -según usted- ambas cosas están muy vinculadas y “distante” (lejana) cuando usted considera que dicho vínculo es menor.

Entonces, si usted estima que “La estabilidad Laboral” está muy cerca de lo que es su “Satisfacción personal” marcar en la regla un número más bien pequeño (más cercano a 1) que representa una distancia pequeña; por el contrario, si usted cree que “La estabilidad laboral” está muy lejos de la idea que usted tiene de “Satisfacción personal”, debiera representarlo mediante un número más grande (más cercano a 100).

Para facilitar sus respuestas, le proponemos señalar dicha distancia sobre una regla como la siguiente:



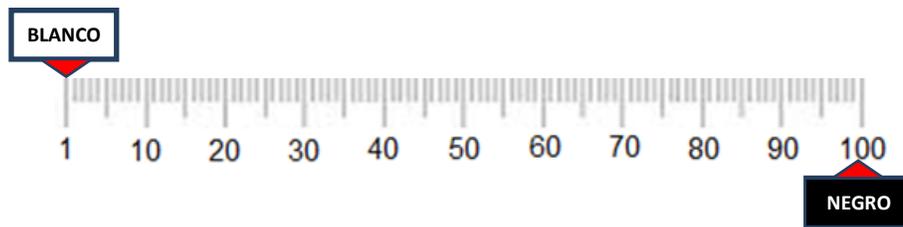
Donde uno de los conceptos estará ubicado en el número 1, y usted deberá indicar, haciendo una línea sobre la regla, a qué distancia considera que se encuentra el otro concepto, según la relación que existe entre ambos.

EJEMPLO:

Por ejemplo, supongamos que comparamos los conceptos blanco y negro.

¿A qué distancia está “blanco” de “negro”?:

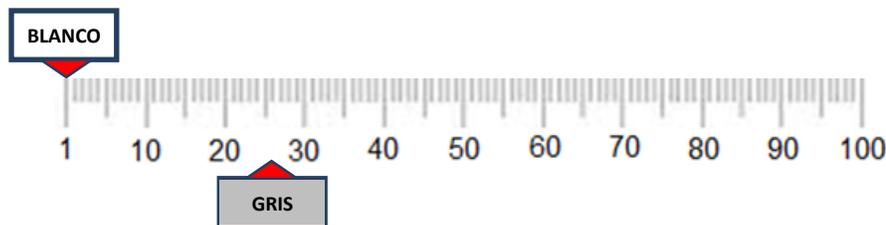
En la medida que dichos colores son opuestos y no se relacionan, se ubicarán en extremos también opuestos. De modo que la respuesta sería algo así cómo



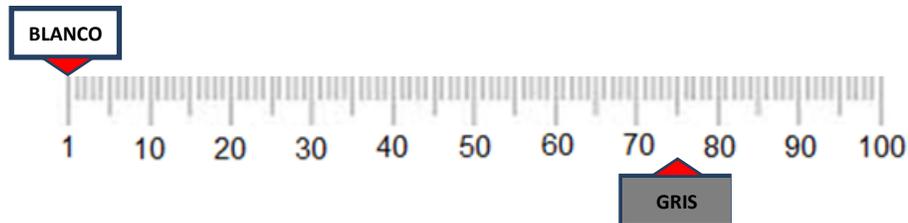
En cambio si comparamos los conceptos de blanco y gris:

¿A qué distancia está “blanco” de “gris”?:

En este caso, como el tono de “gris” está más relacionado con “blanco”, la respuesta podría ser:



Por otra parte, este otro tono de gris, más oscuro, está más relacionado con negro y la respuesta podría ser:

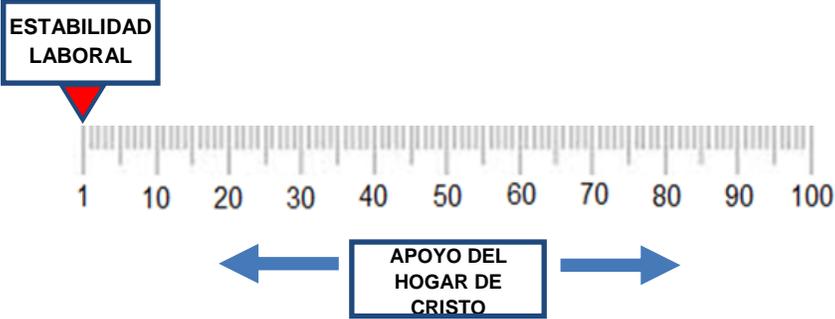
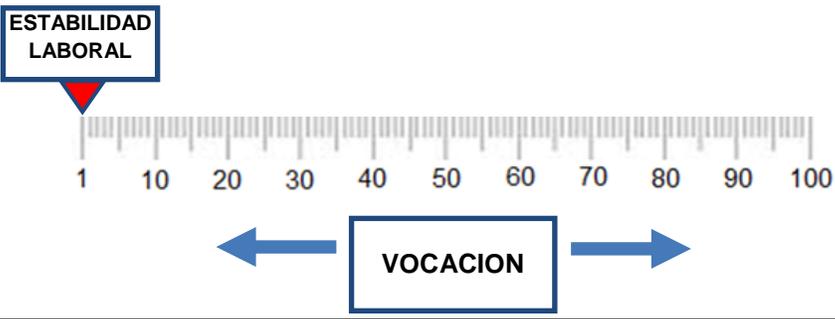
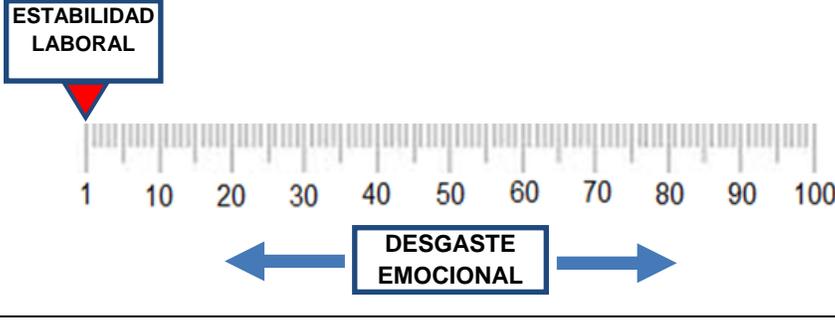
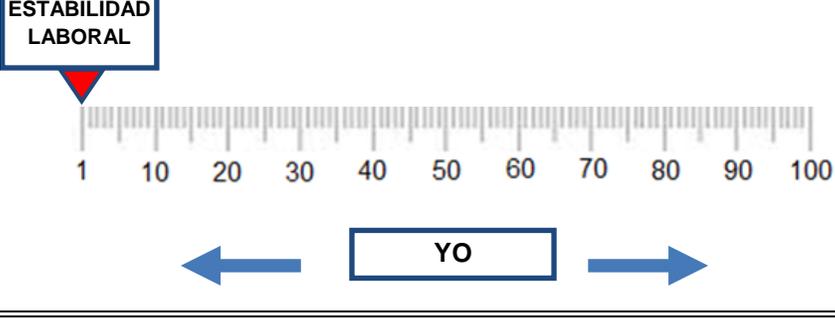


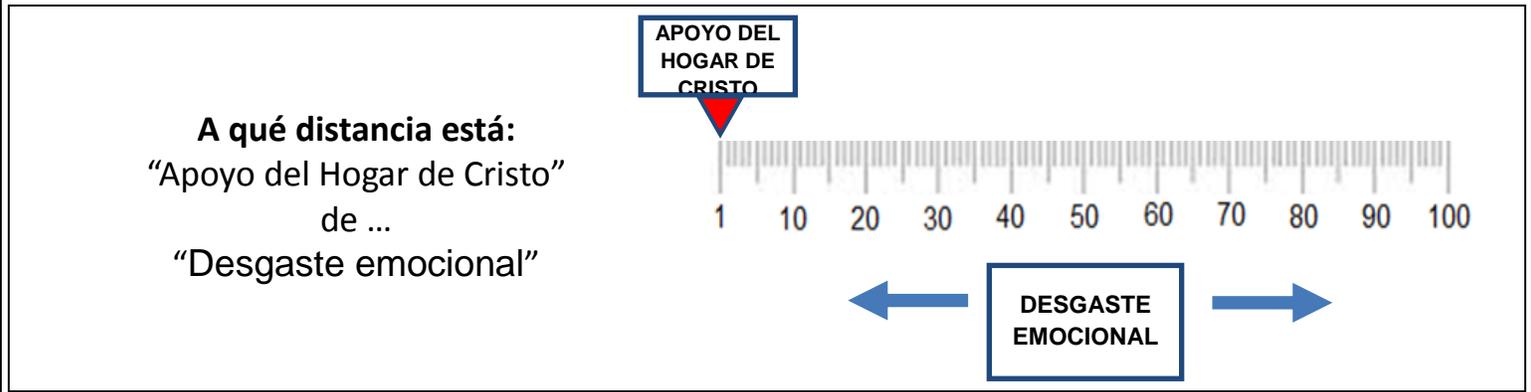
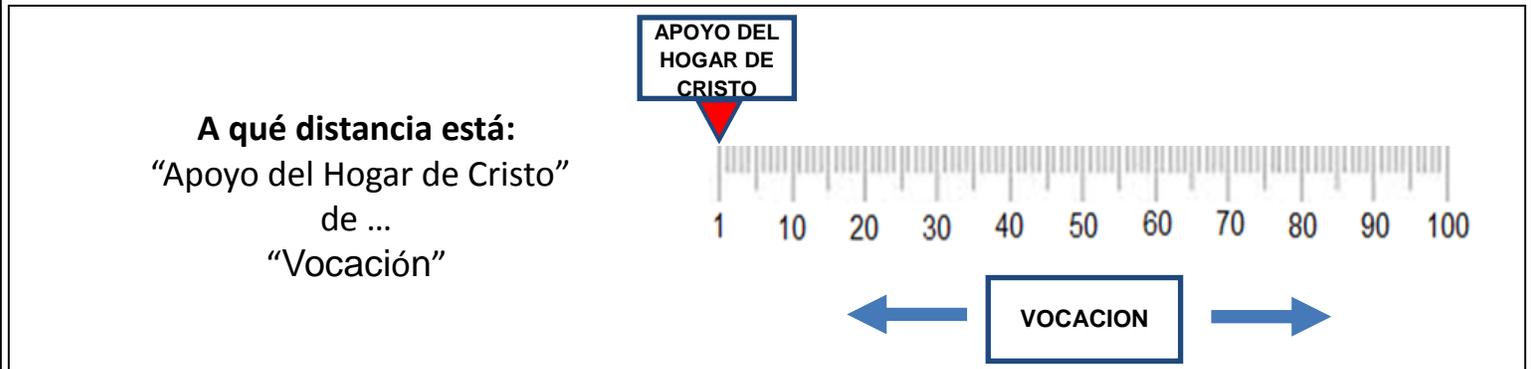
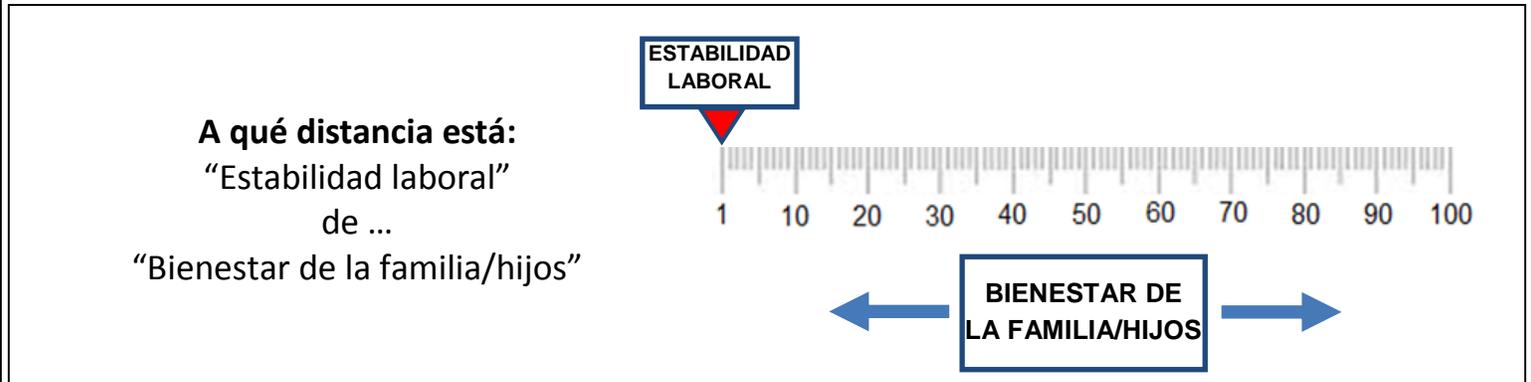
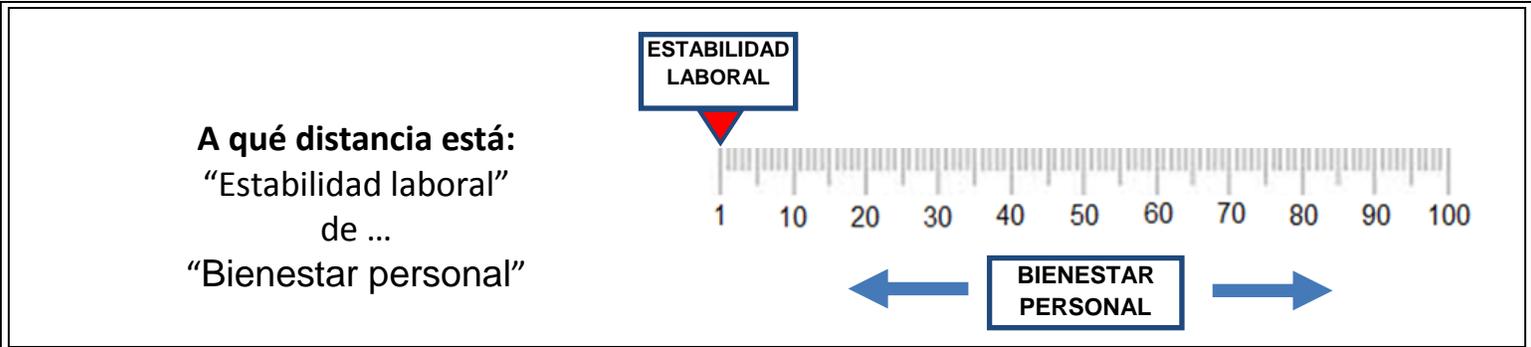
Para facilitar la comprensión de los conceptos que usted deberá relacionar en este cuestionario, aquí se presenta una breve descripción de ellos:

1. **VOCACIÓN DE SERVICIO:**Llamado a trabajar por los demás.
2. **BIENESTAR DE FAMILIA / HIJOS:**Bienestar del grupo de personas, con el que usted comparte relaciones de parentesco y/o afecto.
3. **DESGASTE EMOCIONAL:**Sentimiento de deterioro y cansancio excesivo y sostenido en el tiempo.
4. **APOYO DEL HOGAR DE CRISTO:** Políticas y acciones concretas realizadas por el Hogar de Cristo para cuidar y asistir a sus trabajadores.
5. **YO:** Usted mismo respecto de cada una de las dimensiones con que se le pide relacionarse.
6. **BIENESTAR PERSONAL:**Estado de satisfacción y felicidad ideal.
7. **ESTABILIDAD LABORAL:**Seguridad con respecto a su presente y futuro laboral.

DISTANCIAS

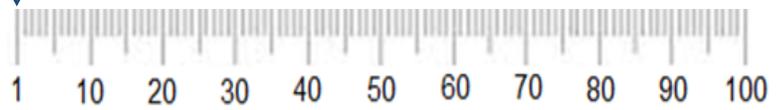
(Indique la distancia, que usted considera que existe, con una línea sobre la regla)

<p>A qué distancia está: "Estabilidad laboral" de ... "Apoyo del Hogar de Cristo"</p>	 <p>ESTABILIDAD LABORAL</p> <p>1 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100</p> <p>APOYO DEL HOGAR DE CRISTO</p>
<p>A qué distancia está: "Estabilidad laboral" de ... "Vocación"</p>	 <p>ESTABILIDAD LABORAL</p> <p>1 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100</p> <p>VOCACION</p>
<p>A qué distancia está: "Estabilidad laboral" de ... "Desgaste emocional"</p>	 <p>ESTABILIDAD LABORAL</p> <p>1 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100</p> <p>DESGASTE EMOCIONAL</p>
<p>A qué distancia está: "Estabilidad laboral" de ... "Yo"</p>	 <p>ESTABILIDAD LABORAL</p> <p>1 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100</p> <p>YO</p>



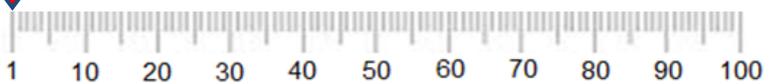
A qué distancia está:
"Apoyo del Hogar de Cristo"
de ...
"Yo"

APOYO DEL
HOGAR DE
CRISTO



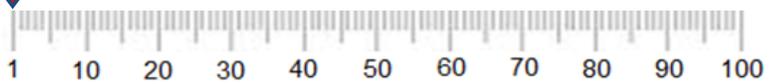
A qué distancia está:
"Apoyo del Hogar de Cristo"
de ...
"Bienestar personal"

APOYO DEL
HOGAR DE



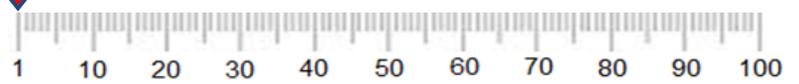
A qué distancia está:
"Apoyo del Hogar de Cristo"
de ...
"Bienestar de la familia/hijos"

APOYO DEL
HOGAR DE

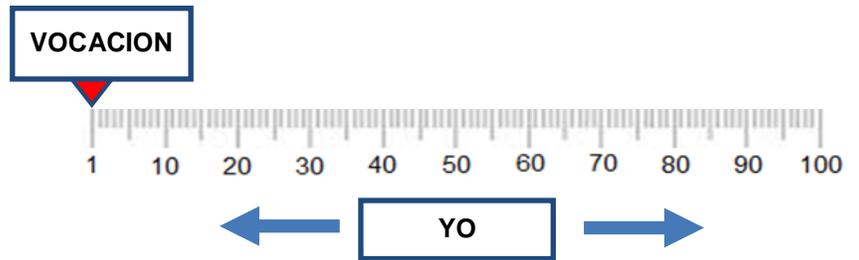


A qué distancia está:
"Vocación"
de ...
"Desgaste emocional"

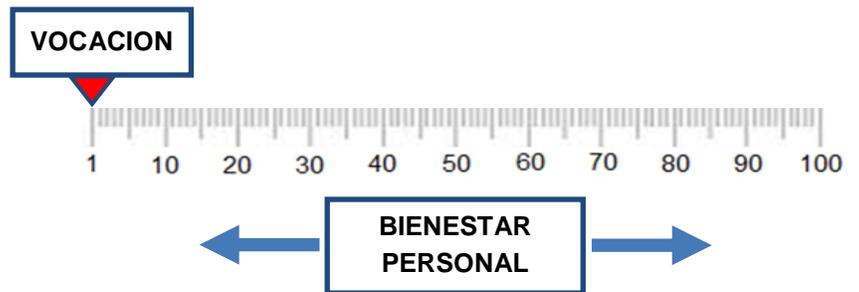
VOCACION



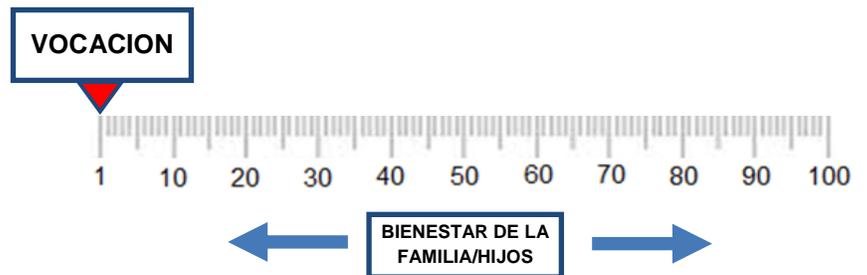
A qué distancia está:
"Vocación"
de ...
"Yo"



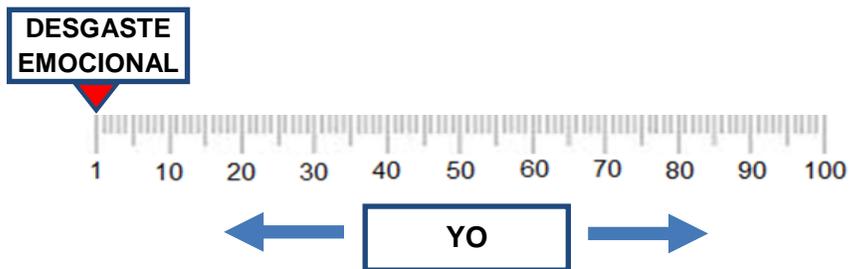
A qué distancia está:
"Vocación"
de ...
"Bienestar personal"

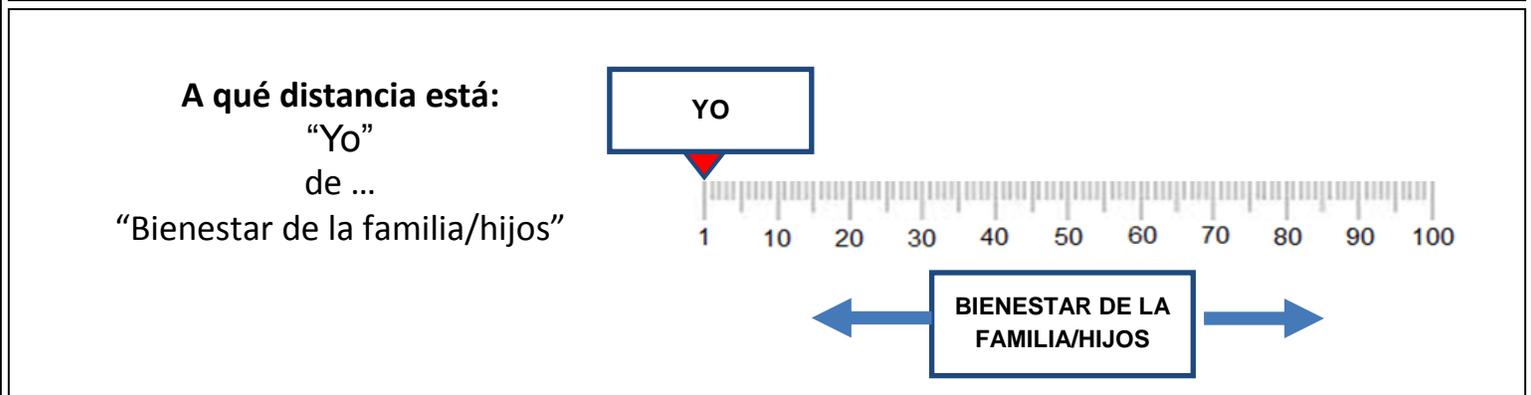
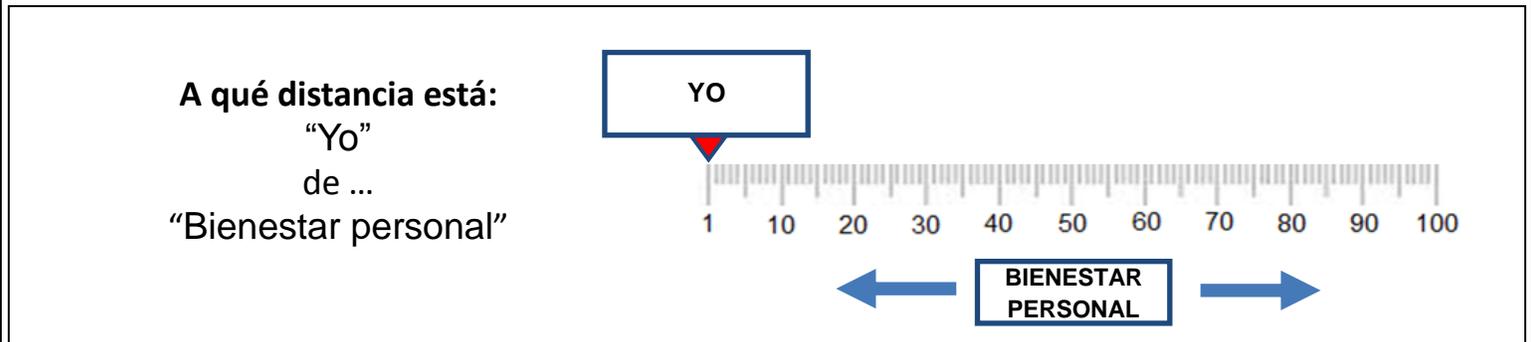
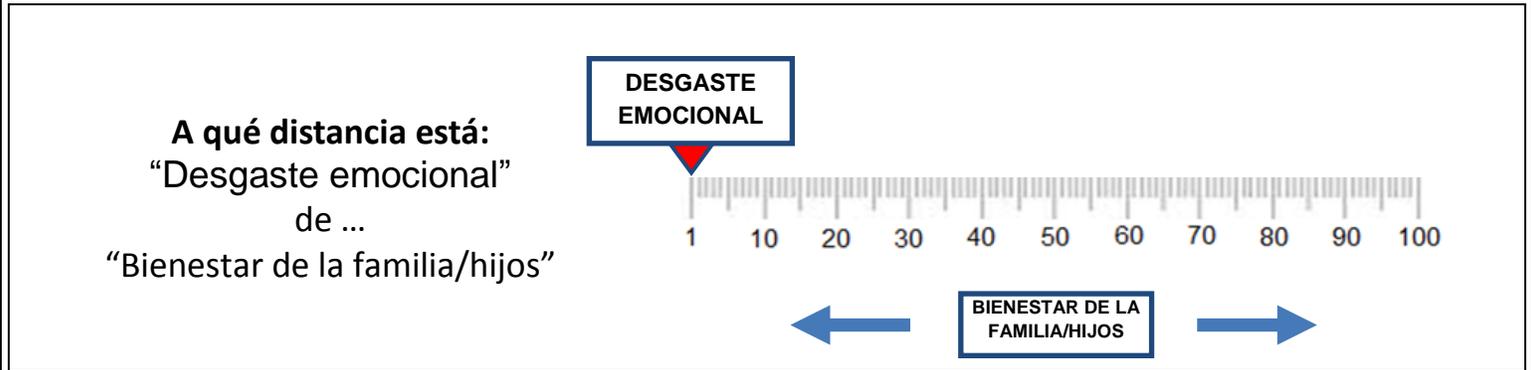
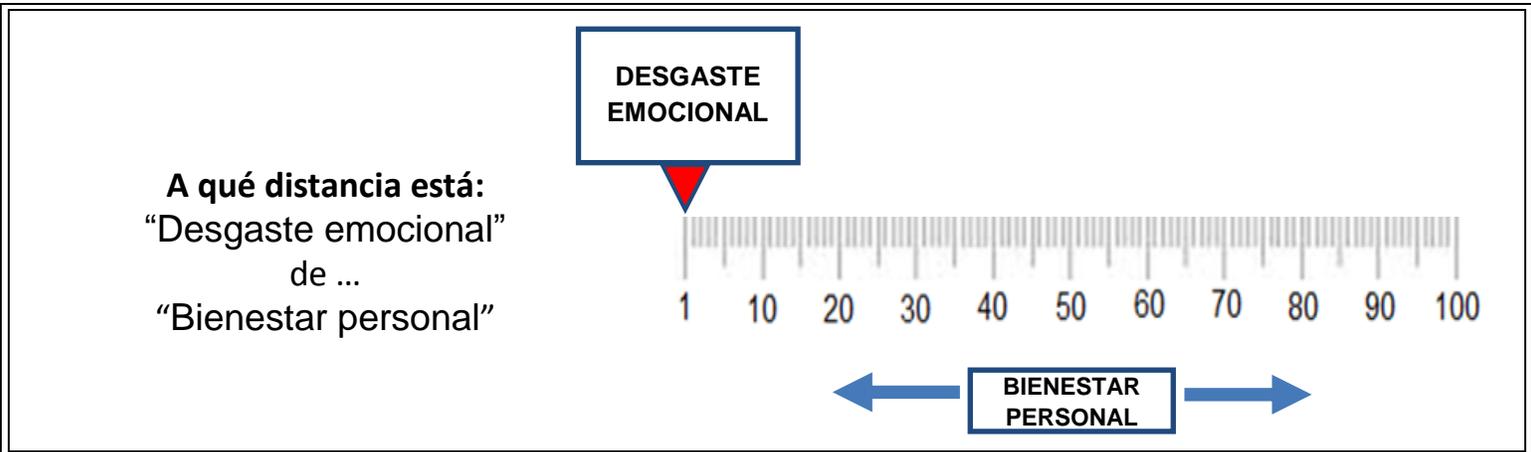


A qué distancia está:
"Vocación"
de ...
"Bienestar de la familia/hijos"

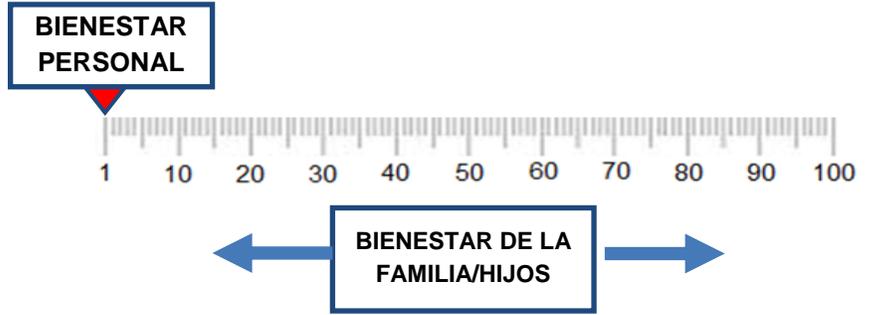


A qué distancia está:
"Desgaste emocional"
de ...
"Yo"





A qué distancia está:
"Bienestar personal"
de ...
"Bienestar de la familia/hijos"



12.2 Descripción de los Programas computacionales utilizados

Software Concordance

Este *software* es un programa computacional que permite efectuar un análisis de las frecuencias de aparición de palabras en un texto determinado que se encuentre en formato .txt. El programa opera registrando la cantidad de veces que aparece un término y además entrega su porcentaje de aparición. Otra función importante que ofrece *Concordancees* la exposición del contexto en el cual se encuentra inserta la expresión registrada, de manera tal que permite un análisis más acucioso del sentido en el que un término está siendo utilizado. En el caso que exista una necesidad de mayor comprensión del contexto de aparición, el programa tiene la opción de desprender una nueva ventana con la totalidad del texto de interés, de esa forma se puede realizar una lectura más detallada del término examinado.

Software Thought View

Este programa permite trazar un gráfico, en diversas modalidades (3D o 2D), a partir de los datos de coordenadas que entrega el Sistema Galileo, todo esto en un formato determinado (.crd). De esta forma, genera una representación gráfica conocida como “Mapa Galileo” que permite manipular de forma personalizada las formas de visualización de dicho mapa. Dentro de las opciones que permite realizar este programa están las siguientes:

- Realizar *zoom* al gráfico, de modo de poder alejar o acercar de acuerdo a las necesidades de visualización.
- Cambiar el formato de la fuente de las etiquetas.
- Capacidad de cambiar el ángulo de visualización de acuerdo a tres ejes distintos si esta en modo 3D y de dos ejes distintos si esta en el modo 2D.
- Acomodar el gráfico al tamaño de la pantalla.
- Mostrar gráficamente la desviación estándar mediante el diámetro de la figura que representa el punto de la coordenada (cubo en el caso de 3D y círculo para el caso de 2D).
- Generar una representación estéreo del gráfico.

SPSS

El software estadístico *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) ofrece una amplia gama de funciones y procedimientos estadísticos para poder entender de mejor manera los datos entregados en las fases anteriores del estudio. Ayuda a identificar las tendencias, mostrar medias y otros estadísticos descriptivos de acuerdo a las necesidades. Además permite determinar si existen diferencias significativas entre diferentes grupos por medio de Prueba T o ANOVA de un factor, ajustar los datos a un modelo lineal general, realizar análisis psicométrico de confiabilidad y la realización de gráficos, entre muchas otras funciones.

12. 3 Pruebas Post Hoc Subconjuntos Homogéneos

Estabilidad Laboral - Apoyo del Hogar de Cristo

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Providencia	13	27,6923	
No Residente	71	42,9014	42,9014
Residente	69		47,2319

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.

b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Estabilidad Laboral - Vocación

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Residente	69	28,6812
No Residente	71	29,2254
Providencia	13	35,8462

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.

b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Estabilidad Laboral - Desgaste Emocional

Tukey B^{a,b}

		Subconjunto para alfa = 0.05
Tipotrabajo	N	1
Providencia	13	38,0000
Residente	69	44,2899
No Residente	71	50,7606

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
- b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Estabilidad Laboral - Yo

Tukey B^{a,b}

		Subconjunto para alfa = 0.05
Tipotrabajo	N	1
No Residente	71	34,2817
Residente	69	35,9565
Providencia	13	38,0769

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
- b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Estabilidad Laboral - Bienestar Personal

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Providencia	13	24,2308	
No Residente	71	39,1408	39,1408
Residente	69		42,1014

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.

b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Estabilidad Laboral - Bienestar de la Familia/Hijos

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Providencia	13	17,5385	
No Residente	71		41,2394
Residente	69		42,8696

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.

b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Apoyo del Hogar de Cristo - Vocación

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Providencia	13	30,3077
No Residente	71	40,6197
Residente	69	43,1159

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
- b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Apoyo del Hogar de Cristo - Desgaste Emocional

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Providencia	13	34,3077	
Residente	69		50,8551
No Residente	71		56,8169

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
- b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Apoyo del Hogar de Cristo - Yo

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Providencia	13	33,8462
No Residente	71	45,7465
Residente	69	50,2464

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
- b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Apoyo del Hogar de Cristo - Bienestar Personal

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Providencia	13	35,0769
Residente	69	46,9710
No Residente	71	47,2254

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
- b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Apoyo del Hogar de Cristo - Bienestar de la Familia/Hijos

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Providencia	13	28,3846	
No Residente	71		47,8310
Residente	69		52,1014

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.

b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Vocación - Desgaste Emocional

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Providencia	13	37,6923
No Residente	71	41,1268
Residente	69	44,1014

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.

b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Vocación - Yo

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
No Residente	71	25,6620
Residente	69	27,6667
Providencia	13	28,8462

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
- b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Vocación - Bienestar Personal

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Residente	69	33,0145
No Residente	71	35,2394
Providencia	13	35,5385

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
- b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Vocación - Bienestar Familia/Hijos

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Providencia	13	31,3846
Residente	69	36,6667
No Residente	71	37,3662

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
- b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Desgaste Emocional - Yo

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Providencia	13	29,9231
Residente	69	36,7971
No Residente	71	40,3944

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
- b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Desgaste Emocional - Bienestar Personal

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Residente	69	38,6667
No Residente	71	46,3099
Providencia	13	48,8462

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
 b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Desgaste Emocional - Bienestar de la Familia/Hijos

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Providencia	13	31,4615
Residente	69	44,9565
No Residente	71	46,2535

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
 b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Yo - Bienestar Personal

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05
		1
Providencia	13	30,5385
No Residente	71	35,8310
Residente	69	36,7681

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
 b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Yo - Bienestar de la Familia/Hijos

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Providencia	13	13,8462	
No Residente	71		30,7887
Residente	69		33,7681

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

- a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.
 b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

Bienestar Personal - Bienestar de la Familia/Hijos

Tukey B^{a,b}

Tipotrabajo	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Providencia	13	13,3077	
No Residente	71		29,4225
Residente	69		31,7536

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 28,436.

b. Los tamaños de los grupos no son iguales. Se utilizará la media armónica de los tamaños de los grupos. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.