Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

“ESTUDIO DESCRIPTIVO Y CORRELACIONAL SOBRE LA AUTOPERCEPCIÓN DE FELICIDAD DE LAS Y LOS FUNCIONARIOS AFILIADOS AL SERVICIO DE BIENESTAR ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE VIÑA DEL MAR”

INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJADOR SOCIAL

ALUMNAS: RUTH CASTILLO JARA
PAULINA CONEJEROS OLEA
KATHERINE JAMET CRUZ
MARÍAJOSÉ LEIVA ARANCIBIA

PROFESORA GUIA: MARÍA ANTONIETA URQUIETA ÁLVAREZ

2016

Este documento representa el término de un largo proceso que engloba años de preparación y aprendizajes emanados desde las enseñanzas tanto teóricas como prácticas, las que dieron fruto a este documento y cierre de una etapa, pero a la vez comienzo de otro nuevo, lleno de desafíos y nuevas experiencias que sin duda serán enriquecedoras para mí como persona y profesional.

En primer lugar quisiera agradecer a Dios, quien siempre me ha ayudado en mi vida, desde pequeña he tenido la Fe y la certeza que él está y ha estado siempre conmigo y estoy segura que sin su ayuda nada de lo que he cumplido en la vida sería posible, él ha sido mi sustento y mi aliento, gracias Dios mío por siempre estar conmigo.

En segundo lugar agradecer a todas aquellas personas que han sido un aporte en todos estos años permitiendo sobrellevar los desafíos y poder llegar a la culminación de esta etapa, primeramente, a mi familia quienes desde pequeña me inculcaron que estudiar es el mejor camino para poder llegar lejos en la vida, además del apoyo para poder cumplir cada una de mis metas, sin duda tengo una gran familia, no solamente lo digo por cantidad, sino por lo importante que fue cada uno de ellos en este proceso, también a mi pololo quien fue un pilar fundamental, estando conmigo desde el comienzo de esta etapa, brindándome el cariño, apoyo, comprensión y sobre todo amor.

A lo largo de este proceso académico me encontré con grandes personas que me ayudaron y estuvieron a mi lado durante estos más de cinco años las cuales destaco a mis tres grandes amigas Cote, Paulina y Katherine, sin duda agradezco el apoyo incondicional y fuerza que me bridaron en todo este proceso.

Además, quiero agradecer a un profesor que siempre creyó en mí, me apoyo y estuvo conmigo durante los tres procesos de práctica profesional, quien tuvo la dedicación y paciencia para demostrarme y darme las fuerzas para continuar, pese a las dificultades que se me enfrentaron a lo largo del camino, gracias profesor Héctor Díaz Vidal.

Finalmente, al Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar, entidad, que se encuentra compuesta por hermosas personas que fueron un apoyo importante en el desarrollo y culminación de este documento, en especial a

la Sra. María Eugenia, La Vivi y la Rebeca, quienes entregaron apoyo incondicional, cariño y comprensión en todo este proceso, brindándonos un espacio permitiéndonos trabajar junto a ellas, por aquellas críticas constructivas y por brindarme un espacio en sus corazones.

Solo me resta decir, gracias nuevamente, no los defraudare, siempre luchare y daré lo mejor de mí, la vida me ha enseñado que siempre hay que ser agradecida tanto de los buenos y malos momentos, porque son de estos últimos cuando más se aprende y se valoran los frutos conseguidos, sin duda hay un sinnúmero de personas que han sido un pilar fundamental en mi vida, quienes me han demostrado que la felicidad se puede alcanzar con pequeñas cosas, porque sé que no lo tengo todo, pero sin duda con todo lo que tengo soy feliz. Como dijo Maturana: NO ESTA FELICIDAD EN VIVIR, SINO EN SABER VIVIR.

RUTH CASTILLO JARA.

“Los sueños sí se hacen realidad, cuando das todo de sí y luchas sin cesar…”

Agradezco todo el apoyo de mi familia, madre y hermanos por siempre creer en mí, en mis sueños y nunca cortar mis alas. Mi Pilar fundamental, compañía y apoyo de vida, soy quién soy gracias a los valores y enseñanzas que me han brindado, amor eterno y gratitud máxima.

A mis familiares por el apoyo que me han entregado en la vida. Gracias por tanta ayuda, todo granito a aportado en la construcción de la mujer que soy hoy.

A mis amigos y amigas, una familia que ha estado en todo momento, apoyando y conteniendo durante esta aventura, mi familia universitaria la que ha aportado aprendizajes de vida.

A mi amiga y hermana, familia de pensión, por todo y más, por siempre estar motivando, por la confianza, por los chocolatitos y pastelitos, por todo el amor que se formó, gracias.

A mis amigas, las cuatro mosqueteras, por la paciencia, el amor, el apoyo y la amistad que me han otorgado durante estos años.

Gracias a todas esas personas que han influido en cada momento que ha llenado mi vida de felicidad, agradezco a cada una de ellas que ha estado durante esta bella aventura y les contribuyo a través de mis logros académicos.

“Se concluye una etapa, donde muchas cosas llegan a su fin, pero a su vez es el comienzo de una nueva aventura. Mi Aventura…”

Paulina Luisa Conejeros Olea

Soy una agradecida de la Vida y de Dios por todo lo que me han brindado, por todas las etapa que he vivido. Hoy miro a mi alrededor y me percato de cuánto he cambiado, cuánto he aprendido, y lo más importante, cuánto he crecido, especialmente, durante estos cinco años universitarios.

En primer lugar agradecer a mi Mamá Francisca y mi Papá Víctor por siempre creer en mí y en mis capacidades, por entregarme valores, por sus esfuerzos constantes en darme lo mejor, por brindarme las herramientas necesarias para vivir la Vida y por siempre querer mi Felicidad. Así mismo, agradecer a mi gran Familia, por sus buenos deseos siempre y otorgarme esa motivación que siempre depositan en mí, particularmente por siempre confiar en mí, Tío Carlitos y Tío Pipa, Gracias. A mis angelitos que desde el cielo me protegen, gracias por ser esa fuerza superior que me acompaña adónde quiera que vaya.

A las Hermanas que la Vida me regaló, María José, Teresa, Nicol, Fernanda, Nahara y Victoria, porque cada una aportó con su compañía e incondicionalidad en la amistad para luchar por las convicciones que me había propuesto. Gracias por tanto Cariño.

Así mismo, agradecer a las cuatro mosqueteras, Ruth, Paulina y Maríajosé, por tanto tiempo destinado a formar tantos lindos recuerdos que quedarán por siempre en mi memoria y corazón, por su apoyo en cada una de las etapas que vivimos juntas. Gracias por tanto Cariño.

Finalmente, agradecer de todo corazón a todas aquellas personas que estuvieron presentes a lo largo de este camino, sin duda cada granito de arena aportó para que la considere una de las etapas más importantes de mi Vida, por el aprendizaje. Gracias a ello, hoy tengo la convicción de que la vida es un viaje y tenemos que aprender apreciar el recorrido, es por ello, que a lo que la Vida me tenga preparado acá estaremos con la mejor disposición para vivir las mejores experiencias.

Katherine Jamet Cruz

Con Amor, La Maravillosa.

"Fíate de Jehová de todo tu corazón, y no te apoyes en tu propia prudencia"

¡Oh **Dios,** qué hermoso es pensar en lo grande que eres! Al mirar hacia atrás puedo reconocer que siempre has estado conmigo y que tu voluntad es perfecta, porque cuando a ti he clamado tú me has respondido, has sido mi Padre, mi amigo, mi ayudador, mi fortaleza y mi guía. Te agradezco por permitirme llegar a este momento en el que estoy, porque todo lo que soy y lo que espero ser, te lo debo a ti. Gracias por la familia y las hermosas personas que has puesto en mi camino. ¡Grande Dios es tu fidelidad! ¡Te amo!

Papito y Mamita las mejores personas que Dios pudo elegir para ser mis ejemplos a seguir, gracias porque siempre puedo contar con su simpatía, alegría, comprensión, bondad. Gracias a ambos por enseñarme que el amor, un abrazo, un beso y por sobre todo que el temor a Dios valen más que todo lo material que pudiera tener. Así mismo, agradecer a **Pablo, Betsy y Daniela** siempre cumpliendo sus roles de hermanos mayores, me cuidan, protegen y aconsejan, siempre luchando juntos por nuestros sueños. Gracias a los cinco por el amor y apoyo incondicional en todo y por siempre estar dispuestos a entregar todo lo que necesite. Gracias por enseñarme el camino que me lleva a Dios y entregarme los valores que permiten hoy terminar esta etapa, de todo corazón les dedico este logro. También agradecer a mis abuelitos y tíos que estuvieron presentes en este proceso. ¡Los Amo!

A mis amigas del transcurso de la vida **Sibela, Carolina, Salome, Damaris, Claudia, Paula,** gracias porque en algún momento de esta etapa estuvieron en mis alegrías y tristezas, siempre con una palabra de apoyo, una broma sin sentido pero que siempre sacaba una sonrisa. ¡Las Amo!

A mis hermanos(as) y amigos(as) de la Iglesia que siempre oraron, se preocuparon por mí *y* estaban con un abrazo y un saludo sincero.

A mis amigas y compañeras de este Proyecto de Titulo, durante estos 5 años cada una tuvo diferentes vivencias, pero siempre tuvimos el apoyo de la otra para poder continuar, una sonrisa, un consejo. De igual manera a mis profesores **Jemima, Fernando, Héctor y María Antonieta**, gracias por sus palabras de apoyo, ánimo y perseverancia.

"Encomienda a Jehová tu camino, y confía en él y el hará"…

Maríajosé Abigail Leiva Arancibia.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	
CAPÍTULO I: CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN	
I. Antecedentes Generales Bienestar Atención Primaria de Salud	Pág.14
II. Contexto de la Política Pública	Pág.27
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
I. Estado del Arte	Pág.32
II. Formulación del Problema Objeto de Estudio	Pág.34
III. Pregunta de Investigación	Pág.36
IV. Fundamentación	Pág.36
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	
I. Concepto de Felicidad	Pág.40
II. Percepción de la Felicidad	Pág.42
III. Ámbitos de la Felicidad	Pág.43
CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO	
I. Tipo de Estudio	Pág.55
II. Enfoque	Pág.55
III. Sistema de Objetivos	Pág.56
IV. Hipótesis	Pág.56
V. Variable de Estudio	Pág.56
VI. Operacionalización de las Variables	Pág.57
VII. Técnicas e Instrumentos de Investigación	Pág.63
VIII. Universo y Muestra	Pág.63
IX. Plan de Análisis	Pág.64
X. Criterios de Rigor	Pág.64
XI. Esquema de Síntesis	Pág.65
CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	
I. Autopercepción de Felicidad en el Ámbito Individual	Pág.74
II. Autopercepción de Felicidad en el Ámbito Familiar	Pág.79
III. Autopercepción de Felicidad en el Ámbito Laboral	Pág.85
IV. Autopercepción de Felicidad en el Ámbito Social	Pág.90

CAPÍTULO VI:PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	
I. Fundamentación de la Propuesta	Pág.99
II. Estructura de la Propuesta	Pág.101
III. Objetivos de la Propuesta	Pág.102
IV. Dependencia Administrativa	Pág.103
V. Características del Programa	Pág.104
VI. Diseño de la Propuesta	Pág.106
VII. Matriz de la Propuesta de Intervención	Pág.109
CAPITULO VII: CONCLUSIONES	
I. Conclusiones Temáticas	Pág.113
II. Conclusiones Metodológicas	Pág.116
III. Conclusiones desde Trabajo Social	Pág.119
CAPÍTULO VIII: BIBLIOGRAFÍA	Pág.123
ANEXOS	
Anexo 1: Centros de Salud APS	Pág.130
Anexo 2: Ley 19.754	Pág.136
Anexo 3: Estratificación de afiliadas y afiliados por centro y categoría	Pág.140
Anexo 4: Instrumento de recolección de dato Cuestionario.	Pág.141
Anexo 5: Análisis general de los cuatro ámbitos y Tablas de Frecuencia del Análisis de las preguntas 54 y 55	Pág.144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Identificación de la Institución Servicio de Bienestar APS – CMVM	Pág.14
Tabla N° 2: Departamentos Corporación Municipal de Viña del Mar	Pág.15
Tabla N° 3: Información de los Servicios de Atención Primaria en Urgencia	Pág.16
Tabla N° 4: Misión del Servicio de Bienestar APS-CMVM	Pág.21
Tabla N° 5: Visión del Servicio de Bienestar APS-CMVM	Pág.21
Tabla N° 6: Principios y Valores del Servicio de Bienestar APS-CMVM	Pág.21
Tabla N° 7: Beneficios del Servicio de Bienestar APS-CMVM	Pág.24
Tabla N° 8: Convenios del Servicio de Bienestar APS-CMVM	Pág.25
Tabla N° 9: Sistema de Objetivo General de la Investigación	Pág.56
Tabla N° 10: Sistema de Objetivos Específicos de la Investigación	Pág.56

Tabla N° 11: Hipótesis de la investigación sobre la variable de Felicidad	Pág.56
Tabla N° 12: Variables de Estudio Independiente y Dependiente	Pág.56
Tabla N° 13: Operacionalización de las Variables de Estudio de la Investigación	Pág.57
Tabla N° 14: Esquema de Síntesis de Propuesta Metodológica	Pág.65
Tabla N° 15: Frecuencia de Servicios de Atención Primaria de Urgencia	Pág.68
Tabla N° 16: Rango de Edad según Nivel de Felicidad de los Sujetos Investigados	Pág.70
Tabla N° 17: Nivel de Felicidad según Estado Civil	Pág.71
Tabla N° 18: Matriz Propuesta de Intervención	Pag.109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Nivel de Felicidad según Sexo	Pág.69
Gráfico N° 2: Nivel de Felicidad según Rango Etario	Pág.70
Gráfico N° 3: Nivel de Felicidad según Estado Civil	Pág.72
Gráfico N° 4: Nivel de Felicidad según Categoría	Pág.73
Gráfico N° 5: Nivel de Felicidad Ámbito Individual	Pág.75
Gráfico N° 6: Variable Actitud Positiva en relación a los sujetos encuestados	Pág.77
Gráfico N° 7: Nivel de Felicidad Ámbito Familiar	Pág.80
Gráfico N° 8: Variable Apoyo Familiar en relación a los sujetos encuestados	Pág.83
Gráfico N° 9: Nivel de Felicidad Ámbito Laboral	Pág.86
Gráfico N° 10: Variable Satisfacción Laboral en relación a los sujetos encuestados	Pág.88
Gráfico N° 11: Nivel de Felicidad Ámbito Social.	Pág.92
Gráfico N° 12: Variable Relaciones Sociales en relación a los sujetos encuestados	Pág.93

Presentación

El presente Proyecto de Título da cuenta del proceso de Investigación Descriptivo y Correlacional, el cual se suscribe a la formación de grado y título, en el marco de la Licenciatura de Trabajo Social de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Valparaíso, llevada a cabo, por las Srtas. Ruth Castillo Jara, Paulina Conejeros Olea, Katherine Jamet Cruz y Mariajosé Leiva Arancibia, durante el año 2016, con el Patrocinio Institucional del Servicio de Bienestar Atención Primaria de Salud (APS) de la Corporación Municipal de Viña del Mar (CMVM).

La investigación cuenta con la Supervisión Institucional de la Asistente Social del Área de Bienestar Srta. María Eugenia Cavieres Álvarez y por la Supervisión Académica Srta. María Antonieta Urquieta Álvarez.

La investigación tiene por objetivo Conocer la Autopercepción de Felicidad de las y los Funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM, a través de recolección de datos a partir de una encuesta cuantitativa, datos que posteriormente serán traducidos en información para que la institución se beneficie de nuevos conocimientos llevando a cabo un replanteamiento y mejoramiento de nuevas prestaciones para las y los afiliados pertenecientes a ésta.

En relación a lo anteriormente señalado, es que, en el Informe de Proyecto de Título se desarrollan ocho capítulos, los cuales, se señalan a continuación.

El primer capítulo corresponde al Informe Institucional, el que hace referencia a los antecedentes generales de la institución, donde las estudiantes se encuentran insertas para la realización de la presente Investigación.

El segundo capítulo constituye el Planteamiento del Problema, teniendo por objeto realizar un análisis sobre los diversos estudios que han existido en base al concepto de Felicidad, permitiendo nuevos constructos sobre dicho concepto.

El tercer capítulo hace mención al Marco Referencial, aquí se encuentran los principales ejes conceptuales que guiarán el proceso, entre los que destaca el concepto de Felicidad y sus diversos autores. Posteriormente, se hace referencia a las cuatro dimensiones principales que la constituyen y sus trascendentales factores asociados.

Por otro lado, el Diseño Metodológico, constituye el cuarto capítulo del Proyecto de Título, dando a conocer los aspectos esenciales para el correcto desarrollo de la investigación y el posterior levantamiento de la información.

La quinta y sexta sección del Proyecto de Título, denominado Análisis e Interpretación de los Datos y Propuesta de Intervención, presentará los principales resultados de la investigación en relación a los diversos objetivos propuestos y contrastación de hipótesis.

En el penúltimo capítulo, correspondiente a las Conclusiones, se dará a conocer la Metodología utilizada en la investigación, la Temática evaluada en el Proyecto de Título y también las enseñanzas provenientes desde el Trabajo Social.

Finalmente, en el informe se presentará material complementario organizado en los anexos, los cuales se encuentran situados en el último apartado del Proyecto de Título.

CAPÍTULO I

CONTEXTOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se presenta el Primer Capítulo, que corresponde al Contexto de la investigación del Servicio de Bienestar APS-CMVM, institución en la cual se insertan las estudiantes del presente Proyecto de Título.

El Servicio de Bienestar tiene por Misión *"Construir una organización solidaria, participativa, de gestión moderna, que ofrezca una cartera de beneficios de orden asistencial, recreacional y social, de modo que los funcionarios de APS vean en nosotros una real alternativa para incrementar su calidad de vida y sus potenciales, tanto en los aspectos laborales, como personales y familiares"*.

El primer apartado da a conocer los Antecedentes Generales del Servicio de Bienestar APS, el que se compone de las siguientes partes: Identificación, cobertura, estructura organizacional, antecedentes históricos, política, objetivos, funciones, organigrama, programa, y recursos, las cuales permitirán conocer con mayor profundidad el desarrollo de la institución.

Para finalizar se desarrolla el contexto de la Política Pública, a través de la Ley 19.754 haciendo mención al Título que Autoriza a las Municipalidades para otorgar prestaciones de bienestar a sus funcionarios.

I. Antecedentes Generales Bienestar Atención Primaria de Salud.

1. Identificación de la Institución

Nombre de la Institución	Servicio de Bienestar APS, Viña del Mar.
Ubicación Geográfica	9 Norte 761, Edificio Nuevo Oriente, oficina 406, Viña del Mar.
Horarios de Atención	Lunes a Jueves: 09:00 a 14:00 horas 15.00 a 18:00 horas. Viernes: 09:00 a 14:00 horas. 15:00 a 17:00 horas.
Tipo de Institución	Servicio de Bienestar de los Funcionarios pertenecientes a los establecimientos de Atención Primaria de Salud Municipal de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Administrados por la Corporación Municipal de Viña del Mar para el Desarrollo Social.
Sujetos Participantes del proyecto	Funcionarios pertenecientes a los establecimientos de Atención Primaria de Salud Municipal.
Vías de Ingreso	La afiliación al Servicio de Bienestar será de carácter voluntario. Podrán afiliarse todos los funcionarios de Salud regidos por la Ley N°19.378, dependientes de la Corporación Municipal de Viña del Mar para el Desarrollo Social, contratados a plazo fijo superior a seis meses o indefinido, como asimismo quienes, teniendo dicha calidad, hayan jubilado o se hayan acogido a la Ley de incentivo al retiro voluntario.
Cobertura	Funcionarios quienes voluntariamente expresen su voluntad de afiliarse al Servicio de Bienestar. Quienes deberán presentar una solicitud escrita dirigida al Comité de Bienestar, en las que se exprese, claramente, que el afiliado conoce y acepta todas las disposiciones contenidas en el Reglamento.
Radio de Acción	Centros de Atención Primaria de Salud (APS) de la Comuna de Viña del Mar.
Infraestructura	La oficina cuenta con tres espacios (oficina Jefe de dirección, espacio para atención de público donde se ubica la secretaría contable y secretaría administrativa, sala de reuniones y baño). Equipado el espacio con recursos materiales (computadores, fotocopiadoras, impresora, mobiliario de todo tipo) que permite el desarrollo de las funciones del Servicio de Bienestar.
Número de Contacto	Jefa de Bienestar 322979711 Oficina Bienestar 322697836
Correo Electrónico	bienestarapsvina@gmail.com
Página Web	http://www.cmvm.cl/BienestarAps/bienvenida.php

Tabla N° 1: Identificación de la Institución Servicio de Bienestar APS - CMVM

2. Cobertura

Corporación Municipal de Viña del Mar

Una Corporación Municipal se constituye como persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro, constituidas a partir de 1981 conforme a las normas del Código Civil y a los Decretos N°462/81 y 110/76 del Ministerio de Justicia.

Específicamente, el objetivo de la Corporación Municipal de Viña del Mar es administrar y operar los servicios traspasados a la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, en el ámbito de la Educación Pública, Salud Primaria y Cementerio. Además, administrar cada uno de los departamentos, que son los siguientes:

DEPARTAMENTOS
- **Asesoría Jurídica**
- **Auditoría Interna**
- **Planificación y Control de Gestión**
- **Departamento de Contabilidad**
- **Departamento de Recursos Humanos**
- **Departamento Adquisición y Servicios Generales**
- **Departamento Capacitación y Perfeccionamiento**
- **Departamento Proyectos e Infraestructura**
- **Departamento Desarrollo Tecnológico e Informático**

Tabla N° 2: Departamentos Corporación Municipal de Viña del Mar.

Dirección de Salud

Misión

Estamos llamados a construir un Sistema Comunal de Salud dinámico, participativo e integrado que facilite el trabajo y desarrollo del equipo de salud, permitiendo con estrategias innovadoras y sustentables, el logro de los objetivos y metas de nuestra institución.

Visión

Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población de Viña del Mar, con un sistema de salud innovador, resolutivo y de excelencia que satisfaga oportunamente las necesidades de la comunidad, constituyendo un modelo de referencia para el desarrollo de la salud del país.

La Dirección de Salud establece su estructura y ejecución a través de los distintos CESFAM, CECOSF y SAPU pertenecientes a la Comuna de Viña del Mar. Constituyéndose como los siguientes:

CESFAM	**Director (a)**	**Dirección / Contacto**
Brígida Zavala	Sandra García Fuentes	Avda. Blanca Vergara 1792 – Forestal Alto (322272254)
Profesor Eugenio Cienfuegos	Andrea Rastello Pizarro	Calle 7 con 21 norte – Santa Inés (322272247)
Dr. Juan Carlos Baeza Bustos	Pamela Lambert Contreras	Avda. Tamarugal 350 – El Olivar (322852179)
Dr. Jorge Kaplán	Héctor Águila Haro	Calle 9 s/n Paradero 81/2 – Reñaca Alto (322873368)
Gómez Carreño	Jimmy Torres Cubillos	19 Poniente 5650 4to – Gómez Carreño (322272262)
Las Torres	Sofía Loustau Pacheco	Avda. La Paz Esquina Pakarati – Las Torres (322582568)
Lusitania	Leyla Astorga Cárdenas	Calle Bellavista 1228 – Miraflores (322272342)
Dr. Marco Maldonado A.	Ruth Rogers Mac – Lean	Álvarez 1682 – Plan (322272361)
Miraflores Alto	Julia Reyes Herrera	Avda. Frei esquina El Membrillo s/n – Miraflores Alto (322645181)
Nueva Aurora	Juan Soto Vergara	Variante Agua Santa P/5 – Nueva Aurora (322611419)
CECOSF	**Director (a)**	**Dirección/ Contacto**
Sergio Donoso. Achupallas – Miraflores	Viviana Rosas Jeldes	Calle Anita Lizana con Pangal Paradero 8 –Achupallas (322272228)
Las Palmas Chilenas – Forestal Alto	Laura Hernández Norambuena	Calle Rio Tolte 185 – 189 – Forestal Alto (322272240)
Santa Julia	Pamela Díaz Barrera	Avda. Campos de Flores 46 – Santa Julia (322272231)
Villa Hermosa	Marlene Moraga Olivos	Avda. Alemania 850 – Villa Hermosa (322272272)
SAPU	**Director (a)**	**Dirección/ Contacto**
Las Torres – Forestal Alto	Alejandra del Pilar Morales Contreras	Avda. La Paz esquina Pakarati – Forestal (322272266)
Reñaca Alto	Melissa Sierra Basaez	Avda. Quinta 875 Paradero 8 ½ (322272223)
Gómez Carreño	Claudio Cotroneo Sáez	19 Poniente 5650, 4to – Gómez Carreño (322272266)
Miraflores Alto	Gisella Arellano Cabrera	Avda. Frei esquina El Membrillo s/n (322645183)
Nueva Aurora	Juana Arcayaga Marinovic	Variante Agua Santa P/5 – Nueva Aurora (322614904)

Tabla N° 3: Información de los Servicios de Atención Primaria en Urgencia.

3. Estructura Organizacional.

La Administración general del Servicio de Bienestar corresponderá al Comité de Bienestar, integrado por funcionarios afiliados al mismo, el que tiene la siguiente composición:

a) Seis representantes de la Asociación de Funcionarios, de los cuales tres tendrán la calidad de titulares y tres serán suplentes.

b) Seis representantes designados por la Entidad Administradora, que deberán ser funcionarios contratados bajo la Ley N° 19.378; de los cuales tres tendrán la calidad de titulares y tres serán suplentes.

Las funciones del Comité de Bienestar son las siguientes:

a) Velar por la correcta administración de los bienes e inversiones de los fondos que se pongan a disposición del Servicio de Bienestar, manteniendo transparencia de los gastos.

b) Aprobar y modificar el Presupuesto anual, ingresos y egresos del Servicio de Bienestar, previo informe del Secretario del Comité.

c) Aprobar las cuentas periódicas y el balance anual del Servicio de Bienestar practicado al 31 de Diciembre de cada año.

d) Resolver las solicitudes de ingreso al Servicio de Bienestar y tomar conocimiento y registro de las desafiliaciones voluntarias.

e) Aplicar las sanciones por infracciones que se cometen al Reglamento.

f) Convocar, a lo menos una vez al año, a una Asamblea General Ordinaria a todos los afiliados, para dar cuenta de la gestión, administrativa y financiera del Servicio de Bienestar.

g) Ejercer funciones de control y de fiscalización, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19. 754.

h) Proponer la celebración de cualquier tipo de convenios y contratos, con instituciones públicas o privadas, en materias que se relacionen con los fines y los objetivos del Servicio de Bienestar.

i) Autorización el giro de los fondos del Servicio de Bienestar, autorización que deberá llevar la firma del Presidente del Comité y del Gerente General de la Entidad Administradora.

j) Fijar y modificar el monto de las cotizaciones de los afiliados y disponer los descuentos por planilla de éstos u otros aportes que, voluntariamente, aquellos acepten realizar.

k) Fijar y modificar, de acuerdo a las disponibilidades presupuestarias, los beneficios que otorgará el Servicio de Bienestar, su naturaleza, monto y condiciones.

l) Fijar anualmente el monto de los intereses y la reajustabilidad de los préstamos otorgados a los afiliados.

m) Pronunciarse sobre las solicitudes de beneficios especiales que realicen los afiliados.

n) Disponer la pérdida de la calidad de afiliado, en los casos que proceda.

o) Dictar las normas internas y establecer el procedimiento destinado a facilitar una óptima gestión del Servicio de Bienestar y el adecuado ejercicio de los derechos de los afiliados de conformidad de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes respecto de dicha materia.

Jefe de Bienestar

El Comité de Bienestar propondrá a la Entidad Administradora la designación y la remoción de un Jefe de Servicio de Bienestar que deberá tener calidad de funcionario, deseable un profesional Asistente Social.

Le corresponderá al Jefe de Bienestar las siguientes funciones:

1. La Dirección técnica y administrativa del Servicio de Bienestar conforme a las instrucciones impartidas por el Comité y a las normas del Reglamento.

2. Proponer al Comité la organización interna del Servicio de Bienestar.

3. Informar al Comité las dificultades que se produzcan en la aplicación del Reglamento.

4. Informar periódicamente al Comité el estado de ejecución del presupuesto del Servicio de Bienestar al fin que éste pueda adoptar las medidas que estime conveniente.

5. Llevar al día todos los sistemas de registro, libros y documentos necesarios para el debido control de los fondos del Servicio de Bienestar.

6. Velar porque se otorgue oportunamente, y a requerimiento de los afiliados, los beneficios a que estos tengan derecho.

7. Informar oportunamente a los afiliados sobre los beneficios a que tengan derecho y de los acuerdos del comité, que convenga a sus intereses.

8. Administrar los fondos especiales (Caja Chica) que se pongan a disposición del Servicio de Bienestar.

9. Proponer al Presidente del Comité las materias a tratar en las sesiones ordinarias.

10. Registrar el pago de las prestaciones asistenciales.

11. Estudiar las solicitudes de beneficios especiales que requieran los afiliados y proponer al Comité su rechazo o aprobación.

12. Velar por el cumplimiento de las obligaciones que correspondan al personal del Servicio de Bienestar.

13. Velar por la correcta atención que se otorgue a los afiliados y a quienes alcancen los beneficios establecidos en el reglamento.

14. Preparar, previa aprobación del Comité de Bienestar, los contratos y convenios que sean necesarios para el cumplimiento de los fines del Servicio de Bienestar.

15. Conceder las facilidades que los afiliados soliciten para el pago de determinados beneficios de acuerdo a la reglamentación que al efecto dicte el Comité de Administración.

16. Elaborar periódicamente diagnósticos de las necesidades e intereses de los afiliados a objeto de retroalimentar permanentemente el Servicio.

17. Velar por el cumplimiento oportuno de los Convenios, así como de los pagos que procedan para el otorgamiento de determinados beneficios, sean ellos facturas y cuentas presentadas por las instituciones, hospitales, clínicas, farmacias u otros con los cuales se haya celebrado convenios de prestaciones a favor de afiliados y de cuyos pagos se responsabilice al Servicio de Bienestar. Asimismo, velar porque la Entidad Administradora efectúe los descuentos por planilla en tiempo y forma, y que estos recursos sean depositados en la cuenta corriente del Servicio, oportunamente.

18. Efectuar, conforme a los acuerdos del Comité, todos los gastos y pagos que se hayan autorizado efectuar con cargo a flujos de caja del Comité, por aportes regulares y/o de excepción, los que deberán rendirse mensualmente.

19. Ejercer las funciones y facultades que le delegué el Comité.

20. Exigir documentos de garantía para el adecuado resguardo de los intereses del Servicio.

21. Elaborar y proponer al Comité, en conjunto con el Secretario, el Proyecto de Presupuesto anual de ingresos y gastos.

22. Elaborar y Proponer, en conjunto con el Secretario Ejecutivo, la planificación anual del Sistema de Bienestar y presentarla a consideración del Comité.

23. Entregar y entregar al Secretario Ejecutivo, para su presentación ante el Comité, el balance anual del Servicio de Bienestar.

24. Mantener la coordinación general de la gestión del Servicio de Bienestar, en el plano técnico, administrativo y financiero, informando permanentemente al Comité del estado y avance.

25. Elaborar, en conjunto con el Secretario Ejecutivo del Comité, la Memoria anual del Servicio de Bienestar.

26. Mantener al día el registro de proveedores y convenios del Servicio de Bienestar.

27. Celebrar en nombre del Bienestar, los actos y contratos aprobados por el Comité, conforme las condiciones y modalidades que éste haya fijado, de los cuales se les haya conferido poder especial para ello.

28. Ejercer, en general, todas las funciones y facultades en materia de administración del Servicio de Bienestar que el reglamento no asigne al Comité, todo aquello con estricto apego a las disposiciones de la Ley N° 19.754.

4. Antecedentes Históricos

CONFUSAM (Confederación Nacional de Funcionarios de Salud Municipal) es la organización sindical nacional de las y los trabajadores de la Atención Primaria de Salud Municipal, pluriestamental, autónoma, democrática, pluralista, orientada al logro del bienestar económico, político, social y cultural de sus asociados y asociadas, contribuyendo así al desarrollo de una sociedad más justa. Esta organización tomó la aspiración de crear el Servicio de Bienestar de los y las funcionarios y funcionarias APS-CMVM como un desafío dentro de su propia gestión, al dictarse la nueva Ley de Bienestares. De esta manera, a fines de 2013 se concretó la aprobación del Reglamento de Bienestar por parte del Concejo Municipal de Viña del Mar.

El 14 de febrero de 2014 se dio inicio oficial del Bienestar APS, siguiendo los enunciados del reglamento aprobado el año anterior. Inmediatamente, el Comité de Bienestar constituido acordó el gestionar de manera dinámica, transparente, haciendo uso en lo que fuera posible la tecnología actual y por sobre todas las cosas, tomando en cuenta la opinión de los beneficiarios, a modo de estimular el sentido de pertenencia y el compromiso y responsabilidad consecuentes.

Actualmente, el Servicio de Bienestar cuenta con aproximadamente 645 socios y socias de un total de 1100 funcionarios y funcionarias recibiendo beneficios, los que han sido altamente difundidos.

Los antecedentes históricos son escasos debido al tiempo en que ha sido ejecutado el Servicio de Bienestar de Funcionarios y Funcionarias APS Viña del Mar. No obstante, son claros en afirmar en palabras del Presidente del Comité, Georg Hubner que, *"esta es una tarea que no tiene fin, puesto que siempre se van presentando nuevos desafíos y metas que cumplir. No queda más que reiterar la gran oportunidad que se nos ha dado de contar con este Servicio para nuestros y nuestras funcionarios y funcionarias y agradecer a las autoridades tanto de Corporación Municipal como de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar por su gestión en la concreción de su funcionamiento".*

5. Política de la Institución

MISIÓN
"Construir una organización solidaria, participativa, de gestión moderna, que ofrezca una cartera de beneficios de orden asistencial, recreacional y social, de modo que los funcionarios de APS vean en nosotros una real alternativa para incrementar su calidad de vida y sus potenciales, tanto en los aspectos laborales, como personales y familiares".

Tabla N° 4: Misión del Servicio de Bienestar APS-CMVM

VISIÓN
"Queremos construir una organización vanguardista, consolidada, respetada y valorada por nuestros funcionarios, quienes nos brindan su absoluta confianza en la calidad de los beneficios que les ofrecemos, optimizando al máximo los recursos de que se dispone".

Tabla N° 5: Visión del Servicio de Bienestar APS-CMVM

Se funda en los siguientes **principios y valores**:

Solidaridad, respeto a las personas, equidad, universalidad, orientación pro-activa, participación y transparencia en su administración.

Tabla N° 6: Principios y Valores del Servicio de Bienestar APS-CMVM

6. Objetivos de la Institución

El Servicio de Bienestar APS-CMVM tiene como *objetivo propender al mejoramiento de las condiciones de los afiliados y sus cargas familiares, al desarrollo y perfeccionamiento social, económico y humano de los mismos,*

para lo cual podrá proporcionarles en la medida que los recursos se lo permitan beneficios y prestaciones de salud, asistencia social, económica, cultural y de recreación, entre otros.

7. Funciones de la Institución

a) Otorgar y administrar beneficios vinculados a las áreas de salud, educación, asistencia social, cultura, recreación, vivienda, entre otras.

b) Elaborar, implementar y evaluar políticas, programas y proyectos sociales específicos, que respondan, por una parte, a las necesidades e intereses de los afiliados, y por otra, que proyecten el desarrollo y fortalecimiento de las prestaciones de Bienestar.

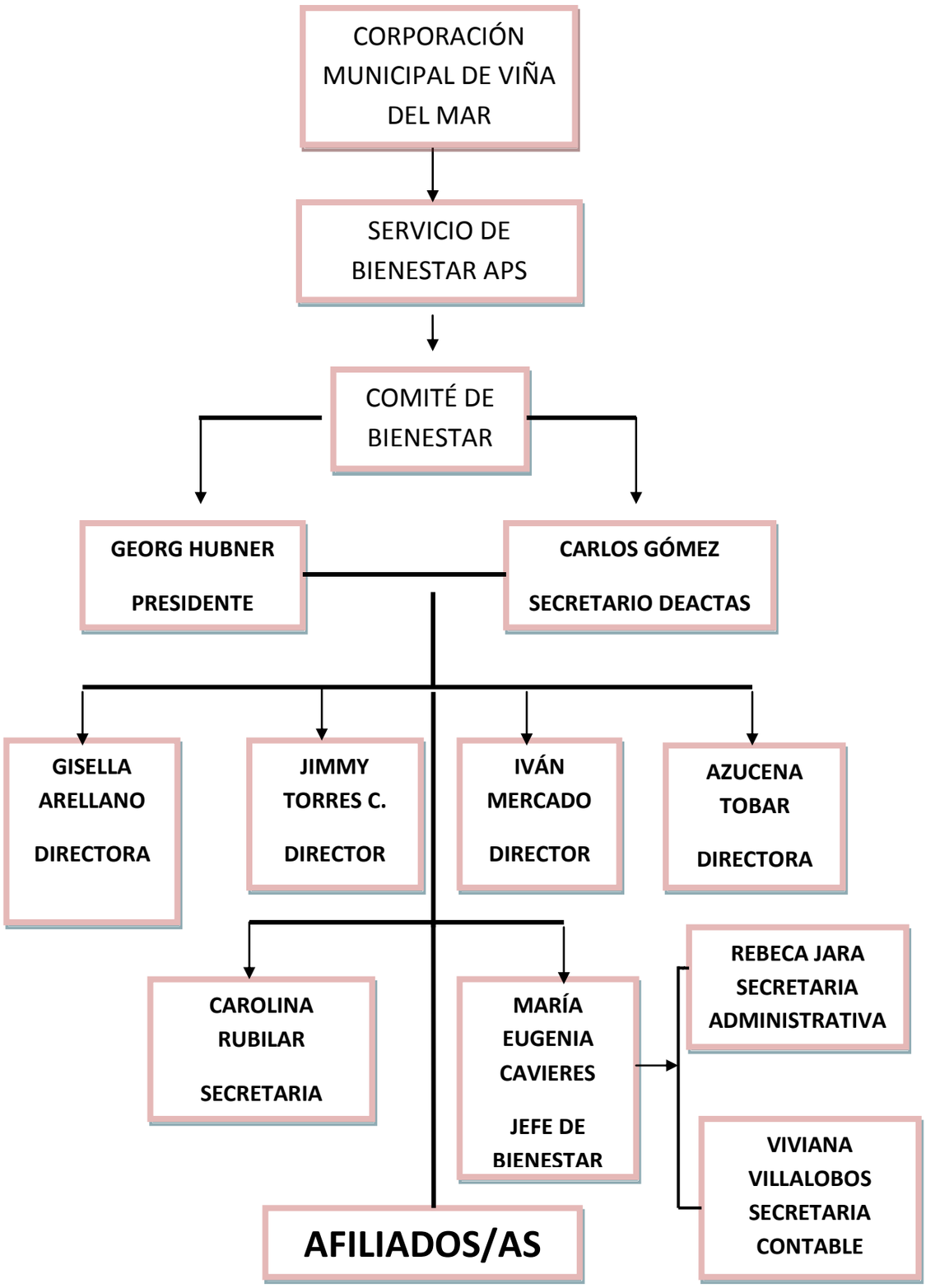
c) Proponer la celebración de convenios con instituciones y empresas públicas y/o privadas, orientados a generar beneficios y prestaciones.

d) Mantener un sistema administrativo – contable y de control financiero de todos los recursos destinados a los fines del Bienestar.

e) Mantener coordinación permanente con las distintas unidades de la Entidad Administradora, Municipio y con instituciones externas a la organización, cuyas funciones se relacionen con beneficios de Bienestar.

f) Administrar racionalmente los recursos disponibles, conforme a los Reglamentos y disposiciones legales vigentes.

8. Organigrama de la Institución



9. Programas de la Institución

Los programas con lo que cuenta la institución se adscriben a la entrega de beneficios traducidos en bonificaciones en salud y beneficios sociales, además, de contar con una lista de convenios a los cuales pueden acceder los funcionarios y funcionarias afiliados y afiliadas al Servicio de Bienestar APS-CMVM.

Para poder acceder a los beneficios los y las afiliadas deben tener un mínimo de tiempo de antigüedad de seis meses a partir de la fecha de incorporación. Los convenios son renovados por parte del Bienestar cada doce meses, si ninguno de las dos parte pone término al contrato, si no existe manifestación este se renueva automáticamente.

Beneficios	
A. Seguro de Vida: Capital asegurado por fallecimiento del afiliado	C. Seguro colectivo dental
B. Seguro Complementario de Salud B1. Prestaciones Médicas Ambulatorias B2. Medicamentos B3. Hospitalizaciones B4. Prestaciones Psiquiátricas y Psicológicas B5. Prestaciones Varias	Beneficios Sociales A. Bono de Matrimonio B. Bono de Nacimiento C. Aporte por fallecimiento carga legal D. Aporte por fallecimiento de los padres E. Bono de parto F. Bono ayuda escolar G. Bono de Vacaciones H. Préstamos de Auxilio I. Celebración de fin de año

Tabla N° 7: Beneficios del Servicio de Bienestar APS-CMVM

Lista de Convenio	
1.- Fundación Oncológica A. López Pérez.	11. Centro de Día Damos Vida (Adulto Mayor).
2.- Escuela de Conductores Almarza y Torres.	12. Doctora Edith Vidal Díaz. Odontóloga. Medicina Complementaria.
3.- Óptica Optimax	13. Convenio de atención en Cosmetología. Sra. Hortensia Ayala Peralta.
4.- Clínica Los Carrera, Quilpué.	14. Convenio Deportivo Hahave.
5.- Centro Auditivo Integral Stato Acustic Ltda.	15. IP La Araucana.
6.- Clínica Dental Grecodent.	16.- Odontológico Implantología Viña del Mar.
7.- Club de Regatas Valparaíso.	17. Óptica Hidalgo.

8.- Seguro Colectivo Vehículos Livianos. Corredores de Seguros.	18. Biomagnetismo y Bioenergía.
9.- Clínica Dental I. Pastén Dra. Ivonne Pastén Symmer. Odontóloga.	19. Yoga Kundalini.
10.- Convenio GID Servicios Médicos Kinesiológicos y Estéticos.	

Tabla N° 8: Convenios del Servicio de Bienestar APS-CMV

10. Recursos de la Institución

Recursos Humanos

- **Comité de Bienestar**

Le corresponde la Administración General del Servicio de Bienestar, integrado por funcionarios afiliados al mismo. Actualmente, el Directorio Formativo se compone de las siguientes personas:

- Georg Hubner: Presidente
- Carlos Gómez: Secretario de Actas
- Gisella Arellano: Directora
- Jimmy Torres: Director
- Iván Mercado: Director
- Azucena Tobar: Directora
- Carolina Rubilar: Secretaria ejecutiva
- María Eugenia Cavieres: Jefe de Bienestar

- **Asamblea de Afiliados**

La Asamblea General de Afiliados del Servicio de Bienestar sesionará de forma ordinaria y extraordinaria. Compuesta por más de 500 afiliados y afiliadas.

- **Personal Administrativo**

Compuesta por dos funcionarias encargadas de llevar la administración del Servicio de Bienestar, ya sea Contable y Administrativa.

- Viviana Villalobos: Secretaria Contable.
- Rebeca Jara: Secretaria Administrativa.

Recursos Materiales

Como principal Recurso Material se cuenta con las dependencias donde se ubica la oficina del Servicio de Bienestar, ubicada en 9 Norte 761 Edificio Nuevo Oriente oficina 406, Viña del Mar. Dicha oficina cuenta con tres espacios donde se desarrollan las funciones, el primero de ellos es la oficina

de la Jefa de Bienestar, las funcionarias a cargo de la administración y contabilidad se desempeñan en otro espacio, y en tercer lugar, la oficina cuenta con una sala de reuniones. El espacio físico está totalmente equipado.

Recursos Financieros

El Servicio de Bienestar se financiará a través de los siguientes aportes:

a) Con el aporte que anualmente determine el Municipio en conformidad a lo establecido en el artículo 3° inciso 1° de la Ley N° 19.754, que corresponda al equivalente máximo de 4 UTM por cada afiliado activo.

b) Con el aporte que efectúe el Estado, por un periodo de 24 meses, de conformidad a la Ley N° 20.647, equivalente a 2 UTM, cada 12 meses, por afiliado, o la proporción que corresponda, de acuerdo a la fecha efectiva de afiliación del funcionario, dentro de dicho periodo.

c) Con una cuota de incorporación que pagarán los afiliados por una sola vez, equivalente al 1,5 de la cuota regular que le corresponderá cancelar como socio, monto establecido en porcentaje de la UTM calculado según su nivel y categoría. Los socios fundadores no cancelaran cuota de incorporación. Serán socios fundadores todos aquellos que se incorporen al Servicio de Bienestar hasta el 28 de febrero de 2014.

d) Con el aporte mensual de sus afiliados, asociados a la Asociación de funcionarios de Salud en Servicio activo. Esta cuota será fijada anualmente de acuerdo al cálculo que se realice, considerando el valor de la UTM de Diciembre del año inmediatamente anterior, el sueldo del afiliado y un porcentaje de la UTM, aplicado según tramo correspondiente a su ingreso, nivel y categoría. Se considera para este cálculo, la renta que percibe el funcionario en su jornada laboral completa. No se parcializará la cuota señalada, por jornadas parciales.

e) Con el aporte de los afiliados, no socios de la Asociación, cuya cuota será el doble de la cuota establecida para los afiliados que cotizan a la organización gremial, cuyo cálculo se señala en el párrafo anterior.

f) Cada afiliado aportará además el 1,5% de una UTM por cada carga legalmente reconocida por la Entidad Administradora de Salud Municipal, con un tope de 4,5% de una UTM. Si un afiliado tiene más de tres cargas, y cancela el tope señalado, podrá impetrar los beneficios del Bienestar, para todas sus cargas reconocidas.

g) Con el aporte individual de los afiliados que se hayan acogido a retiro voluntario o hayan jubilado, cuya cuota social se asimilará a la cotización establecida para los funcionarios activos, en relación a la pensión que

reciban. Adicionalmente, serán de su cargo las cotizaciones correspondientes al aporte del municipio.

h) Con los intereses y reajustes que generen los préstamos que conceda el Servicio a sus afiliados.

i) Con los aportes extraordinarios de los afiliados, que se acuerden en la Asamblea General de afiliados. Estos pueden ser fijos o variables. También se considerarán aportes extraordinarios las subvenciones especiales que otorguen la Municipalidad u otras entidades.

j) Con los aportes que se obtengan por concepto de herencias, legados, donaciones y erogaciones voluntarias a favor del Servicio de Bienestar.

k) Con las comisiones que se perciban en virtud de los convenios que celebren con terceros para el otorgamiento de beneficios a sus afiliados.

l) Con los recursos generados por actividades extraordinarias destinadas al financiamiento del Servicio de Bienestar o de actividades realizadas con un fin específico.

m) Con los recursos que deban enterarse por mandato de la Ley.

II. Contexto de Política Pública.

El sistema de salud en Chile es de tipo mixto, ya que posee más de un tipo de financiamiento tanto público como privado, y diferentes servicios. Desde el punto de vista normativo este tiene un carácter unitario, ya que solo el sector público es el encargado de elaborar las políticas y directrices generales de las acciones de salud en todo el país.

Sub Sector Público: la base operativa de este es el Sistema de Servicios de Salud (SNSS), el cual está compuesto por un conjunto de organismos dependientes entre sí, con distintos grados de jerarquía:

1. **Línea Normativa – Fiscalizadora** →Ministerio de Salud, Superintendencia de Salud y el Instituto de Salud Pública.
2. **Línea Industrias de Seguro** → Fondo Nacional de Salud. (FONASA).
3. **Línea Industria de Prestaciones Asistenciales** → Servicio de Salud y todas aquellas instituciones que realizan convenios con el Sistema de Salud.
4. **Línea Suministro** → Central de Abastecimiento.

La **Industria de Prestaciones Asistenciales del Sector Público** cumple la función de entregar directamente el servicio de salud a sus usuarios. Se diferencia tanto por el tipo de establecimiento que posee y por sus niveles de

atención, tanto como por la autoridad administrativa que se hace cargo de estos.

Los establecimientos del SNSS se dividen en tres niveles: **Primario**, Secundarios y Terciarios. Los servicios de atención primarios son esenciales y accesibles a todos los individuos y familia de la comunidad, con su plena participación y un costo asequible para la comunidad y el país.

El Servicio de Atención Primaria en Salud (APS), tiene un amplio abanico de consultorios que operan dentro de su red, en lo cual encontramos Centros de Salud Familiar (CESFAM), Centro Comunitario de Salud Familiar (CECOSF), Centro de Salud Rural (CSR), Centro de Salud Urbano (CSU), Consultorio de Salud Mental (COSAM), Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU), Portal Rural (PR), Estaciones Medico Rurales (EMR).

1. **Ley 19.754 Títulos: Autoriza a las municipalidades para otorgar prestaciones de bienestar a sus funcionarios**

Ley que con fecha de publicación 21 de septiembre de 2001 y fecha de promulgación 19 de agosto de 2001 autoriza a las municipalidades a otorgar prestaciones de Bienestar a sus funcionarios, bajo el organismo del Ministerio del Interior; Subsecretaria del Interior.

Tiene por objetivo principal *"Propender al mejoramiento de las condiciones de vida del personal y sus cargas familiares y al desarrollo y perfeccionamiento social, económico y humano".*

Se compone de cuatro capítulos y doce artículos. En su primer título se establecen las normas generales, reglamento y financiamiento. El segundo de ellos se refiere a la afiliación de desafiliación de los funcionarios socios del Bienestar. El Título tercero hace alusión a los beneficios, estableciendo que se pueden prestar beneficios en las áreas de salud, educación, asistencia, recreación, entre otras, ya sea con entidades públicas y privadas. Por último, el título cuarto hace referencia a la Administración y Fiscalización, la administración corresponderá al Comité de Bienestar donde se establecen todas las facultades con la que dispone, en cuanto a la fiscalización le corresponde a la Contraloría General de la República.

Con fecha 8 de enero de 2013 bajo la ley 20.647 se añade una modificación referente a que permite la incorporación del personal de los

establecimientos municipales de Salud a las prestaciones de bienestar y autorizando la constitución de Servicios de Bienestar separados por entidad administradora, lo que permite a la Corporación Municipal de Viña del Mar crear un Bienestar propio, el que actualmente cuenta con tres años de funcionamiento.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El filósofo español José Ortega y Gasset, expone el concepto de Felicidad como confluencia, es decir, esta se configura cuando coinciden *"la vida proyectada"* y *"la vida efectiva".* Es cuando confluye lo que deseamos ser con lo que somos en realidad. Además, el Filósofo anota, *"Si nos preguntamos en qué consiste ese estado ideal de espíritu denominado felicidad, hallamos fácilmente una primera respuesta: la felicidad consiste en encontrar algo que nos satisfaga completamente. Más, en rigor, esta respuesta no hace sino plantearnos en qué consiste ese estado subjetivo de plena satisfacción. Por otra, que condiciones objetivas habrá de tener algo para conseguir satisfacernos"*[1].

No obstante, estas consideraciones llevan a una idea mal adecuada del mecanismo de la Felicidad, por tanto, se suele cometer el error de creer que la Felicidad radica en la satisfacción de nuestros deseos, como si los deseos constituyeran los mayores rasgos de nuestra personalidad. Así, todos los seres humanos tenemos la potencialidad y el deseo de ser felices. Esto quiere decir que cada quién define cuales son las realidades que pueden hacerlo feliz. Si logra construir esas realidades verdaderamente, entonces será feliz.

Con todo, a través de la construcción teórica emanada de esta conceptualización de la Felicidad y sus ámbitos, se pretende realizar un proceso de investigación, un análisis profundo, como también descubrir cuál es la autopercepción que realiza la muestra de estudio en torno al concepto de Felicidad, permitiendo establecer nuevas líneas de acción que vayan en consecución de una vida más Feliz.

[1]Gasset, J. O. (s.f.). *Lecturas Hispánicas*. Recuperado el 9 de noviembre de 2016, de Teoría de la Felicidad: http://barricadaletrahispanic.blogspot.cl/

I. Estado del Arte

Tomando en cuenta la relevancia e incidencia que ha tenido el concepto de Felicidad en las últimas décadas, no solo a nivel país sino que a nivel mundial, se han manifestado diversos estudios que se han enmarcado en el análisis de variados aspectos, desde sus manifestaciones, causas, consecuencias y ámbitos en que se desarrolla la felicidad y la importancia que esta tiene en la vida de las personas.

La recopilación de antecedentes que el equipo de investigación ha llevado a cabo, indica que los aportes con respecto a la temática de Felicidad han ido evolucionando a través del tiempo. La idea de que las personas tienen derecho a ser felices se trata de un pensamiento bastante reciente. La que procede de la Ilustración en el siglo XVIII. Sin embargo, del concepto de Felicidad se empezó hablar mucho antes, siendo la mención más antigua de este concepto en el siglo VIII antes de Cristo, donde las personas pensaban que poder alcanzarla era algo que simplemente sucedía, no se podía hacer nada por conseguirla.

Posteriormente, en la antigua Grecia Tales de Mileto, afirma que es feliz *"quien tiene un cuerpo sano, fortuna y un alma bien educada"*[2]. Luego, siguiendo a Aristóteles quien en las diversas investigaciones que realizó en base al concepto de Felicidad, llegó a la conclusión de que la Felicidad se basa en que *"la parte mejor del hombre es la razón o como quiera que llamemos a aquella parte de nosotros que por naturaleza parece ser la más excelente y principal, y poseer la intelección de las cosas bellas y divinas; pues la razón es o algo divino o, ciertamente, lo más divino que hay en nosotros"*[3]. Luego, con el renacimiento el concepto de Felicidad comienza a tener un significado más social como *"aquel placer o estado placentero que se puede extender a un mayor número de personas"*[4].

En la actualidad surge la idea moderna de Felicidad como un derecho propiamente del individuo, donde diversos filósofos como Voltaire y Rousseau afirman que la felicidad no es un capricho del destino, ni tampoco un don divino, sino que algo que todos deberíamos alcanzar como seres

[2]Abbagnano, N. (1961). Diccionario de Filosofía. México. Recuperado de http://www.filosofia.org/enc/abb/20527.htm Recuperado el 11 noviembre de 2016.

[3] Caer. C. *"La Felicidad para Aristóteles".* La Guía. Filosofía Griega.http://filosofia.laguia2000.com/filosofia-griega/concepto-de-felicidad-en-aristoteles.Recuperado el 11 noviembre de 2016.

[4]Sáez, C. (07 de Julio de 2010). La Vanguardia. Recuperado de http://www.lavanguardia.com/vida/20100710/53961629105/historia-de-la-felicidad.html. *Recuperado el 11 de noviembre de 2016.*

humanos, respaldando lo anterior se puede tomar en cuenta la Declaración Universal de los Derechos Humanos la cual hace mención a que la Felicidad es un derecho de todos.

En tanto, que la Felicidad es deseable como un fin en sí mismo, investigaciones más recientes en el tema demuestran que la Felicidad produce muchos beneficios en diferentes ámbitos de la vida de las personas. Lo anterior, se puede respaldar a través de dos estudios desarrollados por los estadounidenses William Thomas Grant y Lewis Terman, su investigación fue abordada con gran profundidad llegando a la conclusión de que *"la felicidad es el amor"*[5].

Otra de las importantes investigaciones que se han realizado en base al concepto de Felicidad, es la de los sociólogos Pablo Beytia y Esteban Calvo quienes hablan acerca de *"cómo medir la Felicidad"*[6], estos utilizaron la perspectiva científica para poder lograr la medición de esta, implementando variados instrumentos como lo es la Escala de Satisfacción con la Vida de Diener y la Escala de la Felicidad subjetiva de Lyubomirsky, las cuales se utilizaron para medir la Felicidad en Chile, siendo este uno de los poco países que ha decidido incorporar mediciones de Felicidad a la encuesta CASEN 2011, teniendo como prioridad orientar las políticas públicas para que mejoren el bienestar subjetivo de los chilenos.

De acuerdo con estudios de diferentes partes del mundo, recopilados por la "*Base de Datos Mundial de la Felicidad"*[7], en Rotterdam, hace mención que el secreto de la Felicidad está en las manos de cada sujeto y no en los lugares en los que suelen buscarla. Dentro de este estudio Veenhoven señala que la investigación muestra que las personas pueden ser más felices así mismas porque la Felicidad cambia con el paso del tiempo, ya que, los cambios no están solo relacionados con mejores circunstancias sino con una mejor manera de lidiar con la vida.

Otra investigación relevante para el concepto de Felicidad la lleva a cabo el siquiatra Robert Waldinger, donde el propósito del estudio era analizar aquellos factores que llevan al ser humano a vivir una vida sana, plena y

[5]Ayuzo, M. (02 de Julio de 2014). El Confidencial. Obtenido de http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2014-07-02/las-cuatro-lecciones-vitales-que-te-ayudaran-a-ser-feliz-tener-exito-y-llegar-a-viejo_155007/*Recuperado el 13 noviembre de2016.*

[6]Beytia P, C. E. (2011). ¿Cómo medir la Felicidad?. Santiago de Chile.

[7]Mundo, B. (07 de Julio de 2013). Cooperativa. Obtenido de http://www.cooperativa.cl/noticias/sociedad/salud/los-estudios-que-revelan-los-secretos-de-la-felicidad/2013-07-07/103159.htmlRecuperado el 13 de noviembre de 2016.

sobre todo feliz. Tras esta investigación en Harvard se concluye que *"ni el dinero, ni la fama dan una vida sana, plena y mucho menos feliz"*[8].

También se destaca el *"Informe Mundial sobre la Felicidad 2015"*[9], realizado por Helliwell, Layard y Sachs, quienes a través de su estudio llegaron a la conclusión de que el factor social es un denominador común de la Felicidad, sosteniendo que todas las mediciones del bienestar incluidas las emociones y las evaluaciones sobre la vida, están muy influenciadas por la calidad de las normas sociales y de las instituciones en las que se enmarca, como lo es la familia, los amigos, el barrio, la comunidad y el poder.

Por último, se considera fundamental incorporar la investigación realizada por las seminaristas *"Gabriela Báez Morales y Tassia Saavedra Pereira de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso"*[10], donde concluyen que la Felicidad constituye una materia de interés emergente, en el cual, cada ámbito que posee el ser humano está relacionado con la valoración que realiza de su propia vida, pues, los beneficios de la Felicidad impactan directa e indirectamente a la persona, su familia, su trabajo y su entorno.

Producto a lo anteriormente expuesto y de toda la construcción teórica emanada por diversos autores en base al concepto de Felicidad y sus diferentes formas de manifestación en la vida de las personas. Se desprende que existe un vacío teórico en cuanto a que las investigaciones anteriores procuran estudiar uno o más ámbitos (individual, familiar, laboral y social) en particular, no abarcando como un todo los distintos ámbitos que intervienen en la vida de los sujetos influenciando en la Felicidad en general. A su vez no se encuentra un estudio que sea de corte cuantitativo que logre articular en un solo instrumento los cuatro ámbitos.

II. Formulación del Problema Objeto de Estudio

Es cierto que la Felicidad puede estudiarse en muchas formas, desde el punto de vista puramente biológico al sociológico, pero pocas investigaciones han abordado el tema con una profundidad cuantitativa, teniendo en consideración los cuatro ámbitos en los que se desarrolla el sujetos, desde un enfoque general, dando forma al *"Estudio Descriptivo y Correlacional*

[8] Mier M. ¿Cuál es la clave de la felicidad? 75 años de estudio en Harvard nos dan las respuestas. Enero 2016

[9] Worldhappiness.report/wp-content/uploads/sites/2/2015/04/WHR-2015-summary_final-ES.pdf

[10] Báez G, Saavedra T. "Investigación evaluativa de la felicidad como dimensión subjetiva de la calidad de vida en los trabajadores de la Universidad Técnica Federico Santa María". Facultad de derecho y ciencias sociales, Escuela Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, Chile 2014.

sobre la Autopercepción de Felicidad de las y los afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM".

El objeto de estudio: conlleva una mirada más acabada, donde el concepto de Felicidad traspasa el ámbito subjetivo y objetivo, teniendo en consideración que este aspecto esta en total relación con los aprendizajes, vivencias y experiencias de vida de cada una de las personas, que a su vez puede presentar aspectos similares dentro de un contexto situacional, o ser afectados por los mismos factores, aún así en diversos grados, ya que, se debe tener en cuenta el contexto en donde se desarrolla el sujeto y las capacidades y habilidades de este.

Esta investigación de Autopercepción de Felicidad se llevará a cabo en la Ciudad de Viña del Mar, Quinta Región de Valparaíso, Chile. Durante el año académico 2016.

Debido a la múltiple información recopilada se precisa trabajar bajo un marco referencial, extrayendo conceptos claves desde diversos autores, generando un bagaje conceptual que permita abarcar la mayoría de los ámbitos que se encuentran presente dentro de la variable Felicidad, tales como ámbito individual, familiar, laboral y social considerándola con una mirada holística que incluya todas las dimensiones presentes en la vida del sujeto.

Dado que, la Felicidad se presenta como concepto muy ambiguo, pero si bien en algún periodo de tiempo y espacio las personas han considerado tanto como fin último o bien como proceso de su desarrollo vivencial alcanzar algún grado de Felicidad, pudiendo ser esta momentánea o duradera, material o emocional. Sin embargo, al momento de preguntar ¿Es usted feliz?, ¿Qué es Felicidad para usted?, ¿Cómo definiría la felicidad según usted?, existe una incertidumbre que no permite expresar respuesta claras, o bien contextualizadas a la época actual, llegando incluso a perder el eje y proyectarlo a un grado de Felicidad material o momentánea. Según los estudios realizados por Veenhoven, *"La Felicidad es el grado en que una persona evalúa positivamente la calidad de su vida actual en su conjunto. En otras palabras, cuanto le gusta a una persona la vida que lleva"*[11]Este concepto traspasa lo anterior expuesto, referido a un estado material y

[11] Ruut Veenhoven. "Calidad de Vida y Felicidad: No es exactamente lo mismo". Fundación Humanismo y Ciencia, Archivo de la Felicidad. Pág.4. Recuperado el 27 de Octubre del 2016 http://personal.eur.nl /veenhoven/Pub2000s/2001e-fulls.pdf

momentáneo, dirigido a un estilo de vida, siendo este característico en todos los ámbitos individuales, familiares, laborales y sociales.

III. Pregunta de Investigación

¿Cuál es la autopercepción de Felicidad de las y los funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM?

IV. Fundamentación

A partir del análisis realizado por diversos autores el concepto de Felicidad se considera importante de investigar, debido a que aporta una gran relevancia en todos los ámbitos de la vida de las personas. Diversos estudios han demostrado que abordar la Felicidad es un tema que tiene una gran implicancia dentro del quehacer social. En este caso en particular la relevancia de este estudio está dado por:

1- Relevancia en lo Social:

En las últimas décadas ha existido una fuerte y mayor preocupación por el estudio e investigación de la Felicidad y su importancia en la sociedad, produciendo diversos beneficios en la vida de las personas. La preocupación de que cada sujeto logre su Felicidad, aporta directamente a un mejor bienestar y desarrollo social. Además se considera relevante, ya que, es una adquisición que incide en la vida de los individuos desde el momento del propio nacimiento.

En este sentido, para poder aumentar la Felicidad de la sociedad se requiere que tanto los ciudadanos como las actividades, puedan complementarse en los diversos contextos que se desarrollan en el diario vivir, ya sea en lo social, en lo cultural y en lo político, disminuyendo el individualismo, que se encuentra tan fuertemente arraigado en la sociedad.

Cada vez el concepto de Felicidad va a tener que estar más inserto en la vida de las personas, generando una mayor atención y respeto por lo que cada ser humano considera como fundamental tener en cuenta para cultivar una mayor contribución en la sociedad.

2- Relevancia Teórica:

Principalmente se debe clarificar que los referentes teóricos y conceptuales dentro de la investigación cumplen la finalidad de mostrar un bagaje conceptual referido a la Felicidad y su desarrollo a través de los tiempos históricos vividos. Sin embargo, el principal objetivo es presentar una

descripción de Autopercepción de Felicidad, información que a pesar de los diversos referentes conceptuales hoy en día se presenta de forma difusa, teniendo en consideración la necesidad de indagar en los múltiples ámbitos que esta presenta, refiérase al ámbito individual, familiar, laboral y social.

Cuyos ámbitos tienen interrelación con factores internos y externos presentes en cada sujeto, considerando sus vivencias y experiencias presentes en el desarrollo humano. Por ende, es necesario considerar la subjetividad de este concepto proyectándola en la definición de autopercepción presente, ya que, permitirá generar un conocimiento más acabado, enriquecido y consolidado desde las mismas características de vida del ser humano.

Lo cual permitirá proyectar la información de modo micro a macro dentro de la sociedad, generando información actualizada del concepto que en Chile aún se presenta como emergente, utilizado a nivel macro dentro de la encuesta CASEN del año 2011. Teniendo en consideración la necesidad que se va generando producto a la globalización, en donde las diversas culturas se van enriqueciendo entre sí, adquiriendo aprendizajes, modelos y estándares de vida.

Como consecuencia la relevancia teórica implicada dentro del estudio cumple una doble función, en primer lugar guiar el estudio y abastecerlo de referentes conceptuales; pero por otro lado, al tener una base conceptual permitirá refutar, comparar o reafirmar estos. Permitiendo proyectarlos datos e información tanto a grupos definidos como la sociedad en sí, generando nuevos conocimientos y actualizado.

3- Relevancia Metodológica:

Existe una vasta trayectoria respecto al estudio de la Felicidad, no obstante, ha estado invisibilizado debido a la prevalencia de la realización de estudios científicos de hechos determinados, dejando en un segundo plano los estudios de acontecimientos subjetivos inherente a la naturaleza de las personas, particularmente en el campo de las ciencias sociales.

Lo anterior, provoca cierta dificultad en querer investigar el concepto de Felicidad, ya que, existe cierta resistencia por parte de los sujetos de estudio a enfrentarse a conceptos poco internalizados en su vida.

Por ser eminentemente un concepto subjetivo, todas las personas comparten distintas concepciones de lo que es la verdadera Felicidad, esto acentuado por las diversas concepciones que tienen los distintos autores del tema en torno a la Felicidad, por ejemplo, la Felicidad metafísica, Felicidad hedonista, Felicidad como confluencia y la Felicidad como paradoja.

Es por ello, que el camino trazado se acerca a partir de una muestra determinada presentando las bases para arribar a una conclusión cierta y contundente acerca de la Autopercepción de la Felicidad, a partir de herramientas que permitan a través del trabajo práctico la obtención de buenos resultados. Todo ello encaminado por ámbitos inherentes a la existencia de la Felicidad, como son, la individualidad, lo familiar, lo laboral y lo social. Con el objetivo que la investigación sirva como sustento para el diseño de metodologías del trabajo a partir del trabajo social, como también de otras profesiones provenientes de las ciencias sociales, que conlleven a la internalización de experiencias felices, cada vez más en auge.

4- Relevancia Práctica:

Dado que no existen antecedentes respeto a una investigación de la temática abordada la que valla en función del Servicio de Bienestar, y en especial con las y los afiliados de este. El presente proceso investigativo generará un aporte al indagar sobre la Autopercepción de Felicidad en los diferentes ámbitos en que estos se desarrollan. Esta experiencia producirá insumos para que el Servicio de Bienestar encamine las distintas prestaciones que le puede aportar a sus funcionarias y funcionarios con el propósito de aumentar el Nivel de Felicidad en cada uno de ellos y ella.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

En el presente capítulo se pretende desarrollar el principal concepto sobre el cual se construirá la investigación denominada *"Estudio Descriptivo y Correlacional sobre la autopercepción de Felicidad de las y los afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM".*

La Felicidad se constituye como el tema central de dicha Investigación, vista ésta a partir de una mirada subjetiva de las y los afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM. Es por ello, que a partir de una lógica inductiva se presentarán sus principales ámbitos, Individual, Familiar, Laboral y Social.

En primera instancia se dará a conocer el concepto de Felicidad y sus diversos autores. Luego se continuará con la concepción que se tiene de la percepción de la Felicidad contextualizando aspectos que se presentan en la actualidad.

Posteriormente, se hace referencia a los cuatro ámbitos principales que la constituyen y sus trascendentales factores asociados.

I. Concepto de Felicidad

La Felicidad ha existido desde siempre en la vida del ser humano, desde los inicios de su historia hasta hoy en la actualidad, tomando una mayor relevancia en estos últimos años.

Los procesos históricos lo repletan de citas dentro de los cuales se puede destacar a Aristóteles que define el concepto de Felicidad como: *"La parte mejor del hombre es la razón o como quiera que llamemos aquella parte de nosotros que por naturaleza parece ser la más excelente y principal, y poseer la intelección de las cosas bellas y divinas; pues la razón es o algo divino o, ciertamente, lo más divino que hay en nosotros. Por tanto, su actividad según la capacidad que es propia, será la Felicidad completa"*[12]. Aquí el autor define la Felicidad como algo propio del ser humano, resultado de su conocimiento y de su propia conciencia, haciendo referencia que todas aquellas actividades y quehaceres del ser humano será algo aparte de la actividad en sí.

Posteriormente, la Revolución Francesa explica que el objetivo de la sociedad es obtener la Felicidad para los ciudadanos y, la declaración de la

[12]Morales, Báez "Investigación evaluativa de la felicidad como dimensión subjetiva de la calidad de vida en los trabajadores de la Universidad Técnico Federico Santa María. Universidad de Valparaíso. 2014. Pág. 96.

independencia de Estados Unidos dice que *"todo hombre tiene derecho a la vida, la libertad y la búsqueda de la Felicidad"*[13](Martínez, 2013).

La Felicidad se define como un concepto propiamente subjetivo, ya que, el verdadero alcance de la Felicidad dicta de la concepción que observamos día a día, de modo de que sentirse feliz para algunos es una vivencia muy íntima e individual, mientras que para otros es más colectiva. Sin embargo, la Felicidad ha sido percibida comúnmente para la mayoría de las personas como un estado de placer, plenitud, equilibrio y armonía.

"Las personas felices usan sus fortalezas, habilidades y capacidades más óptimamente y funcionan a un nivel mucho más alto, contribuyendo de esta manera a su propio bienestar como también al de los otros y también de la sociedad"[14]. (Tshiteem, 2013).

Bajo este concepto, la Felicidad es concebida como un aspecto netamente positivo, tanto a nivel individual como para la sociedad, produciendo múltiples beneficios en diferentes ámbitos de la vida de las personas. A través de un estudio reciente sobre la Felicidad que realizó el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), demostró que las personas que muestran ser felices a menudo son más saludables, viven más tiempo y disfrutan de una mejor calidad de vida, incluso adquieren una mayor capacidad de resiliencia y tolerancia frente a las diversas dificultades que se le presentan en el diario vivir, funcionando a un nivel mucho más alto, contribuyendo de una mejor manera a su bienestar físico, psicológico y emocional.

Para contextualizar teóricamente el concepto de Felicidad, el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) define la Felicidad como un *"Estado de ánimo de la persona que se siente plenamente por gozar de lo que desea o por disfrutar de algo bueno"*[15].

Según Delgado (1988) *"La Felicidad es un sentimiento, un estado de ánimo caracterizado por emociones de satisfacción, agrado y placer. Somos felices cuando nos sentimos bien, con nosotros mismos y con nuestro*

---

[13]Morales, Báez "Investigación evaluativa de la felicidad como dimensión subjetiva de la calidad de vida en los trabajadores de la Universidad Técnico Federico Santa María. Universidad de Valparaíso. 2014. Pág. 97.

[14]Morales, Báez, Patricia. "Investigación evaluativa de la felicidad como dimensión subjetiva de la calidad de vida en los trabajadores de la Universidad Técnico Federico Santa María. Universidad de Valparaíso. 2014. Pág. 98.

[15]Fernández, Pacheco "Definición del Diccionario de la Real lengua Española." La Felicidad. Madrid, España. Recuperado el 20 de Agosto del 2016.
http://xribas.tyoeoad.com/felicidad/2006/08/difinicindeld.html

entorno"[16]. Basándose en lo anterior, la Felicidad sería una condición vital que cada persona debe preparar, cultivar y defender individualmente. Entendiendo que las personas que tienen la capacidad de controlar su emoción interna de una mejor manera son capaces de determinar el nivel de la calidad de sus vidas.

Según Veenhoven, *"La felicidad es el grado en que una persona evalúa positivamente la calidad de su vida actual en su conjunto. En otras palabras, cuanto le gusta a una persona la vida que lleva"*[17]. Por lo tanto, existen diferentes formas y maneras para entender la Felicidad, lo que va a depender de la acepción que tenga cada persona de este concepto y de la importancia que le den al disfrute de sus emociones.

II. Percepción de la Felicidad

Una de las principales disciplinas que se ha encargado de la percepción es la psicología, definiéndola como *"El proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios entorno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización"*[18] (Luz María Vargas Melgarejo, 1994).

Esta investigación comprende por percepción al proceso cognitivo mediante el cual, los sujetos captan información del medio que los rodea permitiendo una representación de la realidad y de sus propios estados internos.

El Instituto de Políticas Públicas ha demostrado, por ejemplo, "*que quienes declaran una alta felicidad tienen una mayor actividad cerebral en la zona de los pensamientos y las emociones placenteras (corteza pre-frontal izquierda). También se ha demostrado que quienes declaran una alta felicidad demuestran con mayor regularidad actitudes positivas como sonreír*

[16] Morales, Báez, Patricia. "Investigación evaluativa de la felicidad como dimensión subjetiva de la calidad de vida en los trabajadores de la Universidad Técnico Federico Santa María. Universidad de Valparaíso. 2014. Pág. 99.

[17] Ruut Veenhoven. "Calidad de Vida y Felicidad: No es exactamente lo mismo". Fundación Humanismo y Ciencia, Archivo de la Felicidad. Pág.4. Recuperado el 27 de Octubre del 2016 http://personal.eur.nl /veenhoven/Pub2000s/2001e-fulls.pdf

[18] Vargas M.L. "Sobre el concepto de percepción". Alteridades, revista de Ciencias Sociales y Humanidades. 16 de Septiembre del 2012. Recuperado el 22 de Noviembre del 2016. Mirlars.blogsot.cl/2012/09/sobre-el-concepto-de-prercepcion-luz.html

frecuentemente o manifestar verbalmente una satisfacción, y tienen una mejor respuesta a las enfermedades".[19]

Los diferentes estímulos que llegan a nuestros sentidos son innumerables, es por ello, que el cerebro tiene la capacidad de seleccionar aquellos que son de mayor interés, llevando a captar unas realidades e ignorar otras. Lo que conlleva a relacionar y vivenciar distintas situaciones a lo largo de la vida de los sujetos, las que se influencian en las diversas aprensiones e interpretaciones que se le dan a las distintas realidades.

Es importante conocer la Autopercepción, ya que esta permite acceder a la suma de momentos, estados y sentimientos de los sujetos mirándolos desde su propia perspectiva. A través de esto, se puede obtener el verdadero significado que las personas tienen de la Felicidad, es decir, permite conocer y comprender al menos parcialmente la concepción, priorización y valoración del objeto de estudio.

III. Ámbitos de la felicidad

Existen cada vez más investigaciones que demuestran que la Felicidad posee múltiples interacciones con los diferentes aspectos que tiene la vida humana; el avance en la comprensión del ser humano nos ha demostrado que prácticamente todos los aspectos de nuestra vida están interrelacionados. Nuestro interior y exterior, nuestras experiencias, creencias y absolutamente todo lo que nos pasa y queda en nuestro ser nos cambia, y por ello afecta en nuestras vidas.

1. Felicidad Individual

Dentro del ámbito individual se debe destacar que toda persona es un ser único e irrepetible, con sentimientos, vivencias y experiencias propias de vida. Teniendo en consideración la subjetividad de este al momento de interpretar la realidad y el contexto. *"Vislumbramos la felicidad cuando logramos un determinado estado de bienestar personal. Y ese estado es subjetivo. El bienestar de cada persona estará relacionado con su ideal de calidad de vida, con sus experiencias pasadas, su edad, su educación, su salud física y mental, el contexto en el que se desenvuelve, su propósito de vida, su visión de futuro, sus relaciones afectivas y, principalmente, por las*

[19] Instituto de Políticas Públicas. *"Como Medir la Felicidad"*. 2001. Recuperado 22 de Noviembre del 2016. http://www.politicaspublicas.udp.cl/media/publicaciones/archivos/337/Como_medir_la_felicidad.pdf)

expectativas que tenga respecto a todo aquello".[20] Por ende, cada sujeto proyecta un parámetro de Felicidad, un sentir de vida de acuerdo a las expectativas presentes, ya sea, a la idea que tenga del disfrute y goce, teniendo en consideración que puede oscilar desde lo más interno a lo externo, desde aspectos míseros para algunos, como inalcanzable para otros, en otras palabras del consumo de nuevos estímulos.

Aun así, todo ser humano ha indicado la necesidad de ser feliz, o sentirse feliz, siendo un acto momentáneo o perdurable, buscado o entregado. Aristóteles dice *"La Felicidad es el significado y el propósito de la vida. La aspiración y el fin de la existencia humana"*[21]. Las proyecciones del ser humano están desarrolladas en base al crecimiento personal y logros de metas, ligadas en su plenitud al cumplimiento como un satisfactorio que lleva a un estado de goce, redefinido como Felicidad.

Por lo tanto, la Felicidad personal o individual está ligada a las emociones, momentos vividos, experiencias de vida, crecimiento personal, aprendizaje vicario, contexto de vida, ambiente social en el cual el ser humano se desarrolló desde sus primeros años. Teniendo en consideración que muchas de estas variables pudieron afectar o fortalecer aspectos como el optimismo, la motivación, serenidad emocional, la generosidad, la creatividad, la autoestima y la autorrealización; que puede presentar un ser humano en el desarrollo mismo de su vida.

Los diversos estudios han indicado que sexo es una variable no determinante de la Felicidad, por ende, hombres y mujeres pueden ser igualmente felices. La Universidad de Palermo por medio del informe de Bienestar Subjetivo, desarrolla el *"Estudio sobre Felicidad en los ciudadanos argentinos"*, donde se visualiza mediante el analizar los resultados por género, *"que no se muestran diferencias en las respuestas agregadas (muy + bastante feliz). Sin embargo, se observa un mayor porcentaje de mujeres que declaran ser muy felices"*.[22]

El estudio realizado por la Universidad de Palermo muestra que *"la edad es una variable importante en la percepción de la felicidad. Así, las personas que declaran ser muy felices disminuyen de manera notoria a medida que*

[20] Instituto de la Felicidad Coca-Cola, Primer Barómetro de la Felicidad en Chile, pág. 3. Recuperado 27 de Octubre del 2016. http://static.latercera.com/20110727/1318082.pdf
[21] Instituto de la Felicidad Coca-Cola, Primer Barómetro de la Felicidad en Chile, pág. 5. Recuperado 27 de Octubre del 2016. http://static.latercera.com/20110727/1318082.pdf
[22] Foglia. G. "Estudio Sobre Felicidad, Primer Informe Bienestar Subjetivo". Publicado Agosto 2011. Recuperado 9 de Enero del 2017. http://www.palermo.edu/pdf/informe-sobre-felicidad-argentina.pdf

aumenta la edad de los entrevistados. El 40% de quienes tienen 18 a 24 años declaran ser muy felices, mientras que baja al 36% en el grupo etario posterior (25 a 34 años), al 33% entre los de 35 a 49 años, al 27% entre los de 50 a 64 años y al 22% entre los mayores de 65 años. Los resultados muestran casi el doble de muy felices al comparar los tramos etarios extremos".[23] Debido a que a mayor edad los sujetos van sufriendo diversas pérdidas tanto en salud como redes sociales y familiares. Por otro lado los de menor edad tienden a presentar una mayor vitalidad, conllevándolos a vivir experiencias que van enriqueciendo sus aprendizajes.

2. Felicidad Familiar

"*La Familia, la Primera fuente de Felicidad"*[24]*.* Una de las dimensiones que aparece con un alto grado de incidencia en la Felicidad humana tiene que ver con las relaciones familiares. Los buenos ratos, las tradiciones compartidas, el apoyo en los momentos difíciles, fijarse tareas comunes, tener compañía para enfrentar los desafíos, la ayuda al enfrentar los problemas, son insumos emocionales que contribuyen a construir vínculos de calidad.

Un estudio realizado por la Universidad Católica y el Instituto Coca-Cola, denominado *"La Familia, el lugar donde los chilenos son felices"*[25], realizado como una encuesta cualitativa con 10 grupos de conversación, plantea que la familia es el grupo determinante del bienestar, particularmente en Chile y en los países Latinoamericanos, teniendo un importante capital social anclado a los vínculos familiares. Los aspectos más relevantes de los vínculos familiares son el apoyo, el tiempo, la convivencia, la confianza y la incondicionalidad; manteniendo estos vínculos incluso en momentos de crisis.

No obstante, la Felicidad en la familia no está exenta de momentos difíciles que vengan a desequilibrar la denominación de Felicidad que tenga cada persona, sino que, aquél momento es la instancia oportuna de emplear las herramientas necesarias para sobrellevar aquella situación. *"La Familia*

[23] Foglia. G. "Estudio Sobre Felicidad, Primer Informe Bienestar Subjetivo". Publicado Agosto 2011. Recuperado 9 de Enero del 2017. http://www.palermo.edu/pdf/informe-sobre-felicidad-argentina.pdf

[24] *El Tiempo. "Estilo de Vida"*. (s.f.). Recuperado el 27 de Octubre de 2016, de www.eltiempo.com

[25] Instituto de Sociología. Instituto de la Felicidad Coca-Cola. "Tercer Barómetro de la Felicidad. El Bienestar Subjetivo de los chilenos: La importancia de nuestros vínculos". Dirección de Estudios Sociales e Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Pág. 47. Editorial Desuc. Publicado Enero 2014. Recuperado el 23 de Noviembre 2016.

deberá tener la disposición y la entereza necesaria, acompañado transversalmente bajo la unión familiar"[26].

"La Felicidad no es una condición dada"[27], sino que, una disposición que incluye alegría, pero también otras emociones como la ilusión, la esperanza, el regocijo, que a primera vista pueden pasar desapercibidas, y otras como el compromiso, la lucha, el reto e incluso, el dolor, que no son precisamente positivas, pero necesarias. Concebida la vida en familia de esta manera, acciones como apreciar lo que se tiene, reconocer las cosas buenas de la familia, dejar de sufrir por lo que se carece, disfrutar del proceso que lleva a alcanzar las metas y no solo de los resultados, generan alegría de manera indirecta y amplia al margen de la Felicidad.

En relación al Estado Civil las personas más felices son las que se encuentran bajo el régimen matrimonial. *"El solo hecho de tener pareja acrecienta la felicidad personal, y al formalizar la relación mediante el matrimonio, la felicidad aumenta aún más (Argyle, 1987). Al respecto, Myers (2000) encontró que las personas casadas son más felices que quienes viven en unión libre, y que estas son más felices que las solteras en una relación de noviazgo. En las parejas establecidas, Argyle (1987) halló que la felicidad matrimonial tiene relación con la felicidad general; por tanto, quien manifiesta ser feliz en su matrimonio usualmente expresa que es feliz en su vida; pero se puede dar el caso que las personas sean felices en lo general e infelices en la relación, y viceversa (Veenhoven, 2005). Hay datos que muestran que los hombres solteros son menos felices que las mujeres solteras, pero que al casarse manifiestan estar más felices que las mujeres, lo que se debe a los beneficios que obtienen al casarse y al papel tradicional impuesto culturalmente a estas últimas (Díaz Loving, Rocha y Rivera, 2007); de hecho, las mujeres fungen como un apoyo social del hombre, mientras que ellas tienden más a recurrir a sus amigas o a familiares femeninos en busca de dicho apoyo"*.[28]Las relaciones personales con los demás en relación a los estados civiles que cada uno presenta son indicativos de que la Felicidad depende de múltiples dimensiones, donde se entrelazan aspectos personales como relacionales y de igual forma aprendizajes y experiencias producidas durante el desarrollo vital.

---

[26]Lukas, E. *La Felicidad en la Familia. Comprender, Aceptar, Amar.*

[27]*SURA. Calidad de Vida*. (s.f.). Recuperado el 27 de Octubre de 2016, de www.sura.com

[28] Pozo. G.J.L. "Felicidad General y Felicidad en la pareja"Enseñanza e Investigación en Psicología. vol. 18, núm. 1: 69-84. Publicado en Junio del 2013. Recuperado el 9 de Enero del 2017. https://www.cneip.org/documentos/revista/181/5.pdf

3. Felicidad Laboral

"La Felicidad en el Trabajo es lograr el bienestar de los empleados en una empresa a través de un buen clima laboral, la motivación, un cómodo espacio de trabajo, la oportunidad de desarrollo profesional y el reconocimiento de su trabajo. Es el arma más potente de las empresas para lograr atraer y retener el talento en un mercado de trabajo donde el sueldo ya no es una prioridad, solo un factor más"[29].

El trabajo suele ser uno de los aspectos más relevantes en la calidad de vida de las personas que se encuentran en edad activa, en este sentido el trabajo puede proporcionar diversos aspectos positivos como desarrollo, crecimiento personal y laboral, conocimiento y un sin número de habilidades que favorecen el buen desempeño en el trabajo de las personas, por otro lado, también puede ser fuente de sufrimiento, depresión y miseria, es por ello que la mayoría de las personas que están insertos en el mundo laboral suelen estar desconformes generando infelicidad e insatisfacción en ellos.

También hay estudios que demuestran que la gente feliz tiene más éxito que los demás, cosa que tiene sentido si se piensa, ya que la gente feliz es más optimista, abierta, motivada, energética y agradable: todas las condiciones necesarias para el éxito en las empresas.

El estudio realizado por la Revista Empresarial y Laboral, "*El impacto de la felicidad en la productividad"* señala que *"Un ambiente positivo hace que los trabajadores tengan relaciones personales positivas, control y autonomía, desarrollen su creatividad, cumplan con objetivos, y por tanto exista equilibrio entre la vida personal y laboral".*[30]

He aquí la explicación de que las empresas que generan mayor Felicidad en los trabajadores tienden a tener mayor productividad, mejor calidad, menor ausentismo, menos estrés, atraen y retienen a las mejores personas, mayores ventas, mayor satisfacción del cliente, más creatividad e innovación, adaptación más fácil, mejor rendimiento de serie, mayores beneficios.

Es por lo anterior, que las empresas tienen responsabilidad en sus organizaciones, ya que, preocuparse de la Felicidad de sus trabajadores les

[29] Felicidad en el Trabajo. ¿Qué es la Felicidad en el Trabajo? Recuperado 27 de octubre del 2016. http://www.felicidadeneltrabajo.es/

[30] Nelson Abdul Pardo. "El Impacto de la felicidad en la productividad, Revista empresarial y laboral".Revista empresarial y laboral, Vol. (10). 2013. Recuperado el 22 de noviembre del 2016. http://www.revistaempresarial.com/pymes/el-impacto-de-la-felicidad-en-la-productividad.html

permitirá mejorar la calidad de vida y aliviar el sufrimiento a miles de seres humanos que destinan más de 8 horas al día a sus trabajos. Es por ello que, como dice Unanue (2013), *"Promover la felicidad laboral se ha transformado, por lo tanto, no solo en un imperativo económico, sino que sobre todo en un imperativo ético"*[31]

Tanto trabajadores como jefes cumplen el rol clave para generar Felicidad, al ver las organizaciones como lugares de disfrute, de realización y crecimiento personal, es decir, crear culturas de confianza, cooperación y felicidad.

Por otro lado, desde una perspectiva socioeconómica Woody Allen indica *"El dinero no da la felicidad, pero produce una sensación parecida"* (…) *"porque un aumento de riqueza sólo ejerce un impacto temporal y efímero sobre la felicidad".*[32] Lo que indica que el tener acceso a mayores ingresos está asociado con la posibilidad de surgir en el día a día, pero esto no implica que el sujeto alcanzará el logro de la Felicidad. Por ende, trabajar y que produzca una entrada mayor de los ingresos no influye en la Felicidad.

"El Consejo de Investigación Económica del Reino Unido, afirmó que la relación entre el ingreso mensual y la satisfacción personal de las personas no tiene nada que ver con el nivel de felicidad que estas tengan. En este sentido aseguró que la felicidad se asocia más bien al tiempo compartido con la familia y los amigos".[33]Por ende, el dinero es simplemente un medio, nunca un fin en sí mismo. Quién persigue el dinero como un fin acaba siendo muy infeliz. Esto debido a que la idea de Felicidad a través del dinero surge precisamente del hecho de que este es necesario para satisfacer las necesidades básicas.

4. Felicidad Social

Según Lu & Hu (2005), señalan que*"existe una mejoría estable del bienestar en quienes participan en actividades recreativas y de ocio, ya que,*

[31]Morales, Báez, Patricia. "Investigación evaluativa de la felicidad como dimensión subjetiva de la calidad de vida en los trabajadores de la Universidad Técnico Federico Santa María. Universidad de Valparaíso. 2014. Pág. 99.

[32]La Unión Obrera Metalúrgica. *"El dinero no da la felicidad ¿o sí?"*. Informe mensual "La Caixa". Publicado Julio del 2010. Recuperado el 23 de Noviembre del 2016. http://uom.uib.cat/digitalAssets/196/196692_4.pdf

[33] Dr. Boyce. C. "Expertos lo aseguran: Los aumentos del sueldo no hacen más felices a las personas". Publicado el 9 de Marzo del 2016. Recuperado el 9 de Enero del 2017. www.emol.com/noticias/tendencias/2016/03/09/792114/expertos-aseguran-aumentar-el-sueldo-de-empleados-no-los-hace-más-felices.html

estas influyen positivamente en el ánimo, lo cual estaría relacionado con mayores niveles de Felicidad"[34].

En base a lo anterior, se refiere al contexto en donde se producen las relaciones interpersonales, que no implican un deber, y que se basan en la comunicación asertiva y la ayuda mutua. Uno de los factores más importantes de la Felicidad son las relaciones sociales que se dan a lo largo de todo el ciclo vital. A través de un estudio realizado por la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo se mostró que las personas más sociables suelen tener un mayor grado de Felicidad, así como además, las actividades que se caracterizan por las relaciones sociales positivas, mejorando el sentido de lo social y vinculándose con un mayor grado de bienestar y Felicidad, pues todos los sujetos se encuentran relacionados y se afectan mutuamente.

Se han encontrado a lo largo de los años, diversos estudios que han demostrado que los pasatiempos y la recreación son puntos claves al momento de medir el nivel de satisfacción en general. Por lo tanto, *"Cuando la actividad es completamente voluntaria es probable que produzca un mayor nivel de felicidad, autonomía y autoconfianza".* (Lu& Hu, 2005).[35]

Según el estudio realizado en Harvard confirmó que *"las claves para ser feliz no está en la riqueza, el éxito académico, monetario y laboral. Si no más bien, fueron las fortaleza de las relaciones con la familia, amigos y pareja, lo que además se evidenciaba en la buena salud"* (…) *"El estudio indicó que los lazos sociales fuertes eran la principal causa de salud y bienestar; agregó también que mantener hobbies era muy positivo, y mejor aún si se hacía en pareja, en familia o con amigos; y que destinar un día completo para una actividad familiar distinta, o encontrarse sagradamente una vez a la semana con los amigos, eran factores que mejoraban la salud considerablemente y también la sensación de felicidad"*.[36]

Las distintas actividades que se realizan en forma colectiva pueden mejorar significativamente los Niveles de Felicidad, y a su vez proteger a las personas de las consecuencias que se tengan en base a una experiencia

[34] Morales, Báez, Patricia. "Investigación evaluativa de la felicidad como dimensión subjetiva de la calidad de vida en los trabajadores de la Universidad Técnico Federico Santa María. Universidad de Valparaíso. 2014. Pág. 99.

[35] Morales, Báez, Patricia. "Investigación evaluativa de la felicidad como dimensión subjetiva de la calidad de vida en los trabajadores de la Universidad Técnico Federico Santa María. Universidad de Valparaíso. 2014. Pág. 100.

[36] Fernández Macarena. "Cuál es la clave de la Felicidad". El Definido. Publicado el 17 de Mayo del 2016. Recuperado el 22 de Noviembre del 2016. www.eldefinido.cl/actualidad/mundo/6903/Las-claves-para-ser-feliz-segun-el-estudio-de-comportamiento-mas-largo-de-la-historia/

negativa mediante diversos mecanismos que facilitan esta acción, como lo son el apoyo social y el desarrollo de competencias.

Otro de los factores importantes que aportan al concepto de Felicidad en los sujetos es la participación colectiva, la cual brinda una mayor estabilidad y organización en los distintos aspectos de la vida cotidiana, proyectando un mundo con un mayor nivel de Felicidad.

Factores

Son aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Algunos factores que inciden en la Felicidad de los seres humanos son los siguientes:

Actitud Positiva→*"Elegir pensar de forma constructiva, objetiva y sana. Así mismo, visualizar, anticipar, lo mejor y aprender a pensar en lo bueno y en lo agradable. Nuestros pensamientos son realmente poderosos"*[37].

Se ha visualizado que dentro de la Actitud Positiva inciden las siguientes características personales como Autoestima, Optimismo, Resiliencia y Salud. Bárbara Fredickson profesora de la Universidad de Stanford, señala que la Felicidad es entendida como *"el predominio de sus emociones positivas, la Felicidad genera en las personas recursos físicos, psicológicos y sociales, y, a su vez, la posesión de dichos recursos personales producen felicidad"*[38].Por lo tanto, existe un alcance de la Felicidad por medio de la obtención de recursos físicos, psicológicos y sociales, siendo estos entregados o adquiridos durante el desarrollo del sujeto mismo, por ende, estos pueden variar entre el sexo, edad, estado civil.

El psicólogo Inglés Michael Argyle, en su libro *"Psicología de la Felicidad"*, considera que *"la felicidad es el sentimiento que se deriva de tener emociones positivas o de estar satisfechos con nuestras vidas".*[39] Por un lado, las emociones positivas o pensamiento positivo permiten sobrellevar de mejor manera la vida, las actividades que van ocurriendo, con una mirada optimista del futuro, aprovechando incluso las situaciones adversas como

[37] Escuela Superior de Desarrollo y Actualización Profesional (ESDAP). Universidad Galileo. Galileo Universidad La Revolución en la Educación. Publicado el 14 de Febrero del 2011. Recuperado 9 de Enero 2017. www.galileo.edu/esdap/historias-de-exito/actitud-positiva-la-importancia-del-optimismo/

[38] Javaly. F. "Bienestar y Felicidad en la Juventud española. Estudio del Instituto de la Juventud, España. Pág. 55. Editorial INJUVE. Publicado Septiembre del 2007. Recuperado el 23 de Noviembre del 2016.

[39] Martha M. Lobo Sáenz. "En busca de la felicidad de la Empresa", Boletín Emprendedor. Recuperado 27 de Octubre del 2016. http://boletinemprendedor.com/en-busca-de-la-felicidad/

trampolín para un cambio. Las personas positivas encuentran la Felicidad en las pequeñas cosas, siendo su Felicidad mayor y más duradera, declarando un estado de satisfacción con lo que se tiene y espera a futuro.

Apoyo Familiar→Esta asociado entre dos o más personas, basado en emociones y sentimientos, estas relaciones juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas, permitiendo al individuo adquirir refuerzos sociales del entorno más inmediato, favoreciendo su adaptación e integración al mismo.

Los aspectos más relevantes del Apoyo Familiar son la Preocupación, el Tiempo, la Convivencia, la Confianza y la Incondicionalidad que presenta la familia para el sujeto durante el desarrollo de la vida, lo cual implica en las relaciones familiares y los tipos de familia que conforman.

Es en la familia donde las personas satisfacen, a través del afecto y el cuidado, las necesidades afectivas más profundas, como la identidad, el sentido de pertenencia, la aceptación y el reconocimiento. Esto a su vez, se relaciona directamente con el hecho de que los miembros de la familia se sientan amados, confiados y seguros de sí mismos. Siendo la familia el lugar donde el ser humano encuentra los factores determinantes para el bienestar en todas las etapas de su vida. Según estudios realizados desde 1966 por George Valliant académico de la Universidad de Harvard, es importante saber que la Infancia como etapa de Vida del Desarrollo Humano, predice la Felicidad en la Vida Adulta.

Satisfacción Laboral→ *"El sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas"*[40](Muños Adánez 1990). Por ende, la Satisfacción Laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador brinde a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la Felicidad y el bienestar de una persona o todo lo contrario.

El alcance de la Felicidad dentro del ambiente laboral implica la presencia de Satisfactores Laborales, los cual tiene como aspectos relevantes la

[40] Caballero.R.K. Universidad de Granada. "El concepto de Satisfacción en el Trabajo y su proyección en la enseñanza". Publicado el 2002. Recuperado el 9 de Enero del 2017. http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf

Motivación, Oportunidad de Desarrollo Laboral, Reconocimiento en el Trabajo ,Ambiente Laboral Grato e Ingreso; generando así un equilibrio entre la vida personal y lo laboral.

Relaciones Sociales→*"Son las múltiples interacciones que se dan entre dos o más personas en la sociedad, con las cuales los sujetos establecen vínculos laborales, familiares, profesionales, amistosos y deportivos. Las relaciones se enmarcan en la cultura social del grupo al que pertenecen, reflejando un posicionamiento y un rol en la sociedad a través del proceso de socialización"*[41]. Estas juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas.

Las relaciones sociales tienen una mayor incidencia de Felicidad al dar el espacio para Vínculos Sociales, Participación Colectiva y Hobbies produciéndose un desenvolvimiento de estas áreas donde el sujeto alcanza un mayor desarrollo y junto con ello una mayor Felicidad.

[41] Que Significado. "Relaciones Sociales". Recuperado el 9 de Enero del 2017. www.quesignificado.com/relaciones-sociales/

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

El siguiente capítulo desarrolla una serie de pasos fundamentales para la investigación en la que se basa este Proyecto de Título, es necesario crear un Diseño Metodológico, en el cual se sistematice la información y experiencias vivenciadas, ya que, este requiere un orden, una estructura que se basa en las temáticas y necesidades del estudio y sujetos a investigar.

Según Hernández – Fernández – Baptista, la Investigación *"Es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno"*[42]. Por otro lado M. Gómez señala que *"investigar es una tarea que implica un aprendizaje que demandará disciplinar y sistematizar el pensamiento y las acciones a desarrollar"*[43].

Dentro de este capítulo se mostrará cómo se responderán las interrogantes de la investigación, el diseño, las técnicas e instrumentos que se utilizarán para ahondar en la problemática.

[42] Hernández. R, Fernández. C, Baptista. P, (2010), "Metodología de la investigación", V edición, Editorial "MC Graw Hill", México, Pág. 4.
[43] Gómez. M, (2006), "Introducción a la Metodología de la Investigación Científica", Editorial Brujas, Córdova, Pág. 9.

I. Tipo de Estudio

La metodología utilizada para la elaboración del presente Proyecto de Título, se fundamenta en los planteamientos de la Investigación Descriptiva y Correlacional que será elaborada por las estudiantes en proceso de Proyecto de Título.

Esta propuesta metodológica se diseña a partir de las experiencias de investigación basada en los referentes teóricos y conceptuales, apoyada en las diversas variables que respaldan el concepto de Felicidad.

El **Estudio Descriptivo** según Hernández – Fernández – Baptista *"Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis"*[44]. En otras palabras éste busca medir o recoger información de manera independiente o conjunta, sobre los conceptos o las variables a los que se refieren. Por ende, este estudio descriptivo y correlacional nace debido a la necesidad de conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes que se relacionan con la Felicidad presente en las y los funcionarios afiliados y afiliadas al Servicio de Bienestar APS-CMVM.

El **Estudio de Correlación** según Hernández – Fernández – Baptista*"La utilidad y el propósito principal de los estudios son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionada con el mismo sujetos y así analizar la correlación*[45]*".*

II. Enfoque

El Enfoque Cuantitativo es secuencial y probatorio, usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías. Dentro de este estudio se utilizará la técnica de encuesta, con el objeto de complementar la información que se obtendrá a través del enfoque cuantitativo. Será aplicado a las y los socios afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM, cuya finalidad es no afectar la realidad y entregar los resultados levantado de forma objetiva.

[44] Hernández. R, Fernández. C, Baptista. P, (2010), "Metodología de la investigación", V edición, Editorial "MC Graw Hill", México, Pág. 80.
[45] Hernández. R, Fernández. C, Baptista. P, (2010), "Metodología de la investigación", V edición, Editorial "MC Graw Hill", México, Pág. 60.

III. Sistema de Objetivos

Objetivo General	Conocer la autopercepción de Felicidad de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM.

Tabla N°9: Sistema de Objetivo General de la Investigación.

Objetivos Específicos
Caracterización sociodemográfica de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM.
Analizar la autopercepción de Felicidad en el Ámbito Individual de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM
Analizar la autopercepción de Felicidad en el Ámbito Familiar de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM
Analizar la autopercepción de Felicidad en el Ámbito Laboral de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM
Analizar la autopercepción de Felicidad en el Ámbito Social de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM

Tabla N° 10: Sistema de Objetivos Específicos de la Investigación.

IV. Hipótesis

Hipótesis General	
Las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM son más felices en los planos Individuales, Familiares y Sociales que en el Ámbito Laboral	
Hipótesis 1	A mayor actitud positiva, mayor nivel de Felicidad en el Ámbito Individual de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM
Hipótesis 2	A mayor apoyo familiar, mayor nivel de Felicidad en el Ámbito Familiar de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM
Hipótesis 3	A mayor satisfacción laboral, mayor nivel de Felicidad en el Ámbito Laboral de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM
Hipótesis 4	A mayor relaciones sociales, mayor nivel de Felicidad en el Ámbito Social de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM

Tabla N° 11: Hipótesis de la investigación sobre la variable de Felicidad.

V. Variables de Estudio

Variables Independientes: Actitud Positiva, Apoyo Familiar, Satisfacción Laboral, Relaciones Sociales.
Variables Dependientes: Felicidad.

Tabla N° 12: Variables de Estudio Independiente y Dependiente.

VI. Operacionalización de las Variables

Felicidad: es el grado en que una persona evalúa positivamente la calidad de su vida actual en su conjunto. En otras palabras, cuanto le gusta a una persona la vida que lleva.

Dimensión	Indicador	Sub indicador	Valor
Individual	La felicidad es importante para mi	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Me siento feliz con mi vida	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Siento que me falta algo para ser feliz	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Finalmente, ¿es Ud. feliz? ¿Por qué?	Respuesta del sujeto	
Familiar	Me siento feliz con mi familia	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Mi familia me entrega felicidad	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Entrego felicidad a mi familia	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	A mi familia le importa la felicidad	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Laboral	Me siento feliz con mi trabajo	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Me hace feliz lo que me entrega mi trabajo	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Siento que me gustaría desempeñarme en otras labores	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Si el servicio de Bienestar APS-CMVM pudiera aportar algo a su felicidad ¿Qué sería?	Respuesta del sujeto	

Social	Relacionarme con otros, me hace feliz	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Creo que soy una persona que aportar a la felicidad de los demás	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	¿En relación a quienes se siente más feliz?	Conmigo mismo Con mi familia Con mis compañeros(as) de trabajo Con mi grupo de amigos(as) más cercano	

Caracterización Sociodemográficas: son el conjunto de características biológicas socioeconómico culturales que están presentes en la población sujeta a estudios, tomando aquellas que pueden ser medibles.

Dimensión	Indicador	Sub Indicadores	Valor
Sexo	Individualización del sujeto	Femenino Masculino	2 1
Edad	Individualización del sujeto		
Estado Civil	Individualización del sujeto	Soltero (a) Casado (a) Separado (a) de hecho Divorciado (a) Viudo (a)	5 4 3 2 1
Con quién vive	Individualización del sujeto	Cónyuge Conviviente Hijos/as Parientes Padre Madre Otro	
Número de hijos	Individualización del sujeto		

Actitud Positiva: Elegir pensar de forma constructiva, objetiva y sana. Así mismo visualizar, anticipar, lo mejor de aprender a pensar en lo bueno y agradable. Nuestros pensamientos son realmente poderosos.

Dimensiones	Indicadores	Sub Indicadores	Valoración
Autoestima	Soy una persona exitosa	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Soy una persona plena	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Estoy cómodo/a con mi forma de ser	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Optimismo	Soy una persona optimista	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Logro cualquier cosa que me propongo	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Resiliencia	Supero los obstáculos que aparecen en mi vida	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Me agobio cuándo algo no me sale bien	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Acepto los cambios que van ocurriendo a lo largo de mi vida	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Salud	Considero fundamental la salud para ser feliz	Siempre A veces Nunca	3 2 1

Apoyo Familiar: Asociado entre dos o más personas, basado en emociones y sentimientos, estas relaciones juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas.

Dimensión	Indicador	Sub indicador	Valor
Preocupación	Mi familia se preocupa por lo que me pasa	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Mi familia me escucha	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Mi familia me brinda consejos	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Mi familia me da amor y afecto	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Tiempo	Estoy satisfecho (a) con el tiempo que me dedica mi familia	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Estoy satisfecho (a) con el tiempo que le dedico a mi familia	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Mi familia me quita parte de mi tiempo	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Convivencia	En mi hogar predomina la armonía	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Mi familia toma decisiones entre todos para cosas importantes	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Mi familia distribuye las tareas de forma que nadie este sobrecargado	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Confianza	Mi familia puede conversar diversos temas sin temor	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Mi familia genera vínculos de confianza	Siempre A veces Nunca	3 2 1

Incondicionalidad	Mi familia es incondicional	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Soy incondicional con mi familia	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Acepto a mi familia tal y como es	Siempre A veces Nunca	3 2 1

Satisfacción Laboral: Es el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulte atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acorde con sus expectativas.

Dimensiones	Indicadores	Sub Indicadores	Valoración
Motivación	Mi trabajo me motiva.	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Oportunidad de Desarrollo Laboral	Tengo oportunidades de progresar en mi lugar de trabajo	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Reconocimiento en el Trabajo	Soy bien considerado en mi trabajo por mis esfuerzos y logros	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Mi entorno laboral confía en mí	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Tengo el puesto de trabajo que merezco	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Ambiente Laboral	Mis compañeros de trabajo inciden positivamente en mi felicidad	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Me siento integrado/a en mi trabajo	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Me siento relajado y libre de estrés en mi trabajo	Siempre A veces Nunca	3 2 1

	Puedo ser yo mismo en el trabajo	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	En mi trabajo existe un ambiente colaborativo	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Ingreso	Me siento bien remunerado en relación a mis esfuerzos y logros dentro de mi trabajo	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Mi felicidad depende de la remuneración que percibo	Siempre A veces Nunca	3 2 1

Relaciones Sociales: Son las múltiples interacciones que se dan entre dos o más personas en la sociedad, con las cuales los sujetos establecen vínculos laborales, familiares, profesionales, amistosos y deportivos. Las relaciones se enmarcan en la cultura social del grupo al que pertenece, reflejando un posicionamiento y un rol en la sociedad a través del proceso de socialización.

Dimensiones	**Indicadores**	**Sub Indicadores**	**Valoración**
Vínculos Sociales	Soy una persona sociable	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Las relaciones sociales que tengo aportan a mi felicidad	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Participación Colectiva	Participo en organización comunitaria	Siempre A veces Nunca	3 2 1
	Me siento feliz al participar	Siempre A veces Nunca	3 2 1
Hobbies	Mis hobbies aportan a mi felicidad	Siempre A veces Nunca	3 2 1

Tabla N° 13: Operacionalización de las variables de estudio de la investigación.

VII. Técnicas e instrumentos de investigación

Instrumento Cuantitativo

Las Técnicas Cuantitativas son procedimientos de indagación que generan un tipo de dato susceptible de manejo numérico, mediante recursos analíticos relativamente tecnificados, de tipo estadístico o matemático.

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de:

Encuesta: "Es una técnica, que consiste en la observación por medio de preguntas directas o indirectas, de poblaciones, de unidades relativamente numerosas, colocadas en situaciones naturales, destinada a tener respuestas susceptibles de ser sometidas a análisis cuantitativo. Por lo anterior, es el cuestionario, el procedimiento de recolección de datos que más la identifica. Además, es un proceso, de un conjunto de acciones que se iniciarán con el planteamiento de un problema y terminará con la redacción de un informe final de investigación."[46]

Se utilizará esta técnica debido a que es de gran utilidad para la realización de esta investigación, es decir, con enfoque descriptivo y correlacional, y así tener respuestas susceptibles de ser sometidas al análisis cuantitativo.

VIII. Universo y Muestra

Universo

El Universo lo constituyen 645 afiliados y afiliadas del Servicio de Bienestar APS-CMVM

Muestra

Para el levantamiento de los datos cuantitativos se configuró una muestra de 241 casos, lo que equivale a un 95% de nivel de confianza y un 5% de rango de error.

Se trabajó con una muestra aleatoria estratificada en criterios, ya que la selección de los sujetos se realizó mediante Tablas de Números Aleatorios, el que apunta a que "*todos los elementos de la población tiene la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis*"[47]. Una de las características

[46] Pasten. F, (2008), "Metodología de la Investigación Social", IV Edición, Editorial "EDEVAL", Valparaíso – Chile, Pág. 155.
[47] Hernández. R, Fernández, Baptista. P, (2010). "Metodología de la Investigación". V edición, Editorial "MC Graw Hill". México. Pág. 176.

importante de ella, es que el investigador no influye sobre la selección de las unidades de análisis porque dicha selección está basada en el azar.

A continuación se presentan los diferentes estratos que presenta el universo:

Para esta investigación los estratos estudiados son, A-B correspondientes a Médicos/Odontólogos/Profesionales, C-D perteneciente a (Técnico Nivel Superior/Paramédico/Farmacia) y por ultimo E-F incluye (Administrativo/Auxiliares de Servicios y Chofer).

Los diversos estratos anteriormente mencionados, se encuentran en diversas instituciones pertenecientes al Servicio de Bienestar APS-CMVM Como lo son **CESFAM** (Brígida Zabala – Profesor Eugenio Cienfuegos – Dr. Juan C. Baeza Bustos. – DR. Jorge Kaplán – Gómez Carreño – Las Torres – Lusitania DR. Marco Maldonado A. – Miraflores – Nueva Aurora), **CECOSF** (Achupallas-Miraflores (Sergio Donoso); Las Palmas Chilena Parcela 11; Santa Julia; Villa Hermosa), **SAPU** (Las Torres; Reñaca Alto; Gómez Carreño; Miraflores; Nueva Aurora) **Y Unidad de Apoyo**(Droguería, Laboratorio Clínico y Dirección y Administración de Salud).

IX. Plan de Análisis

Al ser un estudio de tipo cuantitativo, al término del levantamiento o recolección de datos traducidos en información, los resultados obtenidos a través del cuestionario se tabularan en la planilla generada por el programa estadístico SPSS (Statiscal Package for the Social Sciences), para próximamente realizar un análisis de los datos, cruzando las correspondientes variables implicadas en la presente investigación.

X. Criterios de Rigor

El presente instrumento es válido teóricamente, ya que derivo de una rigurosa Operacionalización de variables asociadas al marco referencial y a la consulta de expertos.

Por otra parte su confidencialidad se calcula a través de su alfa de Cronbach, resultando un 0,89 en una escala numérica de 0 a 1. Según Velliz (2003)[48] esta cifra se encuentra en un nivel de “muy buena”, dato que se ubica en el intervalo que fluctúa entre 0,80 y 0,90.

[48] Velliz, 2003, Señala que el alfa: menor a 0,60 es “inaceptable”, entre 0,60 y 0,65 es “indeseable”, de 0,65 a 0,70 “mínimamente aceptable, de 0,70 a 0,80 es “respetable” y finalmente, 0,80 a 0,90 es “muy buena”.

XI. Esquema de Síntesis de Propuesta Metodológica

Objetivo General	Objetivos Específicos	Datos relevantes para alcanzar objetivos	Instrumentos de recogida de datos	Cobertura de aplicación y criterios muéstrales	Técnica de análisis
Conocer la autopercepción de Felicidad de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar.	Analizar la autopercepción de felicidad en el ámbito individual de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar.	Presentar aspectos relacionados a la individualización de las y los afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM (Género, Edad, Estado Civil). Presentar apreciaciones de la propia percepción de las y los afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM (Autoestima, Optimismo, Resiliencia, Salud, Con quien se siente más feliz)	Cuestionario	Se constituyen 645 afiliados y afiliadas del Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar. Para el levantamiento de los datos cuantitativos se considerara que la muestra es 241, sacada con el programa estadístico STATS, con un 95% de nivel de confianza y un 5% de rango de error.	Análisis Descriptivo y Correlacional asistido por Software especializado en SPSS.
	Analizar la autopercepción de felicidad en el ámbito familiar de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar.	Presentar aspectos relacionados a la individualización de las y los afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM (Número de hijos, Con quien vive). Presentar apreciaciones de la propia percepción de las y los afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM (Apoyo, Tiempo, Convivencia, Confianza, Incondicionalidad)	Cuestionario	Se constituyen 645 afiliados y afiliadas del Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar. Para el levantamiento de los datos cuantitativos se considerara que la muestra es 241, sacada con el programa estadístico STATS, con un 95% de nivel de confianza y un 5% de rango de error.	Análisis Descriptivo y Correlacional asistido por Software especializado en SPSS.
	Analizar la autopercepción de felicidad en el ámbito laboral de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar.	Presentar apreciaciones de la propia percepción de las y los afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM (Motivación, Oportunidad de desarrollo laboral, Reconocimiento en el trabajo, Ambiente laboral)	Cuestionario	Se constituyen 645 afiliados y afiliadas del Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar. Para el levantamiento de los datos cuantitativos se considerara que la muestra es 241, sacada con el programa estadístico STATS, con un 95% de nivel de confianza y un 5% de rango de error.	Análisis Descriptivo y Correlacional asistido por Software especializado en SPSS.
	Analizar la autopercepción de felicidad en el ámbito social de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar.	Presentar apreciaciones de la propia percepción de las y los afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM (Relaciones sociales, Participación colectiva, hobbies)	Cuestionario	Se constituyen 645 afiliados y afiliadas del Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar. Para el levantamiento de los datos cuantitativos se considerara que la muestra es 241, sacada con el programa estadístico STATS, con un 95% de nivel de confianza y un 5% de rango de error.	Análisis Descriptivo y Correlacional asistido por Software especializado en SPSS.

Tabla N° 14: Esquema de Síntesis de Propuesta Metodológica.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

El trabajo de campo se llevó a cabo entre los días 7 al 14 de diciembre de 2016, las seminaristas para poder aplicar los instrumentos hicieron contacto vía telefónica con los directores de los respectivos centros de Atención Primaria de Salud, para posteriormente dirigirse a las diversas instituciones como los son, CESFAM, CECOSF, SAPU y Unidad de Apoyo. Los instrumentos fueron autoaplicados, logrando una respuesta del 100% de la muestra estimada correspondiendo a 241 encuestas efectivamente aplicadas.

Caracterización de las y los funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM

Servicios de Atención Primaria de Salud correspondientes a los centros de trabajos de los sujetos de estudio.

Para el estudio se utilizó una muestra de un total de 241 sujetos encuestados, los cuales corresponden a 4 Centros de Atención Primaria de Salud, perteneciente a la Corporación Municipal de Viña del Mar. Esta muestra esta sacada proporcionalmente por medio del programa estadístico STATS, con un 95% de confiabilidad y un 5% de error, lo cual permitió sacar muestras homogéneas en relación a la cantidad de funcionarios y funcionarias pertenecientes a cada servicio, permitiendo así no sesgar la muestra participante y otorga confiabilidad a los resultados de la investigación. Como bien se presenta en la tabla, en los Centro de Salud Familiar (CESFAM) se encuentran la mayor cantidad de afiliados y afiliadas, ya que, constituyen 10 Centros con un total de 472 sujetos. Por otro lado, las Unidades de Apoyo muestran un menor número de encuestados, debido a que su universo corresponde a 3 centros con un total de 38 funcionarias y

funcionarios afiliados ubicados geográficamente en la ciudad de Viña del Mar.

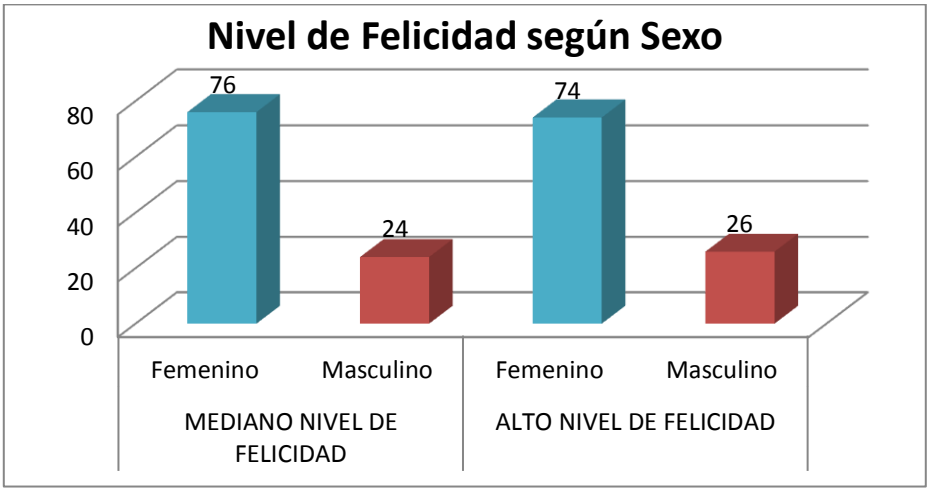
Servicios	Frecuencia	Porcentaje
CESFAM	175	72,6
CECOSF	31	12,9
SAPU	20	8,3
Unidades de apoyo	15	6,2
Total	241	100,0

Tabla N° 15: Frecuencia de Servicios de Atención Primaria de Urgencia.

Respecto a la distribución por sexo de las y los encuestados para el presente levantamiento de la información, se observa que en su mayoría las y los afiliados consideran que en su vida tienen un Alto nivel de Felicidad, siendo válidos tanto para mujeres como para hombres, con un 74,1% para ellas, correspondiente a 160 encuestas pertenecientes a mujeres y un 25,9% para ellos, correspondientes a 56 encuestas de varones.

Lo anterior, se apoya directamente y confirma los diversos estudios que sostienen que género es una variable no determinante en la felicidad, lo que indica que tanto hombres como mujeres son igualmente felices. No obstante, la presente investigación se inclina por encuestas mayormente realizadas por mujeres, esto debido a que en los Servicios de CESFAM, CECOSF y SAPU la fuerza de trabajo femenina supera al masculino producto a que históricamente los desempeños profesionales de los distintos Centros han sido realizados por mujeres, lo que sigue siendo una constante hasta hoy en día.

Gráfico N° 1: Nivel de Felicidad según sexo



Fuente: Cuestionario sobre autopercepción de felicidad, Diciembre 2016.

Considerando la distribución por Edad de las y los encuestados se puede apreciar que no existe un bajo nivel de felicidad, esto reflejado en que 216 personas encuestadas se consideran con un Alto Nivel de Felicidad.

Estudios anteriores declaran que a medida que aumenta la edad disminuye el nivel de felicidad, no obstante, nuestro presente estudio muestra que donde se encuentra el mayor nivel de felicidad es en el rango número 3, correspondiente a las personas entre 52 años a 66 años, con un porcentaje del 96% del total de encuestados de ese rango. En lo referente a los otros dos rangos, de 22 años a 36 años y 37 años a 51 años, se puede inferir que tienen un porcentaje muy parecido en lo que respecta a un Alto y Medio nivel de Felicidad.

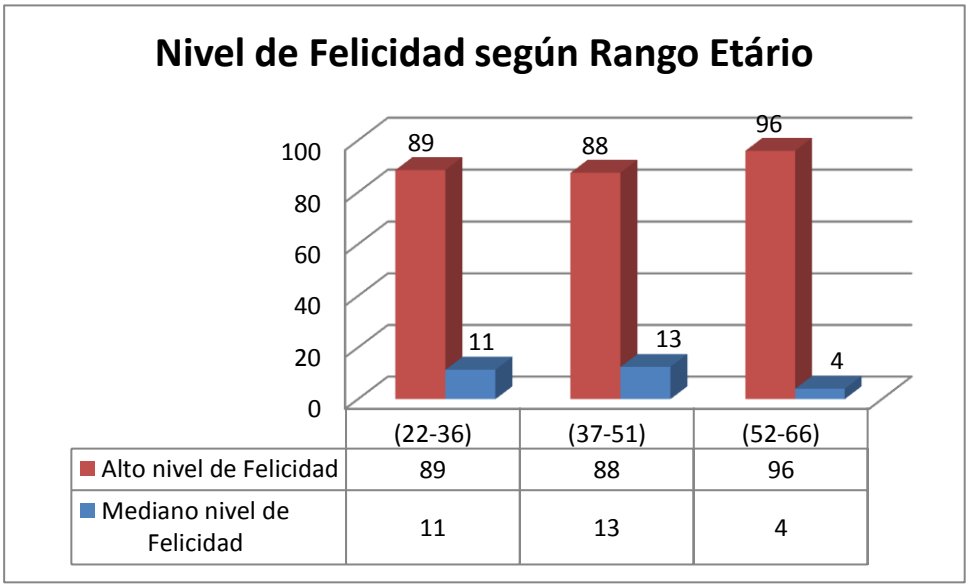
En conclusión, se mantiene de acuerdo a los resultados obtenidos que la edad no es una variable importante en la percepción de la felicidad, lo que quiere decir que no son variables correlaciónales ya que el rango de edad no influye por sobre la edad. Siendo un punto relevante dentro de los sujetos de

estudio que estos en su mayoría se mantienen activos laboralmente, sintiéndose satisfechos y felices con la vida que llevan, generando que en su vida disminuyan las perdidas en cuanto a sus capacidades físicas, psicológicas y sociales.

Nivel / Rango	**Alto nivel de Felicidad**		**Mediano nivel de Felicidad**		**Total**	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentajes	Frecuencia	Porcentaje
(22-36)	70	88,60%	9	11,40%	79	100%
(37-51)	98	87,50%	14	12,50%	112	100%
(52-66)	48	96%	2	4%	50	100%

Tabla N° 16: Rango de edad según nivel de felicidad de los sujetos investigados.

Gráfico N° 2: Nivel de Felicidad según Rango Etário



Fuente: Cuestionario sobre autopercepción de felicidad, Diciembre 2016.

En cuanto a la Característica Sociodemográfica de Estado Civil el presente estudio confirma lo que se había señalado en el marco referencial, estipulando que las personas más felices son las que se encuentran bajo el

régimen matrimonial, ya que son parejas establecidas, por tanto quien expresa ser feliz en su matrimonio suele estar feliz con su vida en general. Esto reflejado en que de un total de 92 encuestados que se encontraban bajo régimen matrimonial, 83 de ellos responden a que mantienen un Alto Nivel de Felicidad, correspondiendo a un 90,2%.

Nivel / Estado Civil	**Alto nivel de Felicidad**		**Mediano nivel de Felicidad**		**Total**	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentajes	Frecuencia	Porcentaje
Viudo	3	60%	2	40%	5	100%
divorciado	25	86,2%	4	13,8%	29	100%
separado de hecho	15	100%	0	0%	15	100%
Casado	83	90,2%	9	9,8%	92	100%
Soltero	90	90%	10	10%	100	100%

Tabla N° 17: Nivel de felicidad según Estado Civil.

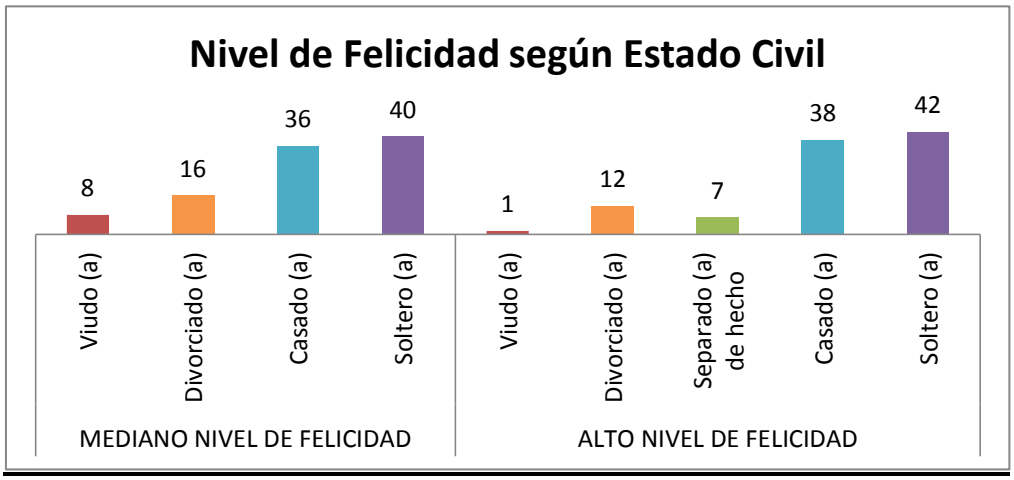
Así mismo, un alto índice de personas encuestadas que se encuentran bajo el estado civil de Solteras se encuentran de igual manera que los Casados en un Alto Nivel de Felicidad, contrastando el estudio que arroja que los Solteros son menos felices que las personas Casadas, esto reflejado en los datos que indican que de un total de 100 encuestados, 90 tienen un Alto Nivel de Felicidad, traducido a un 90%.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que no se tiene la información respecto a las personas que oficialmente tienen el Estado Civil de Solteras, pero de igual manera tienen pareja o no.

Una pesquisa que es importante rescatar a través de la investigación es que de un total de 15 personas encuestadas con estado civil Separados/as de Hechos, todos consideran que tienen un Alto Nivel de Felicidad, correspondiendo a un 100% para esa categoría.

Se afirma que a pesar de todo la felicidad depende de múltiples dimensiones en relación al Estado Civil y las diferentes experiencias vitales de cada sujeto las cuales producen aprendizajes, cambios y enseñanzas que se pueden ir incorporando en las relaciones sociales.

Gráfico N° 3: Nivel de Felicidad según Estado Civil.



Fuente: Cuestionario sobre autopercepción de felicidad, Diciembre 2016.

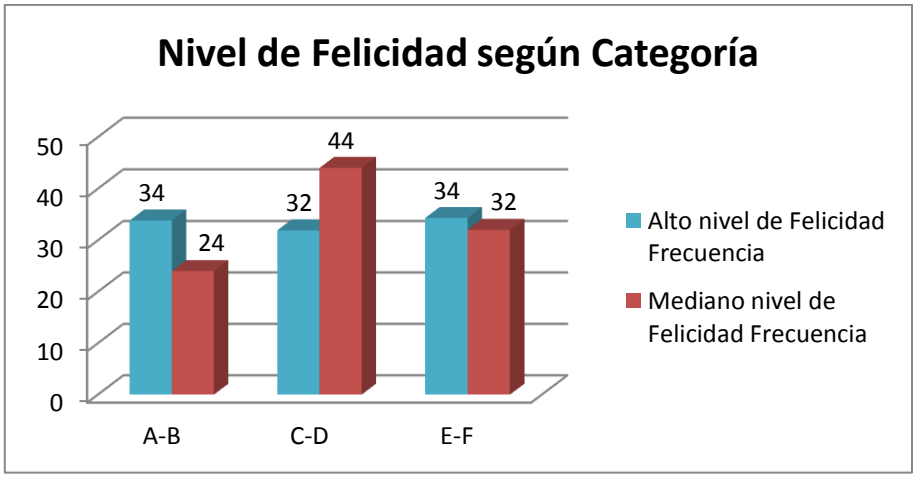
Según la escala de sueldos los funcionarios APS de la Comuna de Viña del Mar, están sujetos a una respectiva Categoría (A – F) la que está confeccionada según la profesión o cargo que desempeñen (Médicos/Odontólogos, Profesionales, Técnicos Nivel Superior, Paramédicos, Administrativos, Auxiliares de Servicio/Chofer) por ende, su remuneración depende de la categoría a la que pertenezcan. Las encuestas realizadas fueron equitativas en relación a cada categoría, por lo que la muestra es aún más representativa.

Los resultados de la investigación arrojaron que la gran mayoría de las personas considera que tiene un Alto Nivel de Felicidad entre las categorías

presentes. En lo que a esto se refiere de un total 216 personas encuestadas, 73 corresponde a la Categoría A – B, 69 C – D y 74 E – F. En tanto, los que se inclinan a un Mediano Nivel de Felicidad son 25 personas, los que no significativamente representativa a comparación a los encuestados que se inclinan por un Alto Nivel de Felicidad.

Lo anterior, refiere a que el estudio en el cual nos apoyamos para verificar esta Característica Sociodemográfica se relaciona a los resultados obtenidos mediante este estudio referente a la felicidad de los funcionarios APS-CMVM, manteniendo que el ingreso mensual no tiene nada que ver con el Nivel de Felicidad que las personas tengan. Reafirmando que el dinero es un medio y no un fin.

Gráfico N° 4: Nivel de Felicidad según Categoría.



Fuente: Cuestionario sobre autopercepción de felicidad, Diciembre 2016.

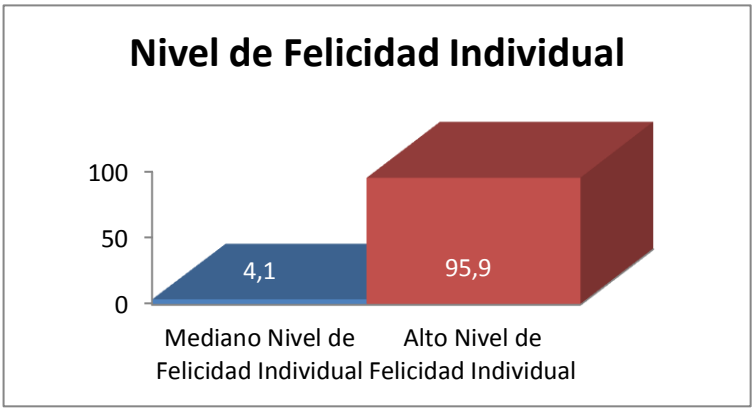
Autopercepción de Felicidad en el Ámbito Individual

La persona es un ser único e irrepetible, con sentimientos, vivencias y experiencias propias de vida. Se considera el ámbito individual como el punto de inicio, el cual entrega la visión de una persona respecto de su propia realidad, espacio personal y autoconocimiento. Lo anterior, depende de las formas de aprendizajes y experiencias producidas durante el desarrollo vital, lo que a su vez incidirá en la autopercepción que se tenga de la Felicidad.

Las tres primeras preguntas estaban dirigidas a visualizar cual es la autopercepción de felicidad que presentan las y los afiliados en su vida, las que estaban dirigidas a conocer la importancia que tiene la felicidad en la vida de los sujetos, si ellos se sienten felices con su vida y si sienten alguna carencia para logro de esta. Como se observa en el gráfico existe un amplio porcentaje de sujetos que se posicionan en un Alto Nivel de Felicidad, con un total de 231 equivalentes a un 95,9%. Lo cual da a conocer que la mayoría de los sujetos encuestados sienten que la felicidad es importante para su diario vivir, así mismo ellos se sienten felices con lo que va sucediendo en su vida, por ende, se presentan satisfechos con lo que tienen en ella.

Por otro lado, se obtiene que los sujetos que se sitúan en un Mediano Nivel de Felicidad son un total de 10 afiliados y afiliadas equivalente a un 4,1%, lo cual puede visualizar que existen sujetos que aún no se encuentran Altamente felices a nivel individual, no obstante estos son los menores. Además, mencionar que un Bajo Nivel de Felicidad no se ve reflejado en los resultados tabulados del instrumento, lo que quiere decir, que no existen sujetos que no toman en cuenta la Felicidad como parte importante de su vida y desarrollo personal.

Gráfico N° 5: Nivel de Felicidad Ámbito Individual



Fuente: Cuestionario sobre autopercepción de felicidad, Diciembre 2016.

La autopercepción de los encuestados arroja que en torno a la felicidad se encuentran felices con su vida, esto con lleva a afirmar lo que señala el marco referencial con respecto a que la felicidad se logra cuando se tiene un determinado estado de bienestar personal, principalmente, por la importancia que tiene para ellos y ellas el concepto de felicidad, considerándolo un punto relevante en su diario vivir, donde las principales tareas que realizan están virtud de su bienestar y pensadas en la búsqueda de la felicidad, lo que conlleva a que producto de sus decisiones sean felices con su vida, pensando y valorando lo que tienen, y no tanto, estar pensando en lo que les hace falta para vivir y ser felices. Tal y como lo dice Aristóteles, *"la felicidad es el significado y propósito de la vida, la aspiración y el fin de la existencia humana".* Además, es importante mencionar que la autopercepción de felicidad está mediada en la vida de las y los encuestados por sus experiencias, crecimiento personal y aprendizajes vicarios, las que son múltiples y variadas, no obstante a pesar de aquellas experiencias sí se consideran felices.

También es importante mencionar que para la aplicación de las encuestas se tuvo una muy buena aceptación por parte de las personas, lo que genera un indicio para afirmar que se encuentran receptivos a expresar su felicidad individual y ser partícipes de este tipo de investigaciones, ya que en la vida, ellos han demostrado la necesidad de ser o sentirse felices en base a un crecimiento personal y logro de metas.

Finalmente, se señala que el desarrollo de un buen ámbito individual se considera fundamental para la mantención de los otros ámbitos, ya que la actitud personal tienen una directa influencia por sobre los otros.

- **Actitud positiva**

Todos los seres humanos tienen la capacidad de elegir como vivir la vida, como sentirse en el diario vivir por las cosas que van sucediendo y cómo enfrentar los acontecimientos que van transcurriendo en la vida de los sujetos. Es por ello, que se considera necesario para la vida, el tener una actitud positiva, aprendiendo a afrontar lo que venga de la forma más beneficiosa para las personas.

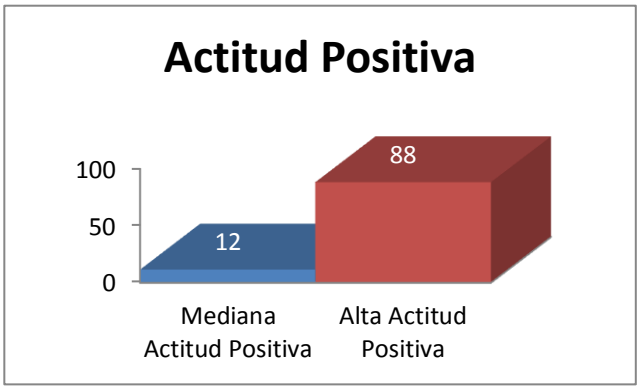
Considerando lo anterior, se presenta en el gráfico que existe un amplio porcentaje de sujetos que se posicionan en una alta actitud positiva, con un total de 213 equivalentes a un 88,4%, lo cual, da a conocer que la mayor parte de sujetos encuestados presentan una actitud positiva en su diario vivir, sintiéndose exitosos con lo que han logrado en su desarrollo de vida.

Por otro lado, se obtiene que los sujetos que se sitúan en una Mediana Actitud Positiva, son un total de 28 afiliados y afiliadas equivalentes a un 11,6%, lo cual se puede visualizar que existen sujetos que aún no se encuentran con una actitud altamente positiva, no obstante, este porcentaje

es mínimo en comparación con aquellos que declararon tener una Alta Actitud Positiva.

Además, es importante mencionar que dentro del rango de Baja Actitud Positiva, no entra ninguno de los sujetos encuestados, lo cual, se aprecia reflejado en los resultados del gráfico, lo que quiere decir, **que no existen encuestados que no posean una actitud positiva en su vida.**

Gráfico N° 6: Variable Actitud Positiva en relación a los sujetos encuestados



Fuente: Cuestionario sobre autopercepción de felicidad, Diciembre 2016.

En los diversos estudios expuestos en el Marco Referencial, se puede apreciar que estos señalan que los pensamientos son realmente poderosos y que la felicidad es entendida como el predominio de emociones positivas, lo que va a incidir en las características personales de cada sujeto, esto se refleja en un alto nivel que tienen las y los funcionarios encuestados en base a las dimensiones de autoestima, optimismo, resiliencia y salud, considerándose esta última como un factor determinante para la felicidad, ya que, se encuentra afectada tanto por el ámbito físico, psicológico y social.

En relación a que la mayoría de las y los afiliados sienten poseer una Alta Actitud Positiva, esto se debe principalmente a que muchos de ellos y ellas afirman ser personas exitosas en la vida, se sienten cómodos con su forma

de ser, lo que los lleva a una plenitud, aceptando los cambios que van ocurriendo a lo largo de su vida con optimismo, no agobiándose cuando las cosas no salen como lo esperaban y superando los obstáculos, para así poder alcanzar los objetivos y metas propuestas durante el transcurso de su vida.

Relación entre Actitud positiva y nivel de Felicidad en el Ámbito Individual

En relación a la hipótesis especifica N° 1 la cual señala que "A mayor Actitud Positiva, mayor nivel de Felicidad en el Ámbito Individual de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS –CMVM". Presentando un coeficiente correlacional de Spearman de 0,459. Dado que esta cifra se encuentra en una posición donde el nivel de significación bilateral correspondiente a 0,000. La cual es menor al alfa 0,001. Se puede concluir que **se rechaza la hipótesis nula que dice que las variables de Felicidad Individual y Actitud positiva son independientes.** En base a lo anterior, se puede apreciar que si una de las variables se modifica ya sea aumente o disminuya, la otra se verá directamente afectada.

Se puede observar que las y los afiliados mantienen un alto nivel de Actitud Positiva, fortaleciendo aquellos aspectos como el optimismo, la motivación y la autorrealización, lo cual influye positivamente en la Felicidad Individual contribuyendo dentro de su diario vivir a tener gratas emociones, recordando los buenos momentos vividos, un alto crecimiento personal y un aprendizaje vicario que va en pos de esta, ya que estas variables arrojaron ser dependientes, existiendo una relación directamente proporcional la una con la otra.

Es por ello que el potenciar las actividades que vayan en directa relación con aumentar las condicionantes que influyen en el tener una mejor actitud, y

no observando esta variable como una actitud pasajera en la vida de la persona, sino que desarrollarla como un estilo de vida, la cual incidirá directamente en aumentar la autopercepción de felicidad en el ámbito individual, ya que son directamente proporcionales.

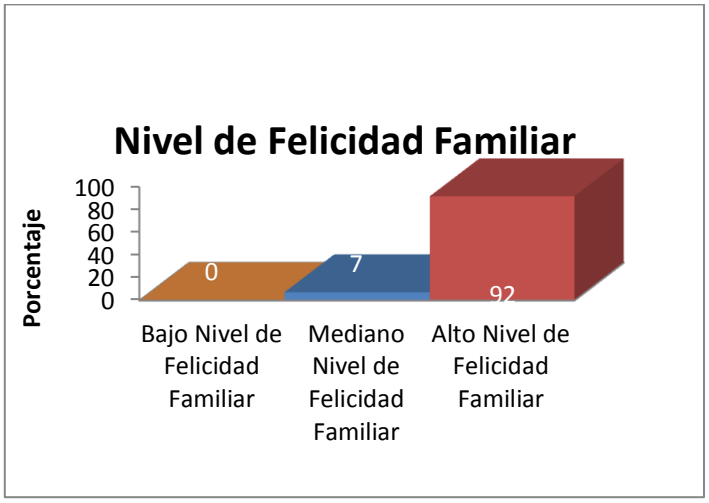
Autopercepción de Felicidad en el Ámbito Familiar

Se afirma que el núcleo fundamental de la sociedad es la familia, principal formador del aprendizaje vicario para el desarrollo de la vida de un ser humano, en base a valores y costumbres internalizados, encontrando las herramientas necesarias que el sujeto se adapte a su contexto, además teniendo en cuenta aquellas habilidades y destrezas para el correcto y adecuado funcionamiento del núcleo familiar.

Las preguntas en este Ámbito se dirigían a visualizar cual es la autopercepción de Felicidad que presentan las y los afiliados en su vida familiar. Siendo la intencionalidad conocer si se sienten felices con su familia, si su familia le entrega felicidad, si él o ella entregan felicidad a su familia, y por último, si a su familia le importa la felicidad. Se puede inferir a través de los resultados que de un total de 241 sujetos encuestados, solo 1 de ellos correspondiendo a un 0.4% hace alusión a un Bajo Nivel de Felicidad, siendo un número mínimo en comparación a aquellos que consideran una Mediana Felicidad Familiar y Alta Felicidad Familiar. Por consiguiente, 18 personas se consideran con un Mediano Nivel de Felicidad, equivalente a un 7,5%. En gran magnitud se refleja un Alto Nivel de Felicidad Familiar con un total de 222 personas, expresándose en un 92,1%.

Sosteniendo la mayoría de los afiliados y afiliadas sentirse felices con su familia, así mismo sienten que la felicidad familiar debe ser entregada mutuamente tanto de ellos para con su familia y viceversa, sintiendo que para el núcleo familiar es importante la felicidad.

Gráfico N° 7: Nivel de Felicidad Ámbito Familiar.



Fuente: Cuestionario sobre autopercepción de felicidad, Diciembre 2016.

A través de los diversos estudios realizados anteriormente en relación a la Felicidad familiar, se puede apreciar que tanto en Chile como en los países latinoamericanos se tiene un importante anclaje hacia los vínculos familiares, lo que se puede corroborar con el presente estudio, el cual afirma existir un alto nivel de Felicidad con la familia. Se puede confirmar que la gran mayoría de las y los afiliados encuestados asienten responder de forma positiva a la afirmación de si su familia es importante, declarando reconocer las cosas buenas del núcleo familiar, apreciando lo que tienen dentro de este y sintiéndose felices en el ambiente en el que se desenvuelven.

Además, se puede inferir que frente a las adversidades que se le presentan dentro de su diario vivir, estando continuamente sujetos a la presión, estrés, cansancio, consideran relevante el apoyo, tiempo, confianza e incondicionalidad, que les brinda la familia, manteniendo estos vínculos incluso en los momentos de crisis.

- **Apoyo Familiar**

El núcleo familiar es considerado el entorno más cercano e importante en la vida de una persona. En lo referente a la variable de apoyo familiar esta se considera la más importante dentro de una gran gama de herramientas necesarias que entrega la familia para vivir la vida, considerando al apoyo una de las piezas nucleares capaz de estar presente transversalmente en la vida de sus miembros, incluso en instancias donde el mismo apoyo se vea sometido a modificaciones. El apoyo familiar dentro de su constructo se caracteriza por abarcar dimensiones que se presentan como consecuencia de su accionar, entre las cuales se destaca, preocupación, tiempo, convivencia, confianza e incondicionalidad, cada una de ellas relacionadas a un proceso psicosocial, que siempre considera las distintas formas en que estas se den y los significados y valores que se le atribuyan.

El apoyo familiar según las y los encuestados es fundamental para la búsqueda y alcance de la Felicidad, considerando un 88,8% que tiene un Alto Apoyo Familiar correspondiendo a 214 personas que se inclinaron por esta opción. Muy por debajo se sitúan l27 personas que sesgaron su respuesta a indicar que poseen un Mediano Apoyo Familiar. Así mismo, es importante señalar que ningún afiliado al Servicio de Bienestar APS, se inclinó a considerar un Bajo Apoyo Familiar, lo que lleva a inferir que si bien no pueden contar con todas las dimensiones presentes en la variable, sí cuentan con una o más.

El Alto Apoyo Familiar que consideran los encuestados y encuestadas se apoya en su experiencia vital y las que van viviendo día a día en su núcleo familiar cercano, el contacto recurrente a logrado la obtención de una percepción de un funcionamiento familiar favorable, que comprende y se

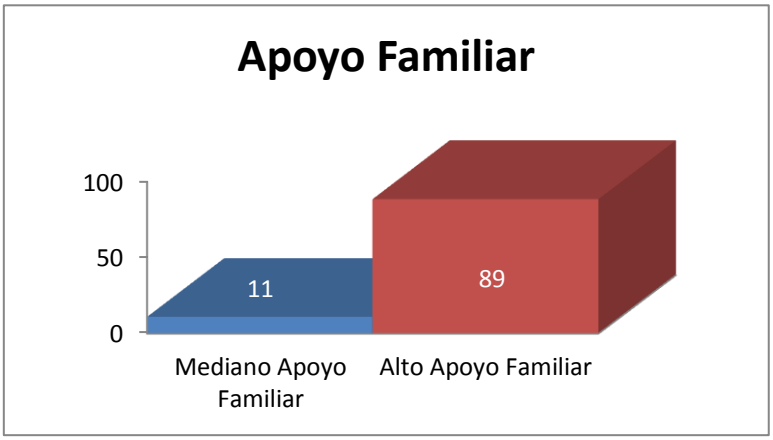
basa en el apoyo familiar. El sentirse preocupado en virtud para que alguien de la familia se vea y se sienta bien, es una de las acciones más valoradas por los sujetos, ya que si un miembro de la familia no está en plenitud personal, esto repercutirá de alguna u otra forma en la vida familiar, es por ello que la escucha activa y el ocuparse por lo que pasa son indicadores altamente valorados.

Otra posición relevante es el Tiempo que es entregado en la familia, por cada uno de sus miembros, haciendo notar cuán importante es para cada uno de ellas y ellos los momentos que se vivan en esta, siendo los principales generadores de buenos recuerdos en el futuro. El apoyo familiar también tendrá su lugar de acción en el vivir en compañía de otros u otras, en el cohabitar, espacio físico que marcará para bien o para mal, si se logra vivir en armonía será relevante para la mantención de las buenas relaciones familiares y junto con ellos la familia incidirá de buena manera en la vida personal de cada uno de sus miembros.

Las dimensiones de confianza e incondicionalidad son propias de la vida en familia, no obstante, para el logro de estas el trabajo debe ser arduo, minucioso, querer hacerlo, y con posterioridad, lograr que surja naturalmente en la vida de los miembros de la familia que la desarrollan, permitiendo la seguridad que se tiene de uno mismo y en relación a otros miembros de la familia para el logro de tratar los diversos y más variados temas que se pueden lograr en una familia, así mismo, el alcanzar la aceptación de cada miembro de la familia respetando su individualidad, considerando la esencia de cada persona humana, respetándola por el solo hecho de ser persona, integrante de la familia.

Todo lo anterior, apoyado en la idea de cada dimensión de apoyo familiar, transversalmente existe un gran estímulo basado en el cariño, amor, aprecio y sentido de pertenencia que se logran a través de la vida, y que tributa permanentemente al Apoyo Familiar.

Gráfico N° 8: Variable Apoyo Familiar en relación a los sujetos encuestados.



Fuente: Cuestionario sobre autopercepción de felicidad, Diciembre 2016.

Relación de la Variable Apoyo Familiar con nivel de Felicidad en el Ámbito Familiar

La hipótesis especifica N°2, la cual señala que "A mayor Apoyo Familiar, mayor nivel de Felicidad en el Ámbito Familiar de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS –CMVM". Presentando un coeficiente de correlación de Spearman de 0,407. Dado que esta cifra se encuentra en una posición bilateral correspondiente a 0,000. La cual es menor al alfa 0,001. **Donde se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula que las variables de Apoyo Familiar y Felicidad Familiar son independientes.** En base a lo anterior, se puede apreciar que si una de las variables se modifica ya sea aumente o disminuya, la otra se verá directamente afectada.

En base al análisis realizado anteriormente el cual hace alusión a la asociatividad que existen entre estas dos variables, se puede observar que las y los funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar APS, afirmaron poseer un alto Apoyo Familiar obteniendo emociones y sentimientos positivos dentro de su diario vivir, jugando un papel fundamental en el desarrollo integral de ellos y ellas, lo que le permite a los sujetos encuestados adquirir refuerzos sociales del entorno más inmediato, favoreciendo su adaptación e integración al mismo. Lo anterior, influye positivamente en el Ámbito Familiar aportando a las relaciones familiares, los buenos ratos, fijándose tareas comunes, teniendo la compañía para enfrentar los desafíos y problemas contribuyendo a la construcción de vínculos de calidad. Por ende, es importante es importante que el servicio de Bienestar brinde los recursos adecuados para que estas dos variables dependientes vayan en aumento, contribuyendo a un mayor nivel de Felicidad en las y los afiliados.

En consecuencia se perciben positivamente las relaciones entorno a su núcleo familiar, además valoran positivamente los espacios y las instancias de afectividad que se generan al interior de la familia, espacio donde el Servicio de Bienestar puede potenciar prestaciones que se dirijan a la mejora de las relaciones familiares, para afianzar los lazos que dentro del hogar puedan estar desgastados por actividades monótonas, y de ese modo volver a valorar a la familia, entendiendo la significación que tiene para la vida de cada una de las personas. Más aun valorando la labor que una institución se encarga de brindar un mejor grado de Bienestar, es por ello, que estas instancias enriquecedoras se deben aprovechar, y el Servicio debe potenciar aquello.

Autopercepción de Felicidad en el Ámbito Laboral

El trabajo suele ser en la vida de las personas uno de los aspectos más importantes en la calidad de vida de los diversos sujetos que se encuentran en edad activa, ya que este suele ser la principal fuente de crecimiento personal y económico, por lo que, cuando se cumplen las metas y objetivos propuestos se logra una satisfacción y felicidad, permitiendo el desarrollo en el ambiente laboral de los trabajadores.

Considerando lo anterior, se presenta a continuación el análisis y resultados del presente estudio en el Ámbito Laboral, donde las preguntas estaban dirigidas a conocer si se sienten felices con su trabajo, si son felices con lo que el trabajo les entrega, si les gustaría desempeñarse en otras labores.

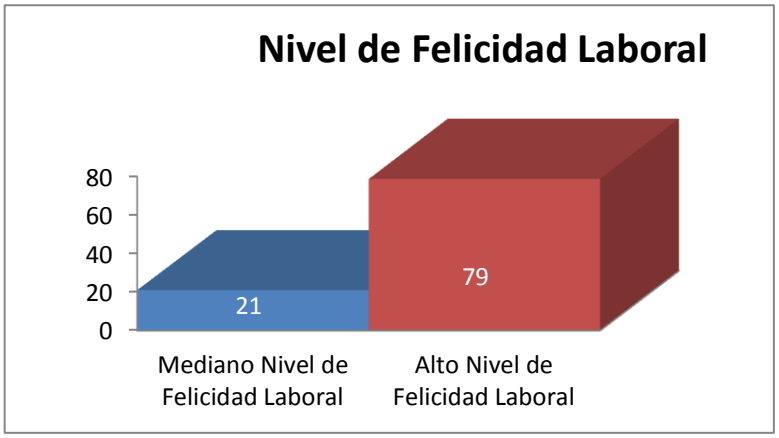
Como se observa en el grafico existe un amplio porcentaje de sujetos que se posicionan en un Alto Nivel de Felicidad, con un total de 190 equivalentes a un 78,8%. Lo cual da a conocer que la mayoría de los sujetos encuestados se sienten felices en su lugar de trabajo, estando conformes con lo que el trabajo les entrega día a día, por lo cual aseguran no privilegiar querer desempeñarse en otras labores.

Por otro lado, se obtiene que los sujetos que se sitúan en un Mediano Nivel de Felicidad son un total de 51 afiliados y afiliadas equivalente a un 21,2%, lo cual puede visualizar que existen sujetos que aún no se encuentran Altamente felices a nivel laboral, no obstante, este valor es inferior a los que sí se sientes felices en sus puestos de trabajo.

Además es importante mencionar que en el “Bajo Nivel de Felicidad” no se encuentra ninguno de los sujetos encuestados, lo cual se ve reflejado en los

resultados mediante el grafico, lo que quiere decir, que no existen encuestados que no se sienten felices en sus lugares de trabajo.

Gráfico N° 9: Nivel de Felicidad Ámbito Laboral.



Fuente: Cuestionario sobre autopercepción de felicidad, Diciembre 2016.

Estudios anteriormente señalados en el marco de referencia indican que la felicidad en el trabajo se logra a través del bienestar de sus empleados, poseyendo un buen clima laboral, que los trabajadores se sientan motivados y sobre todo que su espacio laboral sea cómodo permitiendo desempeñar su función de forma grata, donde su equipo de trabajo reconozcan el buen desempeño, además que se le brinde la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, ya sea en el área donde se encuentra actualmente o accediendo a otro puesto de trabajo. En base a lo anterior y corroborándolo con los resultados se puede confirmar, que la mayor parte de las y los afiliados encuestados se encuentran felices en sus puestos de trabajo, asintiendo que el lugar donde se desempeñan les ha brindado, más de una de las de las alternativas antes mencionadas, lo cual, se considera fundamental, ya que el trabajo influye directamente en la calidad de vida de

los sujetos, proporcionándoles a las y los funcionarios diversos aspectos positivos, que favorecen el quehacer profesional de las personas.

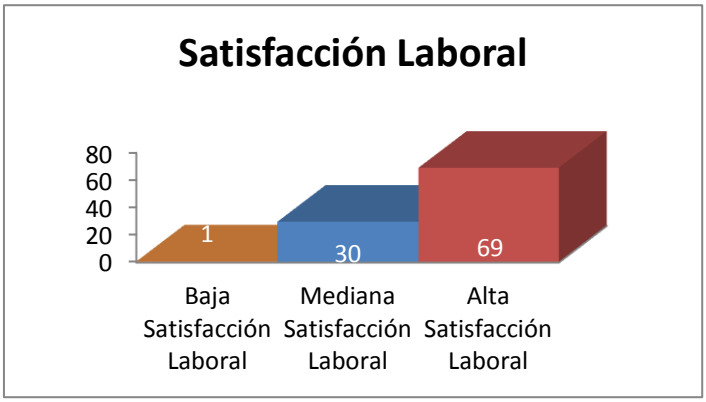
- **Satisfacción laboral**

Existen cada vez más investigaciones que demuestran que la felicidad posee múltiples interacciones con los diferentes aspectos que tiene la vida humana, dentro de las cuales, se encuentra la Satisfacción Laboral la que se puede apreciar como el resultado de variadas actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, esta satisfacción es relevante principalmente en el micro ambiente laboral.

Es por ello, que a continuación se dan a conocer el análisis y resultados del presente estudio en base a la Satisfacción Laboral, donde las afirmaciones se encontraban dirigidas a conocer si se encuentran satisfechos con su lugar de trabajo.

En el presente gráfico se puede apreciar que existe un amplio porcentaje de sujetos que se posicionan en una Alta Satisfacción Laboral, con un total de 167 lo que equivale a un 69,3%, en base a ello se puede colegir que la mayoría de los encuestados se sienten satisfechos en su lugar de trabajo. Por otro lado, se encuentran 72 sujetos lo que constituye un 29,9% que se consideran medianamente satisfechos con su trabajo, por lo que se puede apreciar que existen afiliados y afiliadas que aseguran no encontrarse altamente satisfechos en su puesto de laboral. Además, es importante señalar que aquellos sujetos que se posicionaron con una Baja Satisfacción Laboral son un total de 2 sujetos equivalente al 0,8%, si bien, esta cifra, es menor a las anteriores, ellos sienten que aún existen carencias en el ambiente laboral.

Gráfico N° 10: Variable Satisfacción Laboral en relación a los sujetos encuestados.



Fuente: Cuestionario sobre autopercepción de felicidad, Diciembre 2016.

En el presente estudio se puede apreciar que existe una concordancia con estudios anteriores, donde señalan que la satisfacción en el puesto de trabajo no depende directamente del nivel de remuneración del sujeto, sino que, de una serie de compensaciones psicológicas, sociales y económicas.

A través de esta investigación muchos de las y los funcionarios afirmaron sentirse siempre motivados en sus puestos de trabajo, mostrándose satisfechos con las diversas acciones y tareas que llevan a cabo dentro de este, asimismo declararon tener oportunidades de progresar en su trabajo con el objetivo de seguir perfeccionándose para poder cumplir todas aquellas tareas que deben desempeñar. También, por medio de este estudio los sujetos dieron a conocer mediante la encuesta que es importante para ellos el reconocimiento, valorando sus esfuerzos y logros que los llevan a ser bien considerados y a que a su vez su entorno laboral confíe en ellos.

Se considera además, que para los sujetos encuestados es importante el ambiente laboral, donde la mayoría asegura sentirse integrado, relajados y libre estrés declarando ser ellos mismos dentro de su lugar de trabajo existiendo dentro de este un ambiente colaborativo, ayudando a ampliar la

satisfacción de los empleados y a mejorar la productividad empresarial, lo que conlleva que las y los afiliados sean más felices.

Relación de la Variable Satisfacción Laboral con nivel de Felicidad en el Ámbito Laboral

Al probar la hipótesis especifica N° 3 la cual señala que “A mayor Satisfacción Laboral, mayor nivel de Felicidad en el Ámbito Laboral de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM”. Presentando un coeficiente correlacional de Spearman de 0,516. Dado que esta cifra se encuentra en una posición donde el nivel de significación bilateral correspondiente a 0,000. La cual es menor al alfa 0,001. **Se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula que las variables de Satisfacción Laboral y Ámbito Laboral son independientes.** En base a lo anterior, se puede apreciar que si una de las variables se modifica ya sea aumente o disminuya, la otra se verá directamente afectada.

Se visualiza que las y los afiliados mantienen un alto nivel de Satisfacción Laboral, donde se percibe dentro de los sujetos un alto nivel de motivación, reconocimiento en el trabajo y un ambiente laboral grato lo que les ayuda a mantener un equilibrio entre su vida personal y laboral, lo anterior influye positivamente en el Ámbito Laboral de los sujetos, los cuales al poseer una alta Satisfacción Laboral les proporciona diversos aspectos positivos como lo es el desarrollo, crecimiento personal y laboral, conocimiento y un sin número de habilidades que favorecen el buen desempeño en el trabajo. Por ende, se considera importante que ellos y ellas tengan un alto nivel de felicidad, ya que, mediante los resultados del cuestionario muchos indicaron no sentirse felices en este ámbito, obteniendo este el menor nivel de felicidad a diferencia de los otros como lo es, el individual, familiar y social, por lo cual, se considera necesario que la institución brinde mayores recursos que vayan

en pos de aumentar la Felicidad en el trabajo, con el objetivo de evitar el sufrimiento, la depresión y la miseria, lo cuales pueden conllevar a la infelicidad e insatisfacción de las y los funcionarios.

Es en este ámbito que el Servicio de Bienestar APS-CMVM tiene un campo de acción preferente en su desarrollo, ya que es un ámbito que está al debe, que los funcionarios autoperciben como en menor nivel de felicidad. El Servicio al trabajar directamente estaría dando solución a las problemáticas que enfrentan diariamente los afiliados y afiliadas en su fuente laboral, generando espacios que potencien el autocuidado. Lo anterior, provocaría directamente que se aumentara la autopercepción directa producida por Satisfacción Laboral relacionado al Ámbito Laboral, especialmente si el Servicio de Bienestar trata directamente y depende del empleador responsable de los mismos trabajadores, por ende, desarrollaría una influencia más certera con las personas encargadas de departamento de Recursos Humanos principalmente.

Autopercepción de Felicidad en el Ámbito Social

Vivimos y nos desarrollamos en una sociedad donde se vive en comunidad y se influencia a participar en actividades que den respuestas al supuesto que el hombre es un ser social por naturaleza, ya que nacemos con la característica social y la vamos desarrollando a lo largo de nuestras vidas a través de las distintas vivencias que tenemos, confirmando a través de esas experiencias que necesitamos de los otros para sobrevivir.

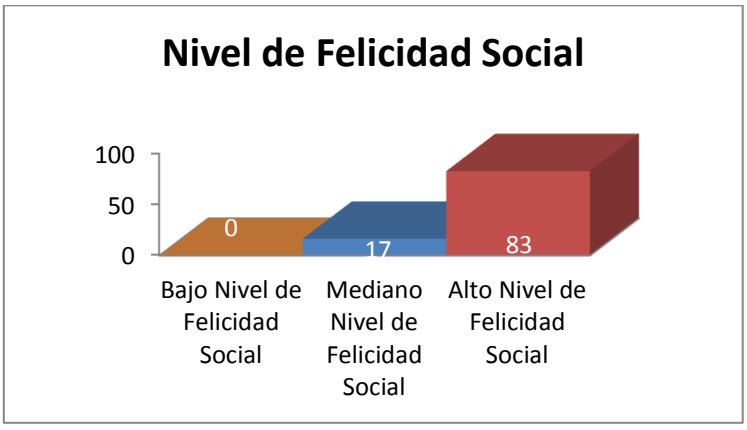
El instrumento de recolección de datos posee 2 preguntas correspondientes a la variable de Felicidad Social de un total de 56 preguntas. Las preguntas estaban en virtud de conocer si los encuestados y encuestadas se sienten felices con sus relaciones con otros/as, y además,

conocer si es una persona que aporta a la felicidad de los demás. Lo anterior, nos lleva a inferir que considerablemente en su mayoría las y los encuestados estipulan que poseen un Alto Nivel de Felicidad Social, demostrado en que de un total de 241 encuestas, 200 de ellos y ellas correspondientes a un 83% se inclinan por esta opción. Muy a distancia se presentan 40 personas que consideran que en su vida tienen un mediano nivel de felicidad equivalente a un 16,6% y por último y por muy debajo de las dos medidas anteriores se encuentra una persona que considera que mantiene un bajo nivel de felicidad social, correspondiente a un 0,4%.Se considera que las personas respondieron estas preguntas en consideración a los dos espacios físicos donde mayoritariamente se desarrolla gran parte de su vida, estas son, lugar de residencia y lugar de trabajo. En los espacios antes mencionados se requiere constantemente estar vinculándose y socializando con el fin principal de mantener buenas relaciones con los otros y que aquello repercuta de manera positiva en su vida personal, basándose en que el ser humano es un ser eminentemente social que necesita relacionarse con otros para su subsistencia.

Los mayores niveles de Felicidad encontrados y referidos a la autopercepción tienen relación directa al contexto donde se desarrollan las relaciones interpersonales, considerando con gran significación que estas se desarrollan por participación voluntaria de las mismas personas, no sintiéndose obligados a estar en un espacio donde no se quiere estar, compartiendo con personas que aportan de manera positiva a sus vidas, impactando en su bienestar individual. Además, un punto significativo que produzca que las personas se sienten feliz con otros y también considerar si se es una persona que entrega felicidad a los demás, es que en este ámbito el punto de referencia se encuentra en las personas que con las que se han

mantenido relaciones sociales a lo largo de toda la vida, siendo este el motivo más significativo para responder a este ítem. Finalmente, se puede mencionar que una de las principales importancias que aporta el Ámbito Social en aumentar los niveles de Felicidad, se relaciona en que la sociedad en que vivimos constantemente genera espacios en lo que indudablemente se desarrollen las relaciones interpersonales en virtud de que todos los ítems de nuestra vida están relacionados a vincularse con más personas, por ende, tenemos que formar una buena actitud en cuanto a relaciones con demás personas, las que si son positivas serán significativas para la vida y para la denominación que se le brinde a la Felicidad en el ámbito social.

Gráfico N° 11: Nivel de Felicidad Ámbito Social.



Fuente: Cuestionario sobre autopercepción de felicidad, Diciembre 2016.

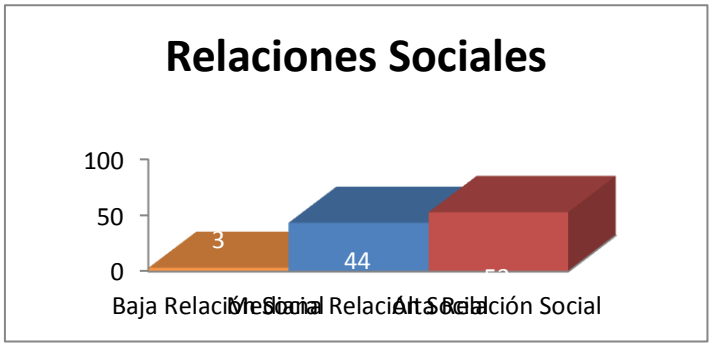
- **Relaciones Sociales**

Los seres humanos necesitamos estar en constante contacto con otras personas, intercambiando impresiones, opiniones y a veces meras conversaciones que muchas veces no tienen mayor sentido que el hecho de relacionarnos con otros sujetos, poniendo énfasis en que las relaciones interpersonales son fundamentales en la vida de las personas, es por ello, que se cree necesario conocer la importancia que tiene para la felicidad el poder comunicarnos, interactuar y compartir con otros. Estas relaciones no

necesariamente implican un deber, sino más bien, se basan en la comunicación asertiva que permite el apoyo de las redes, la ayuda mutua y satisfacer los diversos dominios de la vida.

Considerando lo anterior, se presenta a continuación el análisis y resultado del presente estudio en relación a las Relaciones Sociales.

Gráfico N° 12: Variable Relaciones Sociales en relación a los sujetos encuestados.



Fuente: Cuestionario sobre autopercepción de felicidad, Diciembre 2016.

Como se presenta en el gráfico existe un amplio porcentaje de sujetos que se poseen un alto grado de Relaciones Sociales, con un total de 128 equivalentes a un 53,1%, lo cual, da a conocer que la mayor parte de sujetos encuestados poseen múltiples interacciones con otros sujetos en su diario vivir.

Por otro lado, se obtiene que aquellos sujetos que se sitúan en un Mediano Nivel de Relaciones Sociales, correspondiendo a un total de 106 lo que equivale a un 43,6%, en base a estos datos, se puede apreciar que existen sujetos que no poseen un alto nivel de relaciones sociales, este dato se considera relevante ya que el valor no existe mucha diferencia en base a aquellos funcionarios y funcionarias que declararon tener un alto nivel de relaciones sociales.

Por otro lado, se obtiene que los sujetos que se sitúan en una Mediana Actitud Positiva, son un total de 28 afiliados y afiliadas equivalentes a un 11,6%, lo cual se puede visualizar que existen sujetos que aún no se encuentran con una actitud altamente positiva, no obstante, este porcentaje es mínimo en comparación con aquellos que declararon tener una Alta Actitud Positiva. Además, es importante mencionar que dentro del Bajo Nivel de Relaciones sociales, son pocos los sujetos que afirman estar en este rango, correspondiendo a un total de 8 afiliados constituyendo un 3,3%.

En base a la presente investigación se puede apreciar que las y los afiliados a través de una muestra representativa, señalan poseer un alto nivel de relaciones sociales, debido a que se consideran personas sociables teniendo una mayor incidencia en su Felicidad, al tener en cuenta que estás están presentes desde el nacimiento hasta el fin de nuestros días. Esto le permite al sujeto sentirse competente dentro de las más variadas situaciones pudiendo optar a la gratificación social lo cual aporta un mayor equilibrio y felicidad, en base a esto es que se considera relevante las respuestas que dieron los sujetos al reconocer la importancia que tiene para ellos el dar espacio a los vínculos sociales, a la participación colectiva, donde la mayor parte de los sujetos aseguraron sentirse felices y a su vez también dan a conocer que los hobbies aportan de manera significativa a esta. Lo anterior permite a los sujetos tener un mayor posicionamiento y rol en la sociedad a través del proceso de socialización, donde los seres humanos a través de este proceso van formando su personalidad, al establecer relaciones laborales, familiares, profesionales, amistosas y deportivas.

Relación de la Variable Relación Social con el nivel Felicidad en el Ámbito Social

Al probar la hipótesis especifica N° 4 la cual señala que “A mayor Relaciones Sociales, mayor nivel de Felicidad en el Ámbito Social de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS-CMVM”. Presentando un coeficiente correlacional de Spearman de 0,457. Dado que esta cifra se encuentra en una posición donde el nivel de significación bilateral correspondiente a 0,000. La cual es menor al alfa 0,001. **Se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula que las variables de Relaciones Sociales y Ámbito Social son independientes.** En base a lo anterior, se puede apreciar que si una de las variables se modifica ya sea aumente o disminuya, la otra se verá directamente afectada.

Lo anterior, llega a confirmar que la importancia de las relaciones sociales y haciendo tributo a que la persona humana es un ser eminentemente social, siendo aquella interacción que se produce entre dos o más personas en la sociedad, estableciendo vínculos de acuerdo a los espacios en los que desarrollan su vida, brindándoles un rol que los hace partícipes en los grupos a los cuales pertenece, aquello fundamentalmente, por iniciativa propia. Esta socialización, resultado del estudio a través de la variable de Relaciones Sociales, se considera significativa en su correlación con el aumento de Felicidad en la vida del sujeto en el Ámbito Social, ya que a mayor relaciones sociales, mayor será la felicidad en aquél ámbito. Es importante mencionar que uno de los factores más importantes de la felicidad son las relaciones sociales que se dan a lo largo de todo el ciclo vital, ya que es ahí, donde se arraigan con mayor fuerza los sentidos de felicidad que se tengan en este ámbito, ya que se desarrolla en virtud y con personas que se vuelven significativas para el desarrollo de la vida misma. Además, esta satisfactoria

correlación, y su dependencia de una con otra, expresa que al mantener buenas Relaciones Sociales repercutirá de buena manera en los otros ámbitos estudiados, incrementando así su nivel de Felicidad en general. Es en esta relación que el Bienestar tiene una importante fuente para incrementar los índices de felicidad que tienen sus afiliados y afiliadas, generando espacios de interacción que fomenten principalmente las buenas relaciones, con personas (colegas) que están en su día a día, significando una muy buena oportunidad para incrementar el Bienestar individual y colectivo, y así la Felicidad en más de un ámbito.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

La Felicidad ha existido desde siempre en la vida del ser humano, desde los inicio de su historia hasta hoy en la actualidad, volviéndose a lo largo de años una necesidad constante, ya que en primer lugar reside en aprender a disfrutar de todo aquello que se posee, por pequeño que pudiese parecer, todas las personas abarcan un gran número de cosas gracias a las cuales se podría llegar a ser más Felices, algunas de estas van del solo hecho de disfrutar de la compañía de los seres queridos. Además, porque se trata de una adquisición que incide en la vida de todos los individuos desde el propio momento del nacimiento, es decir, desde que la persona llega a este mundo merece ser feliz y se puede alcanzar mediante la toma de pequeñas decisiones cotidianas, teniendo en consideración que la Felicidad es la clave de la vida.

La ciencia ha descubierto que la Felicidad es fundamental en la vida de las personas. En el ámbito individual, se ha comprobado que la Felicidad, mejora la salud física y mental contribuyendo a que el sujeto tenga una actitud positiva frente a la vida; A nivel familiar, se destaca que la Felicidad humana tiene que ver con las relaciones familiares, los buenos ratos, las tradiciones compartidas, el apoyo en los momentos difíciles, fijarse tareas comunes, tener compañía para enfrentar los desafíos, la ayuda para enfrentar los problemas, son insumos emocionales que contribuyen a construir vínculos de calidad; a nivel laboral, las personas más felices alcanzan un buen clima laboral, la motivación, un cómodo espacio de trabajo, la oportunidad de desarrollo profesional y el reconocimiento de su trabajo; y a nivel social, las personas más felices son aquellas que participan en actividades recreativas y de ocio, ya que, estas influyen positivamente en el ánimo, lo cual estaría relacionado con mayores niveles de Felicidad. Por lo tanto, potenciar la

Felicidad se transforma en un imperativo ético y moral para las personas, las familias, el trabajo y la sociedad.

La siguiente propuesta de intervención se encuentra fundamentada en los resultados de la investigación efectuada a las y los afiliados del Servicio de Bienestar APS-CMVM, respecto a su nivel de Felicidad, en el ámbito personal, familiar, laboral y social. Para efectos de la presente investigación se llevó a cabo dentro del cuestionario, una interrogante destinada a conocer que es lo que podría aportar el Servicio de Bienestar para la Felicidad de las y los afiliados. Se considera fundamental dar a conocer esta propuesta, ya que, la investigación se encuentra directamente abocada hacia este ámbito, alcanzando un mejor enfoque por parte de la institución para responder aquellas necesidades que las y los funcionarios desean que esta responda, como eje clave para elevar el nivel de Felicidad de los sujetos.

I. Fundamentación de la Propuesta

Según el Ministerio del Interior a través del departamento de recursos humanos, estipula los derechos y obligaciones de los funcionarios públicos, es dentro de este primer ítem que se sostiene que los funcionarios públicos que desempeñan labores en Atención Primaria de Salud Municipal son los que tienen pleno derecho a afiliarse a los Servicios de Bienestar.

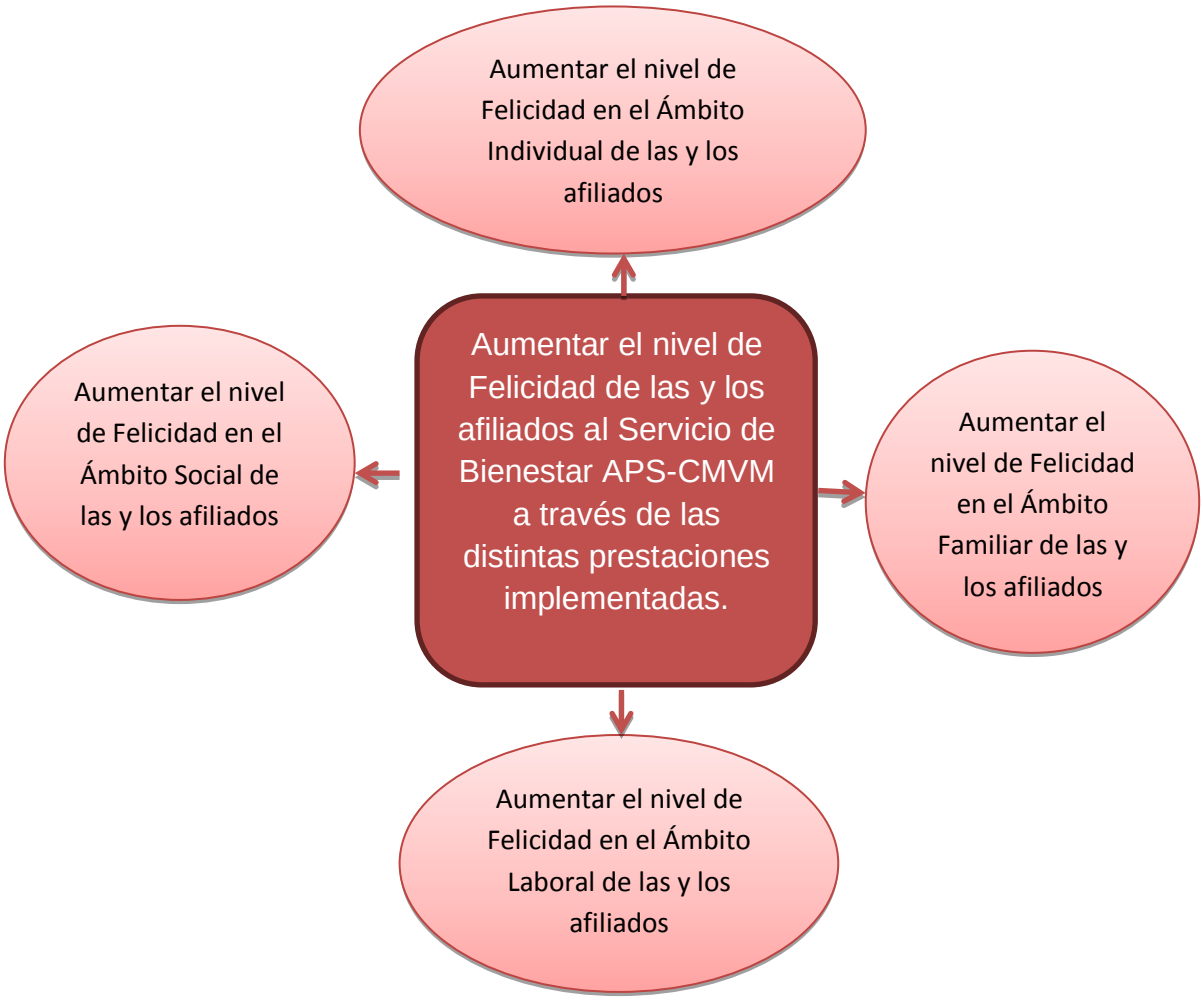
En esta tarea el Servicio de Bienestar APS-CMVM tiene por misión *"Constituir una organización solidaria, participativa, de gestión moderna, que ofrezca una cartera de beneficios de orden asistencial, recreacional y social, de modo que los funcionarios de APS vean en nosotros una real alternativa*

para incrementar su calidad de vida y sus potenciales, tanto en los aspectos laborales, como personales y familiares"[49].

A través de la información recopilada en el presente Proyecto de Título, la actual Propuesta de Intervención se encamina a mostrar cuales serían las posibles vías de acción, por el cual el Servicio de Bienestar APS-CMVM ejecutará las distintas gestión de prestaciones de servicio que vayan en directo beneficio de sus afiliados y afiladas, con el fin último de acrecentar su bienestar físico, psicológico, social, con el hecho de aumentar su Felicidad en el ámbito individual, familiar, laboral y social. Además, lo anterior permitirá dar respuesta a una de las funciones principales que estipula el Servicio en su Reglamento Interno, que es, elaborar, implementar y evaluar políticas, programas y proyectos sociales específicos, que respondan, por una parte, a las necesidades e intereses de los afiliados, y por otra, que proyecten el desarrollo y fortalecimiento de las prestaciones de Bienestar.

[49] CMVM. Bienestar APS Viña del Mar. http://www.cmvm.cl/BienestarAps/mision-vision.php

II. Estructura de la Propuesta



III. Objetivos de la Propuesta

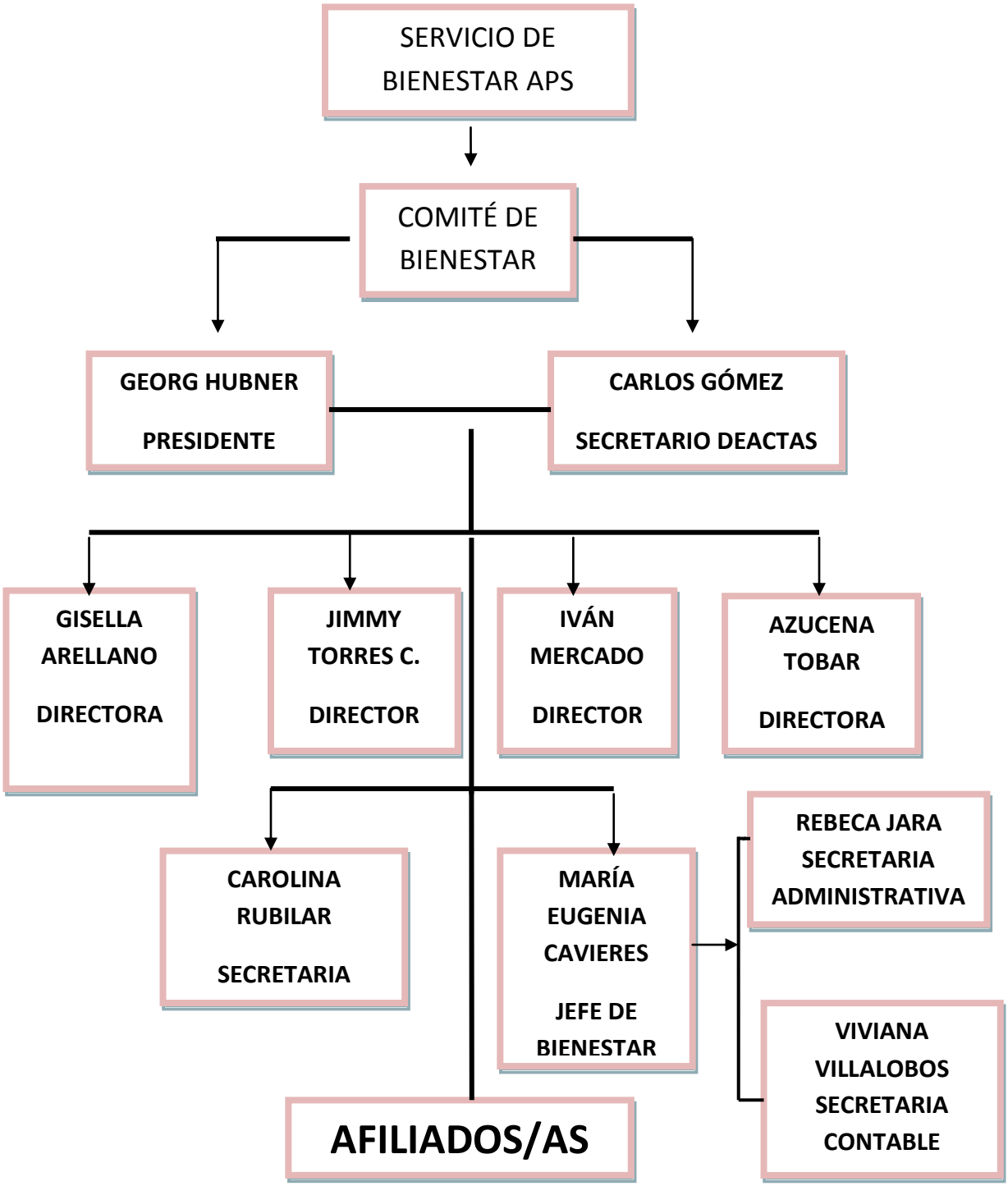
Objetivo General

Aumentar el Nivel de Felicidad de las y los afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM a través de las distintas prestaciones implementadas

Objetivo Específico

- Aumentar el Nivel de Felicidad en el Ámbito Individual de las y los afiliados
- Aumentar el Nivel de Felicidad en el Ámbito Familiar de las y los afiliados
- Aumentar el Nivel de Felicidad en el Ámbito Laboral de las y los afiliados
- Aumentar el Nivel de Felicidad en el Ámbito Social de las y los afiliados

IV. Dependencia Administrativa



V. Características de la Propuesta

La propuesta de intervención tiene un periodo de implementación acorde a las fases que se proponen para la ejecución de cada una de ellas, las que están sujetas a contingencias y modos en que se desarrollen los objetivos específicos propuestos, con el fin principal de trabajar por tareas realizadas satisfactoriamente y el cumplimiento de estas. Tal y como se expuso la planificación, ejecución y evaluación será llevada a cabo por la Jefa del Servicio de Bienestar.

En cuanto a los Recursos Humanos se contempla la dirección general por parte de la Jefa del Servicio de Bienestar ASP-CMVM, la que considerará a las personas idóneas para llevar a cabo cada una de las etapas con sus respectivas actividades, las que podrán ser integradas por personas pertenecientes al Directorio de Bienestar, o bien, personas externas que estén capacitadas en cada uno de los ámbitos con los cuáles se trabaje. Considerando que estás implementaciones, respecto a la Felicidad, son innovadoras en cuanto a las prestaciones que realizan transversalmente los Servicios de Bienestar del país, se considera que el recurso humano tenga la convicción de que se está trabajando sobre bases sólidas con respaldos teóricos y técnicos que le permitan llevar a cabo de la mejor manera posible la tarea encomendada. Referente a los Recursos Materiales, estos serán implementados acordes a los que sean necesarios para la ejecución de las fases y se deberá contar con un presupuesto para cada uno de los ámbitos que se quieran desarrollar. Finalmente, los Recursos Financieros serán asignados para la implementación de las actividades, teniendo en consideración que sería adecuado contar con un presupuesto que dé respuesta cabal a cada una de las fases que se tengan en consideración, gran parte de los recursos financieros con los que cuenta el Bienestar están

en función de brindar un mayor Bienestar a sus afiliados y afiliadas, considerando que el aumento de su autopercepción de Felicidad se puede ver positivamente si se emplean actividades en dirección a aquello. Lo anterior con el fin que se le brinde el mejor uso al financiamiento que aporta, el municipio, el estado, cada socio o socia en su cuota de incorporación y aportes mensuales que realice cada afiliado.

También se considera importante que el Servicio de Bienestar canalice sus fuerzas en realizar las gestiones que estén en concordancia con la satisfacción de cada una de las necesidades de las personas en cuanto aumentar sus niveles de autopercepción de su Felicidad, aprovechando que actualmente el sector servicios en el Mercado está fuertemente explotado, ya que las personas consumen servicios en post de sus necesidades no tan primarias, sino más bien, de disfrute.

Es por lo anterior que el Servicio de Bienestar primero, tenga la convicción que trabajar referente a la temática de Felicidad le puede traer muy buenos resultados a la evaluación de su gestión.

VI. Diseño de la Propuesta

Objetivo específico

Aumentar el Nivel de Felicidad en el Ámbito Individual de las y los afiliados

Descripción General

El proyecto consiste en el traspaso de conocimientos al Servicio de Bienestar APS-CMVM para que este comunique los resultados a la Consultora Patrimonia, entidad encargada de promover el turismo dentro de la institución, ya que mediante los resultados de la encuesta en el Ámbito Individual la mayoría de los sujetos señala que les gustaría que el Servicio de Bienestar pueda aportar con viajes a través de una mayor gama de información, programación y paquetes turísticos, respecto a las diferentes alternativas a las que se pudiera optar.

Es por ello, que a través de esta investigación se pretende potenciar el servicio de turismo, como a la vez dar mayores oportunidades y convenios para los viajes.

Objetivo específico

Aumentar el Nivel de Felicidad en el Ámbito Familiar de las y los afiliados

Descripción General

De acuerdo a los resultados de la investigación, se puede enfatizar que una de las dimensiones con mayor preponderancia es el Ámbito Familiar, lo cual indica que las y los afiliados del servicio de bienestar se sienten mayormente felices cuando desarrollan actividades o están en contacto con sus familias.

Por ende y de acuerdo a los resultados extraídos directamente de los sujetos se plantea la necesidad de implementar acciones que impulsen más servicios destinados a estos, pudiendo ser actividades recreativas como talleres, masajes, paseos con piscina, degustación de comidas saladas, buscar lugares de esparcimiento y recreación, y por último apoyo para mayores actividades de participación.

Es por lo anterior que se cree necesario que el bienestar puede alcanzar o dar cumplimiento a este objetivo a través de la contratación de convenios por medio de múltiples instituciones.

Objetivo específico

Aumentar el Nivel de Felicidad en el Ámbito Laboral de las y los afiliados

Descripción General

Si bien la investigación arroja bajo niveles de Felicidad en esta dimensión, lo cual se genera por diversos factores, uno de los más destacados es la carencia existente frente a las actividades de autocuidado en relación a la mejora de relaciones laborales fortaleciendo los buenos valores y el compañerismo. Esto se puede trabajar a través de actividades dentro de cada centro de salud, las cuales vayan enfocada en dicha carencia con temáticas tales como manejo de estrés y ansiedad, relaciones laborales saludables, el buen trato, reconocimiento de esfuerzos y logros del otro, ambiente laboral apropiado.

Estos temas deben ser dirigidos desde el Servicio de Bienestar, ya sea desde la misma profesional encargada, o profesional Trabajador Social quien

pueda entregar una mirada holística y dar resolución no solo a estas temáticas sino abarcar en todo ámbito a los sujetos, se propone que sea una persona externa al centro de salud, ya que no se manifestará una mayor influencia en cada sujeto.

Objetivo específico

Aumentar el Nivel de Felicidad en el Ámbito Social de las y los afiliados

Descripción General

Una de las mayores respuestas dadas desde el sujeto fueron las celebraciones de fin de año para sus afiliados y cargas familiares, acto que enmarca el Ámbito Social, ya que son en estas celebraciones donde existe la posibilidad de que las y los afiliados en su totalidad puedan tener una mayor interacción fuera de su lugar de trabajo.

Las características más enfatizadas desde la respuesta del sujeto son que sean prestaciones de acceso gratuito con actividades recreativas para las cargas familiares, y que proporcionen algún tipo de alimentación gratuita en estas, como las que realizan diversas empresas a fin de año. Buscado generar que todos los sujetos sean incorporados de la misma forma y sin distinción, proporcionándole la posibilidad de participar tanto a aquellos sujetos que poseen un alto ingreso económico como a los poseen un bajo ingreso económico.

VII. MATRIZ DE LA PROPUESTA DE INTERVENCION

Objetivo General: Aumentar el Nivel de Felicidad de las y los afiliados al Servicio de Bienestar APS-CMVM a través de las distintas prestaciones implementadas.

Objetivo Especifico	Actividades	Tiempo programado	Medios de verificación
Aumentar el Nivel de Felicidad en el Ámbito Individual de las y los afiliados	Esta temática no se abordara mayormente, ya que el Servicio de Bienestar cuenta recientemente con la Consultara Patrimonia la que es encargada de realizar prestaciones con respecto al ámbito de turismo. Sin embargo, las seminarista darán conocer a través de una charla en conjunto con el Servicio de Bienestar APS-CMVM y la Consultara Patrimonia sobre los resultados arrojados mediante la investigación en base a este ámbito las cuales serían: - Ofrecer una mayor gama de información con respecto a viajes. -Ofrecer información de paquetes turísticos. -Programar viajes. - Oferta de lugares donde vacacionar. -Generar convenios que faciliten el acceso a viajes.	1 sesión	• Lista de Asistencia. • Registro Fotográfico. • Pauta de Observación.
Aumentar el nivel de Felicidad en el Ámbito Familiar de las y los afiliados	Que el Servicio de Bienestar APS-CMVM se dedique durante un plazo de 3 meses a buscar convenios a través de vía telefónica y de forma presencial en las diferentes instituciones. Luego de esto dar a conocer a las y los afiliados por medio de vía mail, Facebook, sitio web y entregando afiches en los diferentes centros para promocionar los diversos convenios a los cuales podrán optar los sujetos tales como: **-**Talleres -Masajes -Paseos con piscina	Durante un plazo de 3 meses de forma anual	• *Lista de Asistencia.* • *Registro Fotográfico.* • *Pauta de Observación.*

	-Degustación de comidas saladas -Lugares de esparcimiento y recreación -Actividades de participación		
Aumentar el nivel de Felicidad en el Ámbito Laboral de las y los afiliados	Que el Servicio de Bienestar contrate un profesional Trabajador Social que pueda dirigirse a los diferentes Centros de Atención Primaria de Salud donde se encuentran las y los afiliados, con el propósito de hacer talleres una vez al mes, para desarrollar diferentes temáticas tales como: -El manejo de estrés -Ansiedad -Relaciones laborales -Propiciar el buen trato -Reconocimiento de esfuerzo y logros del otro -Desarrollar dentro de cada espacio laboral un ambiente grato.	Mensual	• *Lista de Asistencia.* • *Registro Fotográfico.* • *Pauta de Observación.*
Aumentar el nivel de Felicidad en el Ámbito Social de las y los afiliados	Que el Servicio de Bienestar contrate un lugar o espacio de forma anual, en cual se realizaran las celebraciones de fin de año tanto para las y los afiliados como para sus cargas familiares, en las cuales donde el acceso sea de forma gratuita y además que proporcione: -Actividades recreativas -Alimentación gratuita -Piscina -Regalo para cada carga familiar con límite de edad	Anual	• *Lista de Asistencia.* • *Registro Fotográfico.* • *Pauta de Observación.*

Tabla N° 18: Matriz Propuesta de Intervención.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

El presente capítulo, hace referencia a las conclusiones que han surgido durante el proceso de Investigación Descriptiva Correlaciona, estando patrocinada institucionalmente por el Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar (CMVM).

En primer lugar, se concluirá respecto a la Temática de la Felicidad, donde se realizará una breve síntesis en base a los resultados obtenidos desde el proceso de investigación, los cuales se obtuvieron en base al análisis e interpretación de los datos, también sobre la importancia que trae consigo la percepción que tienen los sujetos en base al concepto de Felicidad para que el Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar pueda entregar un mejor servicio a sus afiliados y afiliadas.

Posteriormente, se hará referencia a la Metodología utilizada para el levantamiento de la información, permitiendo acceder a la Autopercepción de Felicidad de las y los afiliados del Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar, teniendo en cuenta los principales acontecimientos que surgieron durante el proceso.

Finalmente, se concluirá en base a los diversos aprendizajes obtenidos desde el Trabajo Social, dando énfasis a los principales aportes e intervención que la profesión puede presentar en la investigación.

I. Conclusiones Temáticas

"La Felicidad Humana generalmente no se logra con grandes golpes de suerte, que pueden ocurrir pocas veces, sino con pequeñas cosas que ocurren todos los días"[50], es por ello, que en la presente investigación se concibió la Felicidad como una variable condicionada por cuatro ámbitos (individual, familiar, laboral y social) fundamentales en su existir, siendo estos transversales a la vida de todas las personas.

Conocer la autopercepción de Felicidad de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar, se constituyó como una experiencia enriquecedora tanto profesional y personal en la vida del equipo seminarista, ya que la enseñanza a través de métodos tradicionales se olvida con rapidez, por lo que fue necesario incluir en el curriculum actividades de investigación, para que el aprendizaje fuera aún más significativo. ¿Por qué estudiar la felicidad?, por diversos motivos, en primer lugar el Servicio de Bienestar APS es una institución al servicio de sus afiliados y afiliadas que tiene por objetivo acrecentar el Bienestar en la vida de sus beneficiarios a través de la gestión de distintas prestaciones. El campo de acción que tiene el Bienestar es privilegiado, ya que repercute directamente en la vida de las personas, interesándose en el disfrute de todo aquello que se tiene, es ahí donde reside la Felicidad. Además, es importante porque se trata de una adquisición que incide en la vida de todos los individuos desde el propio momento del nacimiento, ya que todos tenemos el derecho de ser felices.

Como información general relevante de la investigación se obtuvo que de 241 encuestados y encuestadas, 199 de ellos y ellas consideraron que "Sí

[50] *Benjamín Franklin. Estadista y Científico Estadounidense*

son Felices", 4 responden a la opción "No es Feliz", 7 se inclinan por "A veces", finalmente, 31 personas "No Contestaron" a la pregunta de ¿Es Feliz? Lo que nos lleva a inferir que destacadamente las y los encuestados sí consideran la Felicidad en sus vidas, saltándose los procesos mentales de considerar todas las dimensiones y los factores que en ella inciden, sino que respondiendo asertiva o negativamente a la pregunta. Lo que se afirma considerablemente producto de la adhesión que obtuvo la opción afirmativa, que la investigación de Felicidad sí es significativa, porque los sujetos de investigación la consideran como una variable acertada como objeto de estudio.

La síntesis central de los resultados de estudio, se basa en los cuatro ámbitos correspondientes a las dimensiones de la Variable Felicidad y sus factores integrantes. En consideración a estos cuatro ámbitos, se observa que el Nivel de Felicidad es alto en general con grandes porcentajes en cada uno de ellos. El Ámbito Individual, se consolida como la dimensión en que los afiliados y afiliadas encuestados/as consideran que son más felices correspondiendo a un 95,9%, siguiendo muy de cerca el Ámbito Familiar con un 92,1%. En tercer lugar se posiciona el Ámbito Social con un 83% de adherencia, y finalmente, se sitúa el Ámbito Laboral con un 78,8%. Los Ámbitos Individual y Familiar se consolidaron como los dos ámbitos en que las personas se autoperciben más Felices, los dos espacios inherentes a la vida de la persona desde su nacimiento, uno desde la propia individualidad del sujeto condicionado por las características personales y el otro desde el núcleo familiar, primera fuente de felicidad, lugar donde se construyen las herramientas para la vida, y los encuestados le otorgaron la valoración que creíamos que iba a suceder, confirmando en el análisis de los resultados, deduciendo que la autopercepción de las y los afiliados es

considerablemente favorable en el ámbito individual y familiar. Es en estos dos espacios donde el Servicio de Bienestar tiene dos campos de acción con los que puede trabajar directamente y así incrementar el nivel de felicidad de sus asociados y asociadas, ya sea de forma más personalizada trabajando con cada afiliado y su grupo familiar, o bien, desde una mirada más colectiva donde la vinculación de los funcionarios en actividades extra laborales se incremente. Los espacios de disfrute, el desconectarse de los quehaceres diarios se percibe como enriquecedores momentos para los sujetos de la investigación, ya que se revitalizan a través de jornadas de autocuidado propicias para incrementar los índices de su Felicidad.

En cuanto al ámbito Social, las y los encuestados también le brindan una valoración importante dentro de sus vidas, siendo el lugar donde desarrollan sus relaciones interpersonales, las que influencian de manera positiva su vida, y desencadenan bienestar en otros ámbitos, aumentando los niveles y la autopercepción que tengan sobre su Felicidad. Tal y como lo exponían las correlaciones el Ámbito Laboral se sostuvo como el menos feliz entre los sujetos que dieron forma a la investigación, la dimensión satisfacción laboral no logra alcanzar una felicidad plena y permanente en la vida de las y los afiliados del Servicio de Bienestar, siendo las relaciones más tensas, la carga laboral, las jornada de trabajo, las metas inconclusas, la remuneración, las dimensiones que van en desmedro de que las y los sujetos no tengan una muy buena autopercepción en sus vidas de acuerdo a este ámbito. El Servicio de Bienestar contaría acá con una fuente de explotación de estos espacios donde estos dos aspectos se hagan presentes, principalmente, teniendo más incidencia en lo laboral aprovechando los accesos más expeditos que se puedan tener desde la Corporación Municipal de Viña del Mar, con el fin principal de que las personas se sientan mejor dentro de sus

condiciones de trabajo, donde participan la mayor parte de su tiempo y teniendo en consideración que sus quehaceres repercuten directamente a los usuarios que son beneficiarios directos sus atenciones, por ende, si mejoran las condiciones laborales en todos sus aspectos como repercusión se tendría un mejor trato usuario, haciendo tributo a sus derechos y deberes.

Finalmente, la autopercepción de Felicidad de las y los afiliados del Servicio de Bienestar APS, es alta en cada uno de sus ámbitos, dando respuestas concretas en que la familia y las mismas personas son el lugar más idóneo donde desarrollar y vivir la Felicidad. Es por ello que estas debiesen ser los principales ámbitos donde potenciar la Felicidad por parte del Servicio de Bienestar APS, no obstante, también se deben potenciar los ámbitos que no obtuvieron una adherencia tan contundente, ya que si estos mejoran en distintos espacios donde puede intervenir el bienestar, los funcionarios mejorarán su autopercepción, rescatando los aspectos positivos. De esta forma el Servicio de Bienestar pueda brindar a sus afiliados y afiliadas prestaciones en concordancia real a las necesidades.

II. Conclusiones Metodológicas

El proceso realizado por las estudiantes seminaristas, tuvo como principal objetivo Conocer la autopercepción de Felicidad de las y los funcionarios del Servicio de Bienestar APS de Viña del Mar.

Para la realización de esto, el equipo de proyecto de título se basó en los planteamientos de la investigación descriptiva y correlacional, esta propuesta metodológica se diseña a partir de las experiencias de investigación basada en los referentes teóricos y conceptuales, apoyada en las diversas variables que respaldan el concepto de Felicidad.

Esta investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo, permitiendo acceder a la recolección de datos y análisis de los resultados. Esta información da acceso a un conocimiento empírico de relevancia, para levantar un fenómeno social como es la Autopercepción de Felicidad, lo cual permite visualizar el sentir de los sujetos de estudio, abriendo puertas para dar soluciones a las necesidades y así otorgar la entrega de prestaciones adecuadas a las y los afiliados del Servicio de Bienestar APS-CMVM.

Además, este enfoque posibilitó el análisis descriptivo, dando cumplimiento con los objetivos de investigación declarados en el diseño metodológico. Es importante señalar que el establecimiento de los objetivos de la investigación fueron producto de referentes conceptuales en conjunto con las necesidades de la institución. Esto dio paso a la operacionalización de las variables de acuerdo a ambas necesidades, proceso que facilitó la confección del instrumento, el análisis e interpretación de los datos y confección de una propuesta de intervención acorde a los resultados de la investigación.

Las variables de investigación en variables independiente y dependiente fueron primordial para poder situar los indicadores necesarios en el creación del instrumento que cumple con los requerimientos de la Autopercepción de Felicidad y los Ámbitos Individual, Familiar, Laboral y Social; entregando grandes aprendizajes en cuanto a ensayo y error para poder diseñar un marco coherente al abordaje de la temática, lo cual involucra plantear la idea de investigación; preguntas que involucren un sistema de objetivos delimitados en el tiempo, medibles, razonables para poder cumplirlos y evitar los sesgos culturales; formular y reformular la operacionalización de las variables, dado su importancia en el levantamiento de los indicadores otorgando valores cuantificables y con sentido práctico a los conceptos, para

medir el logro de los objetivos y el cumplimiento de las variables, produciendo así el instrumento final.

El instrumento utilizado para la recolección de información se componía, en primera lugar, por la Identificación del sujeto; luego, se presentan 54 preguntas cerradas las cuales se indica al sujeto responder con una X las alternativa que considere más cercana a su realidad; finalmente, se presentan 2 preguntas abiertas para así acceder a las respuesta del sujeto de forma subjetiva. Esto significó que cada trabajador se dedicara a responder el cuestionario en 15 minutos aproximadamente, encontrándose dentro del margen planificado. Sin embargo, pese a los esfuerzos del equipo seminarista por acotar el instrumento, algunos trabajadores se mostraron sorprendido por la extensión del cuestionario. Lo anterior, no significó una mayor dificultad para el levantamiento de la información, pues fueron respondidos satisfactoriamente, todo los instrumentos de acuerdo al número de muestra confiable requerida para la Investigación.

Por otra parte, la cátedra de Informática para el Trabajo Social aporta en el análisis de datos, dando nociones de los niveles de medida; sean nominales, ordinales y de razón; interpretación de las medidas de tendencia central; media, moda y percentiles; y de variabilidad como lo es la desviación típica. También otorgó beneficios en cuanto a herramientas tecnológicas y computacionales, dentro de estas encontramos el uso del programa “Statistical Package for the Social Sciences” (SPSS), que facilitó las labores de registro y estudio cuantitativo de las variables, profundizando así en el manejo de este.

Durante la aplicación el equipo de proyecto de título considera relevante plantear ciertas observaciones que permitirían enriquecer futuras investigaciones en la temática de la Felicidad.

Se sugiere que, en el caso de realizar una Investigación de Felicidad esta sea de enfoque mixto, pues el modelo cualitativo permitiría complementar los resultados, desde la perspectiva del sujeto con el fin de otorgar una mirada más integral a la investigación.

Además, que la investigación se pueda implementar a través de un método computacional donde todos los funcionarios afiliados y afiliadas tenga acceso a responderla, con el fin último de tener una información más representativa que abarque a una mayor cantidad de encuestados y logrando así que cada uno se sienta parte importante del proceso de investigación, manejando sus propios tiempos y espacios.

Finalmente, el equipo seminarista considera que todas las herramientas empleadas para la realización de la metodología dieron respuesta de forma pertinente y oportuna a los objetivos propuestos de la investigación, aportando a la elaboración del instrumento y análisis de la interpretación de los resultados.

III. Conclusiones desde el Trabajo Social

La temática Autopercepción de la Felicidad es tan amplia como sus múltiples conceptos, ya que esta se proyecta desde la propia subjetividad del sujeto. Si bien como Trabajo Social, cuya disciplina enfocada en dar respuestas a las diversas necesidades provenientes desde el ser humano, tiene la necesidad de ir evolucionando en relación a los conceptos y cambio de vida de estos. Por ende, el proyectar este tipo de investigación genera la oportunidad de visualizar la profesión desde otra perspectiva, dando a conocer que como Trabajo Social no necesariamente se debe tratar con los

problemas cotidianos que presenta el sujetos como lo son Vulneración de Derechos, Pobreza, Vivienda, Salud, Educación, entre otros; si no que existen problemáticas muchas veces invisibilizadas, que son producto de la infelicidad tanto en el ámbito individual, familiar, laboral y social; lo cual no permitiría un crecimiento apropiado del ser humano. Generando la necesidad de proyectar la intervención social desde otros ámbitos o campos no tratados profundamente por la profesión.

Pensar la intervención social implica reflexionar sobre la singularidad de los sujetos y sus contextos, como eje de análisis e intervención. El Trabajo Social es una de las profesiones que produce sus prácticas, principalmente en la vida cotidiana de los sujetos con los que actúa. Conoce, comprende e interpreta a partir de ese entramado social, la visión del mundo y la realidad que tienen los propios sujetos con los que interactúa, a través de una metodología y técnicas propias que, si bien no son privativas y excluyentes de otros campos disciplinares, el trabajador social las profundiza en su operatividad y a través del marco axiológico que sostiene.

El quehacer profesional de Trabajo Social se encuentra basado en las denominadas Ciencias Sociales, las que tienen por objeto el estudio vinculado a las actividades y el comportamiento de los seres humanos, por tanto, analizan las manifestaciones de la sociedad, tanto materiales como simbólicas. Es por ello, que la Felicidad estudiada desde el Trabajo Social encuentra una línea de acción identificada ya que se trabaja con personas, principales sujetos de intervención de la disciplina, y es allí donde la Felicidad en sus concepciones más actuales se desarrolla. Constituyéndose como prácticas innovadoras de investigación desde el Trabajo Social, ya que cada vez es más incesante la búsqueda de la Felicidad.

Los cambios sociales acontecidos a través del tiempo en virtud de la investigación y posterior intervención sobre la Felicidad, considera a las personas como seres holísticos, donde surgen una infinidad de nuevos factores que llegan a incidir en los niveles de felicidad. Es el Trabajo Social la disciplina que responde directamente al requerimiento anteriormente mencionado, viendo a la persona desde el punto de vista de las distintas interacciones que lo caracterizan, correspondiendo a una actitud integradora, orientando hacia una comprensión contextual de los procesos.

Abocado netamente a la presente investigación, los aportes que ha brindado el Trabajo Social son múltiples, ya que, es la profesión que permite alcanzar la visión más integral y cercana a la realidad de los sujetos en cuanto a la Felicidad, creando e implementando acciones fundamentales que permiten la intervención basada en el ciclo tecnológico. El Proyecto de Título I y II es visualizado como una instancia que ayuda a profundizar el conocimiento, las habilidades y las destrezas formadas durante los cinco años de estudio que nos han ayudado para la realización de las distintas tareas que se nos han encomendado en esta investigación.

También, un punto relevante se relaciona con la Institución Patrocinante, el cual dice relación en primer lugar con prestar ayuda técnica, y por otro lado los conocimientos transmitidos por la Jefa del Servicio del Bienestar APS-CMVM, quien es su calidad de profesional como Asistente Social aporto en el desarrollo y la ejecución de la presente investigación. Además, cabe destacar que mediante los resultados que se tengan de la investigación, esta podrá hacer uso de nuevos lineamientos y conocimientos que brindaran una nueva mirada sobre la percepción que tienen las y los funcionarios afiliados

en base al concepto de Felicidad, para que a través de esto el Servicio de Bienestar pueda ofrecer prestaciones que vengan a satisfacer las verdaderas necesidades, facilitando el actuar profesional y se refleje en acciones correctivas que aporten y sumen a la obtención de una mayor Felicidad de estos.

Finalmente, es importante destacar que desde la experiencia del equipo de Proyecto de Título, el ejercicio profesional nos ayudó a internalizar las acciones que realiza un trabajador social dentro de su campo profesional, realizando desempeños propios de su labor, principalmente confluyendo los dos campos definidos en Trabajo Social, por un lado el manejo de la teoría y, por otro, la acción de realizar la práctica. Brindándonos experiencias enriquecedoras para la formación profesional, a un paso de entrar al Mundo Laboral.

CAPÍTULO VIII

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- Beytia P, C. E. (2011).*¿Cómo medir la Felicidad?*.Santiago de Chile.
- *Hernández. R, Fernández. C, Baptista. P, (2010), "Metodología de la investigación", V edición, Editorial "MC Graw Hill", México.*
- Gómez. M, (2006), "Introducción a la Metodología de la Investigación Científica", Editorial Brujas, Córdova.
- Pasten. F, (2008), "Metodología de la Investigación Social", IV Edición, Editorial "EDEVAL", Valparaíso – Chile.
- Pereyra L. E. (2007), "Integración de Metodologías cuantitativas y cualitativas: Técnicas de Triangulación".
- Lukas, E. La Felicidad en la Familia. Comprender, Aceptar, Amar.

SEMINARIOS DE TITULOS

- Arellano S, Cabezas V, Carrillo N. *"Capital Social y Estrategias de Solución Habitacional en un grupo de familias postulantes al Programa Fondo Solidario de elección de Vivienda en la Comuna de Quilpué". Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, Chile 2012.*

- *Báez G, Saavedra T. "Investigación evaluativa de la felicidad como dimensión subjetiva de la calidad de vida en los trabajadores de la Universidad Técnica Federico Santa María". Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Escuela Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, Chile 2014.*

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- BCN, B. d. (s.f.). Ley Fácil. Recuperado el Abril de 2016, de https://www.bcn.cl/

- Mier, M. ¿Cuál es la Clave de la Felicidad? 75 años de estudio en Harvard nos dan las respuestas. Obtenido de https://miguelmier.com/2016/01/04/cual-es-la-clave-de-la-felicidad-75-anos-de-estudio-en-harvard-nos-dan-la-respuesta/

- John Helliwell, R. L. (2015). Informe Mundial sobre la Felicidad 2015. Obtenidode http://worldhappiness.report/wp-content/uploads/sites/2/2015/04/WHR-2015-summary_final-ES.pdf 33

- *Ruut Veenhoven. "Calidad de Vida y Felicidad: No es exactamente lo mismo". Fundación Humanismo y Ciencia, Archivo de la Felicidad. Recuperado de http://personal.eur.nl /veenhoven/Pub2000s/2001e-fulls.pdf*

- *Vargas M.L. "Sobre el concepto de percepción". Alteridades, revista de Ciencias Sociales y Humanidades. 16 de Septiembre del 2012. Recuperado de Mirlars.blogsot.cl/2012/09/sobre-el-concepto-de-prercepcion-luz.html*

- Instituto de Políticas Públicas. "Como Medir la Felicidad". 2001. Recuperado http://www.politicaspublicas.udp.cl/media/publicaciones/archivos/337/Como_medir_la_felicidad.pdf)

- *GestioPolis.Com Experto. "Qué es la demografía". Publicado 6 Julio del 2002. Recuperado de http://www.gestiopolis.com/que-es-demografía/*

- *Foglia. G. "Estudio Sobre Felicidad, Primer Informe Bienestar Subjetivo". Publicado Agosto 2011. Recuperado de http://www.palermo.edu/pdf/informe-sobre-felicidad-argentina.pdf*
- *Pozo. G.J.L. "Felicidad General y Felicidad en la pareja" Enseñanza e Investigación en Psicología. Publicado en Junio del 2013. Recuperado de https://www.cneip.org/documentos/revista/181/5.pdf*

- Instituto de la Felicidad Coca-Cola, Primer Barómetro de la Felicidad en Chile. Recuperado de http://static.latercera.com/20110727/1318082.pdf
Instituto de Sociología. Instituto de la Felicidad Coca-Cola. "Tercer Barómetro de la Felicidad. El Bienestar Subjetivo de los chilenos: La importancia de nuestros vínculos". Dirección de Estudios Sociales e Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Editorial Desuc. Publicado Enero 2014.
- Felicidad en el Trabajo. *¿Qué es la Felicidad en el Trabajo? Recuperado de http://www.felicidadeneltrabajo.es/*
- Nelson Abdul Pardo. *"El Impacto de la felicidad en la productividad, Revista empresarial y laboral". Revista empresarial y laboral, Vol. (10). 2013. Recuperado de http://www.revistaempresarial.com/pymes/el-impacto-de-la-felicidad-en-la-productividad.html*
- Fernández Macarena. *"Cuál es la clave de la Felicidad". El Definido. Publicado el 17 de Mayo del 2016. Recuperado de www.eldefinido.cl/actualidad/mundo/6903/Las-claves-para-ser-feliz-segun-el-estudio-de-comportamiento-mas-largo-de-la-historia/*
- Escuela Superior de Desarrollo y Actualización Profesional (ESDAP). Universidad Galileo. Galileo Universidad La Revolución en la Educación. Publicado el 14 de Febrero del 2011. Recuperado de*www.galileo.edu/esdap/historias-de-exito/actitud-positiva-la-importancia-del-optimismo/*

- La Unión Obrera Metalúrgica. *"El dinero no da la felicidad ¿o sí?". Informe mensual "La Caixa". Publicado Julio del 2010. Recuperado de http://uom.uib.cat/digitalAssets/196/196692_4.pdf*
- Caballero.R.K. Universidad de Granada. *"El concepto de Satisfacción en el Trabajo y su proyección en la enseñanza". Publicado el 2002. Recuperado de http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf*
- Martha M. Lobo Sáenz. *"En busca de la felicidad de la Empresa", Boletín Emprendedor. Recuperado de http://boletinemprendedor.com/en-busca-de-la-felicidad/*
- Javaly. F. "Bienestar y Felicidad en la Juventud española. Estudio del Instituto de la Juventud, España. Editorial INJUVE. Publicado Septiembre del 2007.

SITIOS WEB

- Gasset, J. O. (s.f.). Lecturas Hispánicas. Recuperado de *http://barricadaletrahispanic.blogspot.cl/*
- Abbagnano, N. (1961). Diccionario de Filosofía. México. Recuperado de http://www.filosofia.org/enc/abb/20527.htm
- La Guía. (18 de Marzo de 2007). Recuperado de *http://filosofia.laguia2000.com/filosofia-griega/concepto-de-felicidad-en-aristoteles*
- Sáez, C. (07 de Julio de 2010). La Vanguardia. Recuperado de http://www.lavanguardia.com/vida/20100710/53961629105/historia-de-la-felicidad.html.
- *Mar, C. M. (s.f.). Servicio de Bienestar APS-CMVM. Recuperado el Abril de 2016, de http://www.cmvm.cl/*

- *Ayuzo, M. (02 de Julio de 2014). El Confidencial. Obtenido de http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2014-07-02/las-cuatro-lecciones-vitales-que-te-ayudaran-a-ser-feliz-tener-exito-y-llegar-a-viejo_155007/*

- Mundo, B. (07 de Julio de 2013). Cooperativa. Obtenido de http://www.cooperativa.cl/noticias/sociedad/salud/los-estudios-que-revelan-los-secretos-de-la-felicidad/2013-07-07/103159.html

- Fernández, Pacheco "Definición del Diccionario de la Real lengua Española." La Felicidad. Madrid, España. Recuperado de http://xribas.tyoeoad.com/felicidad/2006/08/difinicindeld.html

- Dr. Boyce. C. "Expertos lo aseguran: Los aumentos del sueldo no hacen más felices a las personas". Publicado el 9 de Marzo del 2016. Recuperado de www.emol.com/noticias/tendencias/2016/03/09/792114/expertos-aseguran aumentar-el-sueldo-de-empleados-no-los-hace-más-felices.html

- El Tiempo. *"Estilo de Vida". (s.f.). Recuperado de www.eltiempo.com*

- SURA. Calidad de Vida. (s.f.). Recuperado de www.sura.com

- Que Significado. "Relaciones Sociales". Recuperado de www.quesignificado.com/relaciones-sociales/

ANEXOS

Anexos

Anexo 1

CESFAM: Son un total 10 Centros de Salud Familiar.

Nombre CESFAM	Brígida Zavala
Director (a)	Andrea Rastello Pizarro
Atención Per Cápita	15.470 usuarios aproximadamente
Dirección	Avda. Blanca Vergara 1792 – Forestal Alto
Teléfono	32 2272254

Nombre CESFAM	Profesor Eugenio Cienfuegos
Director (a)	Vanessa Vukovic Aliaga
Atención Per Cápita	15.356 usuarios aproximadamente
Dirección	Calle 7 con 21 norte – Santa Inés
Teléfono	32 2272247

Nombre CESFAM	Dr. Juan Carlos Baeza Bustos
Director (a)	Pamela Lambert Contreras
Atención Per Cápita	18.359 usuarios aproximadamente
Dirección	Avda. Tamarugal 350 – El Olivar
Teléfono	32 2852179

Nombre CESFAM	Dr. Jorge Kaplán
Director (a)	Héctor Aguilar Haro
Atención Per Cápita	24.369 usuarios aproximadamente
Dirección	Calle 9 s/n Paradero 81/2 – Reñaca Alto
Teléfono	32 2873368

Nombre CESFAM	Gómez Carreño
Director (a)	Jimmy Torres Cubillos
Atención Per Cápita	21. 472 usuarios aproximadamente
Dirección	19 Poniente 5650 4to – Gómez Carreño
Teléfono	32 2272262

Nombre CESFAM	Las Torres
Director (a)	Sofía Loustau Pacheco
Atención Per Cápita	11.351 usuarios aproximadamente
Dirección	Avda. La Paz esquina Pakarati – Las Torres
Teléfono	32 2582568

Nombre CESFAM	Lusitania
Director (a)	Leyla Astorga Cárdenas
Atención Per Cápita	13.323 usuarios aproximadamente
Dirección	Calle Bellavista 1228 – Miraflores
Teléfono	32 2272342

Nombre CESFAM	Marco Maldonado
Director (a)	Ruth Rogers Mac – Lean
Atención Per Cápita	27.334 usuarios aproximadamente
Dirección	Álvarez 1682 – Plan
Teléfono	32 2272361

Nombre CESFAM	Miraflores Alto
Director (a)	Julia Reyes Herrera
Atención Per Cápita	27.090 usuarios aproximadamente
Dirección	Avda. Frei esquina El Membrillo s/n – Miraflores Alto
Teléfono	32 2645181

Nombre CESFAM	Nueva Aurora
Director (a)	Loredana Vargas
Atención Per Cápita	30.491 usuarios aproximadamente
Dirección	Variante Agua Santa P/5 – Nueva Aurora
Teléfono	32 2611419

CECOSF: Son un total de 4 Centros Comunitarios de Salud Familiar

Nombre CECOSF	Sergio Donoso. Achupallas - Miraflores
Encargado(a)	Viviana Rosas Jeldes
Atención Per Cápita	7.823 usuarios aproximadamente
Dependiente del CESFAM	Miraflores
Dirección	Calle Anita Lizana con Pangal Paradero 8 – Achupallas
Teléfono	32 2272228

Nombre CECOSF	Las Palmas Chilenas – Forestal Alto
Encargado(a)	Laura Hernández Norambuena
Atención Per Cápita	7.350 usuarios aproximadamente
Dependiente del CESFAM	Las Torres
Dirección	Calle Río Tolten 185-189 – Forestal Alto
Teléfono	32 2272240

Nombre CECOSF	Santa Julia
Encargado(a)	Pamela Díaz Barrera
Atención Per Cápita	10.565 usuarios aproximadamente
Dependiente del CESFAM	Gómez Carreño
Dirección	Avda. Campos de Flores 46 – Santa Julia
Teléfono	32 2272231

Nombre CECOSF	Villa Hermosa
Encargado(a)	Marlene Moraga Olivos
Atención Per Cápita	5.061 usuarios aproximadamente
Dependiente del CESFAM	Dr. Juan Carlos Baeza
Dirección	Avda. Alemania 850 – Villa Hermosa
Teléfono	32 2272272

SAPU: Son un total de 5 Servicios de Atención Primaria de Urgencia

Nombre SAPU	Las Torres – Forestal Alto
Enfermera Jefe	Alejandra del Pilar Morales Contreras
Atenciones Anuales	35.000 aproximadamente
Dependiente del CESFAM	Las Torres
Dirección	Avda. La Paz esquina Pakarati – Forestal
Teléfono	32 2272266

Nombre SAPU	Reñaca Alto
Enfermera Jefe	Melissa Sierra Basaez
Atenciones Anuales	32.000 aproximadamente
Dependiente del CESFAM	Dr. Jorge Kaplán
Dirección	Avenida Quinta 875 Paradero 8 ½
Teléfono	32 2272223

Nombre SAPU	Gómez Carreño
Enfermero Jefe	Claudio Cotroneo Sáez
Atenciones Anuales	22.000 aproximadamente
Dependiente del CESFAM	Gómez Carreño
Dirección	19 Poniente 5650, 4to – Gómez Carreño
Teléfono	32 2272266

Nombre SAPU	Miraflores Alto
Enfermera Jefe	Gisella Arellano Cabrera
Atenciones Anuales	66.000 aproximadamente
Dependiente del CESFAM	Miraflores
Dirección	Avda. Frei esquina El Membrillo s/n
Teléfono	32 2645183

Nombre SAPU	Nueva Aurora
Enfermera Jefe	Juana Arcayaga Marinovic
Atenciones Anuales	51.000 aproximadamente
Dependiente del CESFAM	Nueva Aurora
Dirección	Variante Agua Santa P/5 – Nueva Aurora
Teléfono	32 2614904

Unidades de Apoyo Interno

- **Laboratorio Clínico:** Unidad transversal, dependiente del Área de Salud, orientada a prestar apoyo diagnóstico, realiza el procesamiento de muestras para exámenes que requieren los planes y programas de salud a todos los beneficiarios que se atienden en los distintos Centros de Salud Familiar de Atención Primaria de la Comuna de Viña del Mar.

Directora y Jefe de Laboratorio: Luz Catalán Muñoz

Dirección: 19 Poniente 5650 4to. Gómez Carreño

Teléfono: 32 2272275

- **Droguería Comunal:** Unidad Transversal, perteneciente al Área de Salud que aporta apoyo técnico a todas las unidades de botiquín de los establecimientos de Salud de la Comuna, además está a cargo de llevar a cabo el proceso de almacenamiento, distribución y abastecimiento de fármacos e insumos para poder asegurar la farmacoterapia de todos los usuarios y procedimientos clínicos de los CESFAM, CECOSF y SAPUS.

Directora: Pamela Torres Clavería

Dirección: Variante Agua Santa, Parada 5. Nueva Aurora

Teléfono: 32 22722

Los Centros de Salud Familiar (CESFAM), Centros Comunitarios de Salud Familiar (CECOSF), y Servicios de Atención Primaria de Urgencia (SAPU) reúne una gran cantidad de Recursos Humanos compuesto de Funcionarios APS, destinados a desempeñar distintos cargos, entre los cuales se puede mencionar:

Administrativo (a)	Kinesiólogo (a)
Auxiliar de Enfermería	Auxiliar de Servicios
Odontólogo (a)	Matrón (a)
Médico	Enfermero (a)
Nutricionista	Médico

Auxiliar Dental	Psicólogo (a)
Asistente Social	Químico (a)
Auxiliar de Farmacia	Director (a) Consultorio
Chofer	Tecnólogo Médico

Cada uno de ellos y ellas desempeña labores de su competencia, de los cuales gracias a sus aportes teóricos y prácticos los distintos Centros pueden entrar en funcionamiento, conjugado con los recursos financieros y materiales. La Comunidad que forman está mediada por el satisfacer las necesidades de Salud de los usuarios y usuarias que recurren de forma diaria a las distintas atenciones que se brindan, ceñidos constantemente a los principios que reúne el Manual de Orientaciones para la implementación del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitario, también llamado Modelo de Atención Integral definido como:

"El conjunto de acciones que promueven y facilitan la atención eficiente, eficaz y oportuna, que se dirige más que al paciente o a la enfermedad como hechos aislados, a las personas consideradas en su integralidad física y mental, como seres sociales pertenecientes a distintas familias y comunidades, que están en permanente proceso de integración y adaptación a su medio ambiente físico, social y cultural".

Constantemente los Centros (CESFAM, CECOSF Y SAPU) están trabajando en potenciar el componente comunitario, es por ello que dentro de las labores que desempeñan, encontramos las llamadas Funciones Comunitarias.

Anexo 2

LEY: 19.754

FECHA PUBLICACIÓN: 21 – 09 – 2001

FECHA PROMULGACIÓN: 19 – 08 – 2001

ORGANISMO: MINISTERIO DEL INTERIOR; SUBSECRETARIA DEL INTERIOR

TÍTULO: AUTORIZA A LAS MUNICIPALIDADES PARA OTORGAR PRESTACIONES DE BIENESTAR A SUS FUNCIONARIOS

ÚLTIMA VERSIÓN: 08 – 01 – 2013 – LEY 20.647

TÍTULO PRIMERO

Normas Generales

ARTÍCULO 1°: Se autoriza a las Municipalidades del país para otorgar prestaciones de Bienestar a los Funcionarios:

- Regidos por la Ley 15.076 (estatuto para médicos cirujanos – químicos farmacéuticos – bioquímicos y cirujanos dentistas) "Profesionales Funcionarios".
- Regidos por el Código del Trabajo
- Regidos por la Ley 19.070 (estatuto de los profesionales de la Educación)
- **Regidos por la Ley 19.378 (estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal).**

Objetivo: Propender al mejoramiento de las condiciones de vida del personal y sus cargas familiares y al desarrollo y perfeccionamiento social, económico y humano.

La entidad Administradora (Corporación Municipal de Viña del Mar – CMVM) regida por la Ley 19.378 podrá **constituir un sistema propio de**

prestaciones de Bienestar para los trabajadores que pertenecen a dicha entidad. Dictándose su propio reglamento.

De constituirse Sistema de Prestaciones de Bienestar, el aporte municipal deberá ser igual al que se le otorga al Bienestar propio (municipal).

ARTÍCULO 2°: Objetivos específicos, la forma, condiciones, la conformación y funcionamiento del Comité será materia de un **Reglamento**.

ARTÍCULO 3°: FINANCIAMIENTO por parte de las Municipalidades:

- Determinaran anualmente el aporte por cada afiliado activo
- No podrá ser inferior a 2,5 U.T.M ni superior a 4,0 U.T.M.

Las prestaciones del Bienestar se financiarán con los siguientes recursos:

a) Cuota de Incorporación y aporte mensual de los Afiliados

b) Aportes extraordinarios de los Afiliados

c) Comisiones que perciban en virtud de los convenios

d) Intereses que se generen por préstamos a los Afiliados

e) Herencias, legados, donaciones y erogaciones voluntarias de los Afiliados

f) Ingresos que deriven de acciones vinculadas a las prestaciones del Bienestar

TÍTULO SEGUNDO

De la Afiliación

ARTÍCULO 4°: Tanto la Afiliación como la Desafiliación al Sistema de prestaciones de Bienestar serán **voluntarias,** y deberán ser solicitadas por escrito al Comité de Bienestar.

ARTÍCULO 5°: Se perderá la calidad de afiliado por las siguientes causales:

a) Por dejar de pertenecer a la Municipalidad respectiva.

b) Por desafiliarse del Sistema de Bienestar

c) Por expulsión, por las causales que determine el reglamento

ARTÍCULO 6°: Los afiliados que dejen de ser funcionarios y deseen seguir perteneciendo al Sistema de Bienestar como **Jubilados** deberán manifestarlo por escrito.

TÍTULO TERCERO

De los Beneficios

ARTÍCULO 7°: La municipalidad deberá establecer en el reglamento los beneficios de Bienestar Social que podrán otorgar conforme a su disponibilidad presupuestaria.

ARTÍCULO 8°: El Servicio de Bienestar podrá **otorgar beneficios** vinculados a las siguientes áreas: **salud, educación, asistencia y recreación, entre otras.**

ARTÍCULO 9°: Las municipalidad podrán **celebrar convenios con entidades públicas y/o privadas**, con el propósito de mejorar el nivel de atención.

TÍTULO CUARTO

De la Administración y la Fiscalización.

ARTÍCULO 10°: La administración general del Servicio de Bienestar corresponderá al **Comité de Bienestar.**

La mitad de los integrantes del comité de bienestar estará compuesta por representantes propuestos por el alcalde y la otra mitad por representantes de la y las asociaciones de funcionarios existentes en el municipio (en este caso es la CONFUSAM).

Los acuerdos que se adopten requerirán mayoría simple; en caso de empate, dirimirá el voto del presidente del Comité.

Los integrantes del Comité en representación de los funcionarios durarán dos años en el cargo.

El comité elegirá a su presidente entre sus propios miembros.

El comité de bienestar, durante la última quincena del mes de septiembre, aprobará el proyecto del presupuesto. Asimismo, deberá presentar a la respectiva municipalidad un balance anual de ingresos y administración de los recursos, y de las prestaciones otorgadas.

ARTÍCULO 11°: El **Secretario del Comité de Bienestar** tendrá las siguientes **funciones:**

a) Ejecutar los acuerdos del Bienestar

b) Proponer al Comité el proyecto de presupuestos de ingresos y gastos mensuales

c) Someter a la aprobación del Comité el balance anual

d) Efectuar, conforme a los acuerdos del Comité, todos los gastos y pagos que deba hacer la sección a cargo del Bienestar

e) Las demás funciones que le asigne el reglamento

ARTÍCULO 12°: El Sistema de Bienestar municipal estará fiscalizado por la Contraloría General de la República.

Anexo 3

Estratificación de afiliados y afiliados por centro y categoría.

CESFAM	A	B	C	D	E	F	Total
Nueva Aurora	4	8	14	5	8	5	**44**
Brígida Zavala 407	2	10	14	3	7	4	**40**
Las Torres	2	8	11	2	8	6	**37**
Lusitania	1	7	11	2	7	3	**31**
Miraflores	4	18	18	4	15	7	**66**
Gómez Carreño 404	2	8	15	10	4	5	**44**
Dr. Juan C. Baeza Bustos 406	2	8	11	5	9	5	**40**
Profesor Dr. Eugenio Cienfuegos	4	8	12	4	9	4	**41**
Dr. Marco Maldonado A.	5	17	19	8	11	7	**67**
Dr. Jorge Kaplan	5	19	17	7	8	6	**62**
Total	**31**	**111**	**142**	**50**	**86**	**52**	**472**

CECOSF	A	B	C	D	E	F	Total
Achupallas	2	6	8	4	4	1	**25**
Las Palmas Chilenas	2	6	5	0	3	2	**18**
Villa Hermosa	1	2	4	3	2	0	**12**
Santa Julia	2	7	6	4	6	2	**27**
Total	**7**	**21**	**23**	**11**	**15**	**5**	**82**

SAPU	A	B	C	D	E	F	Total
Nueva Aurora	2	0	10	0	2	6	**20**
Las Torres	0	0	2	0	0	0	**2**
Miraflores	0	1	5	2	4	5	**17**
Gómez Carreño	0	0	4	0	2	3	**9**
Reñaca Alto	0	0	2	1	1	1	**5**
Total	**2**	**1**	**23**	**3**	**9**	**15**	**53**

Unidades de Apoyo	A	B	C	D	E	F	Total
Droguería	0	0	1	7	1	2	**11**
Laboratorio Clínico	1	2	2	2	3	3	**13**
Dirección de Salud, Administración y Bienestar	2	9	1	0	1	1	**14**
Total	**3**	**11**	**4**	**9**	**5**	**6**	**38**

Anexo 4

Instrumento de recolección de dato Cuestionario.

Folio			
Fecha			
Categoría			
Ocupación			
CESFAM		CECOSF	
SAPU		U. de apoyo	

LEVANTAMIENTO DE INFORMACION SOBRE LA AUTOPERCEPCION DE FELICIDAD DE LAS Y LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE BIENESTAR APS-CMVM

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso junto con el patrocinio del Servicio de Bienestar APS-CMVM está llevando a cabo un levantamiento de información con las y los funcionarios afiliados a este, con el fin de conocer con mayor profundidad la autopercepción de Felicidad en su ámbito individual, familiar, laboral y social. Es por ello que le solicitamos su gentil colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

La información que nos proporcionen será tratada confidencialmente y solo con los fines antes declarados.

En los siguientes casilleros se debe indicar con una X, según corresponda la respuesta que respecte a su situación personal.

Género	Femenino	
	Masculino	
Indique su edad		
Estado Civil	Soltero (a)	
	Casado (a)	

	Separado (a) de hecho	
	Divorciado (a)	
	Viudo (a)	
Indique con quien vive (Más de una respuesta si es necesario)	Cónyuge	
	Conviviente	
	Hijos/as	
	Parientes	
	Padre	
	Madre	
	Otros	
Indique número de hijos (a)		

A continuación se presentan una serie de afirmaciones, por favor marque en cada una de ellas, si le pasa SIEMPRE, A VECES o NUNCA.

	Siempre	**A veces**	**Nunca**
1. La felicidad es importante para mi			
2. Me siento feliz con mi vida			
3. Siento que me falta algo para ser feliz			
4. Me siento feliz con mi familia			
5. Mi familia me entrega felicidad			
6. Entrego felicidad a mi familia			
7. A mi familia le importa la felicidad			
8. Me siento feliz con mi trabajo			
9. Me hace feliz lo que me entrega mi trabajo			
10. Siento que me gustaría desempeñarme en otras labores			
11. Relacionarme con otros/as me hace feliz			
12. Creo que Soy una persona que aporta a la felicidad de los demás			
13. Soy una persona exitosa			
14. Soy una persona plena			
15. Estoy cómodo/a con mi forma de ser			
16. Soy una persona optimista			
17. Logro cualquier cosa que me propongo			
18. Supero los obstáculos que aparecen en mi vida			
19. Me agobio cuándo algo no me sale bien			
20. Acepto los cambios que van ocurriendo a lo largo de mi vida			
21. Considero fundamental la salud para ser feliz			
22. Mi familia se preocupa por lo que me pasa			
23. Mi familia me escucha			
24. Mi familia me brinda consejos			
25. Mi familia me da amor y afecto			
26. Estoy satisfecho (a) con el tiempo que me dedica mi familia			

27. Estoy satisfecho (a) con el tiempo que le dedico a mi familia				
28. Mi familia me quita parte de mi tiempo				
29. En mi hogar predomina la armonía				
30. Mi familia toma decisiones entre todos para cosas importantes				
31. Mi familia se distribuye las tareas de forma que nadie este sobrecargado				
32. Mi familia puede conversar diversos temas sin temor				
33. Mi familia genera vínculos de confianza				
34. Mi familia es incondicional				
35. Soy incondicional con mi familia				
36. Acepto a mi familia tal y cómo es				
37. Mi trabajo me motiva				
38. Tengo oportunidades de progresar en mi lugar de trabajo				
39. Soy bien considerado en mi trabajo por mis esfuerzos y logros				
40. Mi entorno laboral confía en mí				
41. Tengo el puesto de trabajo que merezco				
42. Mis compañeros de trabajo inciden positivamente en mi felicidad				
43. Me siento integrado/a en mi trabajo				
44. Me siento relajado y libre de estrés en mi trabajo				
45. Puedo ser yo mismo en el trabajo				
46. Me siento bien remunerado/a en relación a mis esfuerzos y logros dentro de mi trabajo				
47. En mi trabajo existe un ambiente colaborativo				
48. Mi felicidad depende de la remuneración que percibo.				
49. Soy una persona sociable				
50. Las relaciones sociales que tengo aportan a mi felicidad				
51. Participo en organizaciones comunitaria				
52. Me siento feliz al participar.				
53. Mis hobbies aportan a mi felicidad				

54. ¿En relación a quienes se siente más feliz? (<u>marque sólo la que más le represente</u>)

a) Conmigo mismo
b) Con mi familia
c) Con mis compañeros(as) de trabajo
d) Con mi grupo de amigos(as) más cercano

55. Finalmente, ¿es Ud. feliz? ¿por qué?

56. Si el Servicio de Bienestar APS-CMVM pudiera aportar algo a su felicidad ¿Qué sería?

¡Muchas gracias!

Anexo 5

Conclusiones Temáticas:

- Análisis general de los cuatro ámbitos y Tablas de Frecuencia Análisis de Pregunta 54 y 55.

Tabla de Frecuencia Ámbitos de la Felicidad				
Nivel	Ámbito Individual	Ámbito Familiar	Ámbito Laboral	Ámbito Social
Bajo Nivel de Felicidad	,0	,4	,0	,4
Mediano Nivel de Felicidad	4,1	7,5	21,2	16,6
Alto Nivel de Felicidad	95,9	92,1	78,8	83,0

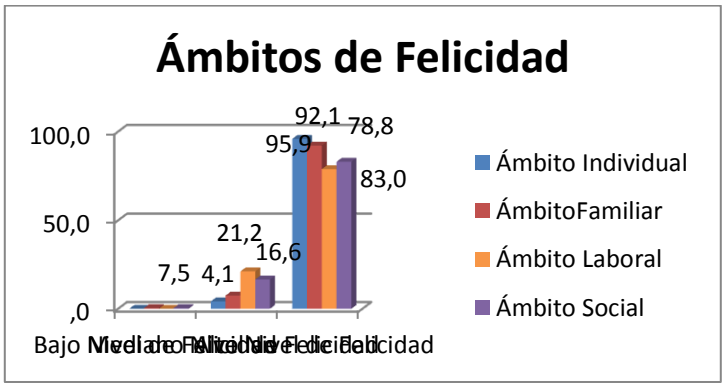


Tabla de Frecuencia pregunta 54.

Con quien se siente más feliz				
	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Con mi grupo de amigos (as) más cercano	2,5	6	2,5	2,5
Con mis compañeros (as) de trabajo	3,3	8	3,3	5,8
Con mi Familia	74,7	180	74,7	80,5
Conmigo Mismo	19,5	47	19,5	100,0
Total	100,0	241	100,0	

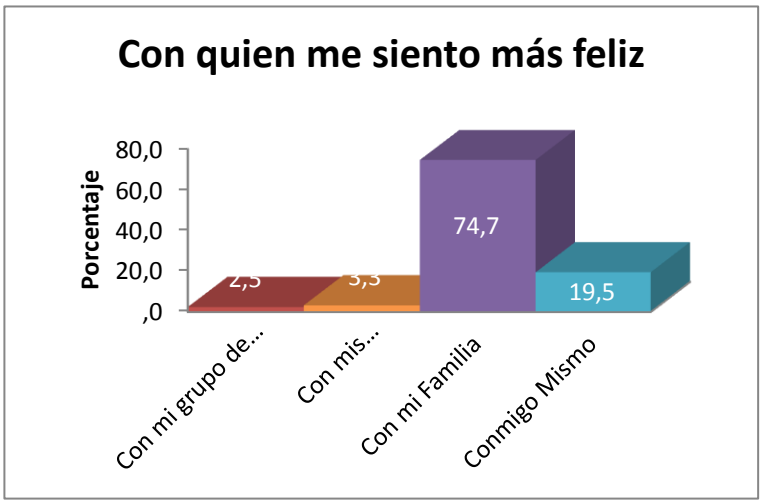
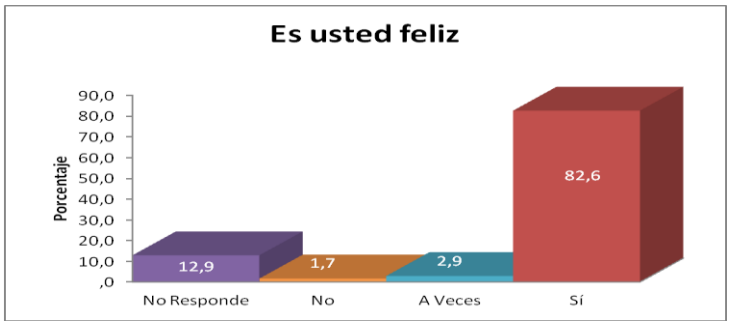


Tabla de Frecuencia pregunta 55.

Es Ud. feliz				
	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No Responde	12,9	31	12,9	12,9
No	1,7	4	1,7	14,5
A Veces	2,9	7	2,9	17,4
Sí	82,6	199	82,6	100,0
Total	100,0	241	100,0