
CAPACITACIÓN EN TRABAJADORES: IMPACTO DE UN PROGRAMA, BASADO EN PSICOLOGÍA POSITIVA Y HABILIDADES SOCIALES, EN SATISFACCIÓN VITAL, SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL

CONSTANZA VELOSO-BESIO, ALEJANDRO CUADRA-PERALTA, FRANCISCO GIL-RODRÍGUEZ, ÁLVARO QUIROZ-CORNEJO y SEBASTIÁN MEZA-CASTRO

RESUMEN

Esta investigación valoró la eficacia de una intervención, basada en psicología positiva y habilidades sociales, sobre satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional, en una muestra de 27 trabajadores pertenecientes a una organización pública de la ciudad de Arica, Chile. Los resultados

corroboraron la eficacia del programa, evidenciando mejoras estadísticamente significativas en el grupo cuasi-experimental ($N= 14$), en comparación con el grupo cuasi-control ($N= 13$). Se discuten las implicancias de los resultados encontrados en la práctica organizacional.

La psicología positiva (PP) ha influido desde su introducción en el trabajo de psicólogos organizacionales y ocupacionales (Meyers *et al.*, 2013), constituyéndose hoy en día en una alternativa para mejorar las organizaciones (Salanova *et al.*, 2013). Una implicancia práctica relevante de la PP son las denominadas intervenciones positivas, complementaria a las intervenciones centradas en el déficit (Sin y Lyubomirsky, 2009). Las intervenciones organizacionales basadas en PP se han enfocado en evaluar su impacto sobre el

bienestar, pero también han puesto su atención, recientemente, en variables de especial interés para las organizaciones, con resultados alentadores (Avey *et al.*, 2011; Meyers *et al.*, 2013; Mills *et al.*, 2013).

Ahora bien, al revisar las intervenciones en PP se observa que muchas de ellas incluyen actividades positivas con un claro componente social, verbigracia, práctica de bondad y agradecimiento (O'Connell *et al.*, 2015), enfocadas a valorizar de una manera diferente los acontecimientos y experiencias. Sin embargo, pocas investigaciones en el área

laboral (e.g., Millea *et al.*, 2008; Liassis *et al.*, 2009) han considerado, conjuntamente con los aportes de la PP, cambios de conducta más específicos y que igualmente afectan el bienestar de las personas. Consideramos que muchos de los constructos a los cuales apunta la PP son claramente compatibles y complementarios con las habilidades sociales (HHSS); por ejemplo, la PP apunta a aumentar las interacciones sociales que generen un sentimiento positivo y las HHSS han desarrollado varias técnicas orientadas a tener relaciones sociales de buena calidad. En

PALABRAS CLAVE / Bienestar / Capacitación / Felicidad / Habilidades Sociales / Psicología Positiva / Trabajadores /

Recibido: 27/01/2014. Modificado: 10/09/2015. Aceptado: 14/09/2015.

Constanza Veloso-Besio. Psicóloga y Magister en Psicología Social, Universidad de Tarapacá, Chile. Candidata a Doctora en Psicología, Universidad Complutense de Madrid, España. Académica, Universidad de Tarapacá, Dirección: Departamento de Psicología, Universidad de Tarapacá, Velázquez 2222, Arica, Chile. e-mail: veloso.constanza@gmail.com

Alejandro Cuadra-Peralta. Psicólogo, Universidad de Chile. Doctor en Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, España. Académico, Universidad de Tarapacá, Chile.

Francisco Gil-Rodríguez. Doctor en Psicología, Universidad Complutense de Madrid, España. Profesor, Universidad Complutense de Madrid, España.

Álvaro Quiroz-Cornejo. Psicólogo, Universidad de Tarapacá, Chile.

Sebastián Meza-Castro. Psicólogo, Universidad de Tarapacá, Chile.

relación con este punto, la Universidad de Tarapacá, Chile, ha desarrollado una línea de investigación que se ha enfocado en la generación de espacios relacionales saludables mediante la implementación de un sistema de intervención especialmente exitoso, que ha abarcado ciertas áreas de la psicología, tales como el área clínico y clínico-comunitaria (Cuadra *et al.*, 2010a; Cuadra-Peralta *et al.*, 2012b) y el área educacional (Cuadra-Peralta *et al.*, 2010b, 2012a). Su base teórica fundamental es la PP, además de considerar los aportes de las HHSS.

Por lo anteriormente señalado, nos parece importante continuar enriqueciendo nuestra línea de investigación y expandirla al área organizacional. En consecuencia, el objetivo de este trabajo fue evaluar el impacto de un programa de intervención, basado en PP y HHSS, sobre satisfacción vital, laboral y clima organizacional, en trabajadores (subalternos) de la salud. Es menester señalar que este es el primer estudio de una investigación más amplia, en que una de sus aristas es analizar bajo qué condiciones las intervenciones evidenciarán un impacto mayor, esto es, intervenciones aplicadas solo a jefaturas o solo a subalternos vs intervenciones aplicadas a jefaturas y subalternos paralelamente.

Psicología Positiva

El enfoque de la psicología positiva (PP), desarrollado por Martin Seligman, abarca tres pilares de estudio. El primero, las experiencias subjetivas positivas incluyen: complacencia, alegría, bienestar y satisfacción (en el pasado); *flow* y felicidad (en el presente); esperanza y optimismo (en el futuro). El segundo, los rasgos individuales positivos, engloba: habilidad interpersonal, valores, fortalezas del carácter, etc. El tercero, abarca las virtudes cívicas y las instituciones positivas, tales como: la familia, negocios, escuelas, comunidades y sociedades positivas (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

Seligman (2007) amplió su enfoque sobre el bienestar agregando un cuarto pilar de estudio, las relaciones interpersonales positivas: amistad, matrimonio, compañerismo, las que también han despertado el interés de los expertos del área laboral (Dutton y Ragins, 2007). Consideramos que nuestra intervención es coincidente con el énfasis en esta área.

La PP aplicada al área organizacional se conoce como psicología organizacional positiva y engloba dos corrientes de investigación empírica, considerados como los enfoques positivos en el lugar de trabajo: el conocimiento

organizacional positivo y el comportamiento organizacional positivo (Avey *et al.*, 2011). Una perspectiva de investigación positiva prometedora para los estudios del conocimiento organizacional positivo es el abordaje de las fortalezas de carácter individual y las virtudes (Wright y Goodstein, 2007).

El comportamiento organizacional positivo pone un fuerte énfasis en recursos psicológicos positivos individuales, tales como, autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo, los que se conocen bajo la denominación de capital psicológico (Youssef y Luthans, 2007). En esta línea, Kluemper *et al.* (2009) señalan que recursos tipo estado tienen un impacto mayor sobre resultados relacionados con el trabajo, debido su naturaleza específica, contextual y modificable. Otras capacidades psicológicas positivas han sido eventualmente consideradas para incluirse en el capital psicológico, tales como sabiduría, bienestar subjetivo, *flow* y humor; gratitud, perdón, inteligencia emocional y coraje (Luthans *et al.*, 2007).

Habilidades Sociales

Actualmente se reconoce (Moreno-Jiménez *et al.*, 2014) que la eficacia y éxito organizacional no dependen solo de las habilidades técnicas o de la motivación laboral, sino también de las habilidades sociales (HHSS), máxime en organizaciones que prestan servicios (Joseph y Newman, 2010).

Según Gil *et al.* (2013) las HHSS, y su entrenamiento, gozan de una larga tradición, con más de 50 años de aplicación en diversas áreas de la psicología cuyo objetivo ulterior ha sido mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas. En este sentido, las HHSS, al igual que la PP, se entienden como recursos salugénicos, ya que su práctica favorece el desarrollo de aspectos positivos, particularmente aquellas habilidades que posibilitan relaciones interpersonales satisfactorias (Lacunza, 2012).

El campo de las HHSS se fundamenta en la conjunción de los aportes de la psicología social, la terapia y modificación del comportamiento y las leyes del aprendizaje social (Ovejero, 1990). Por consiguiente, la habilidad social se entiende como la "capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva y apropiada" (León y Medina, 1998: 15).

En el ámbito del trabajo y de las organizaciones, las HHSS son consideradas un factor que influye en el

éxito laboral (Beheshtifar y Norozy, 2013); resultando útiles para la realización del trabajo, debido a que permiten establecer relaciones satisfactorias y eficientes en el ámbito laboral y profesional (Gil, 1998). En esta línea, las HHSS son un componente crítico para el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, y para trabajar de manera más coordinada, cooperativa e integrada con los otros, además de cumplir un rol esencial puesto que reflejan la percepción interpersonal y la capacidad de ajustar el comportamiento personal a las diferentes demandas de la situación (Morgeson *et al.*, 2005), aumentando las probabilidades de obtener refuerzo social y evitar castigos de parte de los demás (Beheshtifar y Norozy, 2013; León y Medina, 1998).

Dentro de las HHSS relevantes en el ámbito organizacional-laboral se encuentran: empatía, asertividad, comunicación, defender derechos, hacer críticas, realizar halagos, negociación, escucha activa, habilidades de supervisión, entre otras (Gil *et al.*, 1998; Moreno-Jiménez *et al.*, 2014; Payne, 2005; Sánchez y Rubio, 2001).

Satisfacción Vital

El interés por el bienestar de los trabajadores y cómo aumentarlo es un tema que actualmente llama la atención de la comunidad científica (Peiró *et al.*, 2014). En este sentido, el abordaje de variables asociadas al bienestar laboral del trabajador, como la satisfacción vital y laboral, son de incuestionable importancia (Laca *et al.*, 2006), otorgando una oportunidad de realización a las personas mediante el diseño de programas orientados al mejoramiento del bienestar, máxime si es en el propio lugar de trabajo (Polo-Vargas *et al.*, 2013). Cabe señalar que la satisfacción vital se considera, junto con la satisfacción laboral, como un indicador hedónico del bienestar psicológico (Dagenais-Desmarais y Savoie, 2012).

En términos específicos, la satisfacción vital dentro del contexto laboral ha recibido atención considerable dado que influye en importantes resultados organizacionales, por lo que la investigación integral debiera considerarla como una variable de resultado esencial en la investigación organizacional, junto con otras actitudes y comportamientos laborales (Erdogan *et al.*, 2012). La satisfacción vital se entiende como una evaluación que la persona hace de su vida en general (Diener *et al.*, 1985), evaluación que se basa en una comparación contra un estándar propio, no impuesto externamente (Diener, 1984).

Recientemente Meyers *et al.* (2013) realizaron una revisión sobre el impacto de intervenciones basadas en PP exclusivamente en el contexto laboral. Se reunieron 15 estudios empíricos (N=1540); 13 de ellos informaron efectos sobre alguna variable relacionada a bienestar. De los 15 estudios, tres midieron satisfacción vital. Los revisores categorizaron estas tres intervenciones como orientadas al cultivo de experiencias subjetivas positivas.

En el primero de los estudios, Fredrickson *et al.* (2008) aplicaron una intervención basada en la práctica diaria de meditación basada en la bondad y amor. La meditación causó incrementos estadísticamente significativos en las emociones positivas durante la intervención, lo que, a su vez, generó aumentos en recursos personales cognitivos, psicológicos, sociales y fisiológicos. Asimismo, el aumento de recursos llevó a un incremento en el nivel de satisfacción vital en el post-test. Los autores consideraron estos hallazgos como un apoyo a la 'hipótesis de construcción', que sostiene que el experimentar emociones positivas momentáneas de manera recurrente establecería trayectorias de crecimiento que, con el paso del tiempo, construirían recursos personales duraderos de tipo físico, psicológico, intelectual y/o social (Fredrickson, 2001).

El segundo estudio corresponde a Millier *et al.* (2008), quienes aplicaron durante 11 semanas un programa basado en el desarrollo de resiliencia para mejorar satisfacción vital. Los autores no observaron un incremento estadísticamente significativo. En el tercer estudio, Chan (2010) investigó si la práctica de gratitud influía sobre la satisfacción con la vida en 96 profesores; reportó un incremento estadísticamente significativo en satisfacción vital solo en el grupo de baja gratitud, con un tamaño del efecto medio $d = 0,51$.

Las relaciones interpersonales positivas son igualmente importantes para el bienestar de las personas (O'Connell *et al.*, 2015). Según Erdogan *et al.* (2012) los estudios acerca del efecto de las relaciones sociales sobre satisfacción vital se han centrado mayormente en las relaciones de amistad y matrimonio, en comparación con el estudio de las relaciones en el trabajo. No obstante, Michel *et al.* (2009), en una revisión que abarcó cuatro estudios (N= 963), reportaron una correlación de 0,32 entre apoyo social en el trabajo y satisfacción vital.

Segrin y Taylor (2007) analizaron la relación entre HHSS y bienestar psicológico, y también contrastaron el efecto moderador de las relaciones sociales positivas entre HHSS y

bienestar psicológico. Uno de los indicadores de bienestar psicológico fue satisfacción vital. La muestra total fueron 703 adultos, 78% de ellos eran trabajadores. Respecto de la relación entre HHSS y relaciones positivas se reportó una correlación de 0,53 ($p < 0,001$). La correlación entre HHSS y satisfacción vital fue de 0,23 ($p < 0,001$). Por otra parte, la correlación entre relaciones sociales positivas y satisfacción vital fue de 0,42 ($p < 0,001$). Además, se encontró que en las relaciones positivas con los otros medió fuertemente la asociación entre HHSS y satisfacción vital. De acuerdo con estos resultados, los autores señalan que tener adecuadas HHSS conlleva consecuencias sociales positivas. Estas experiencias positivas se convierten en los componentes básicos de las relaciones interpersonales exitosas, que luego impactan en el bienestar. Lo interesante de estos resultados es que aportan evidencia sobre la importancia de las relaciones sociales positivas como mecanismo explicativo de la relación entre las HHSS y la satisfacción vital.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es una de las actitudes laborales positivas que ha recibido mayor atención (Wright, 2006), lo que la convierte en una variable prioritaria de evaluación y mejora en cualquier ámbito organizacional (Judge y Kammeyer-Mueller, 2012). Se le considera una variable de resultado particularmente importante de evaluar, tanto en salud ocupacional (Kinicki *et al.*, 1996) como en investigación positiva (Youssef y Luthans, 2007). Conceptualmente, la satisfacción laboral es entendida como una actitud o conjunto de actitudes hacia el trabajo que pueden provocar en el empleado juicios evaluativos positivos o negativos (Keller y Semer, 2013).

Youssef y Luthans (2007) investigaron la contribución única de algunos componentes del capital psicológico (optimismo, esperanza y resiliencia) sobre satisfacción laboral, encontrándose que cada uno de los componentes explicó una cantidad significativa de la varianza de satisfacción laboral.

Kluemper *et al.* (2009) contrastaron el impacto del optimismo tipo estado sobre la satisfacción laboral en trabajadores (N=106). Los resultados evidenciaron que el optimismo estado explicó una cantidad estadísticamente significativa de satisfacción laboral. Los autores señalaron que, desde un punto de vista teórico, el optimismo debería estar relacionado con la satisfacción laboral debido a sus funciones explicativas. Los

individuos optimistas ven los contratiempos como eventos pasajeros, que pueden ser aislados de manera que no afecten la satisfacción general con el trabajo en el corto plazo. Estos hallazgos apoyan la idea que estados específicos de contexto se relacionan con resultados específicos de contexto, e ilustran la importancia del aumento del optimismo en el lugar de trabajo.

Avey *et al.* (2011) estimaron el impacto conjunto de los constructos nucleares del capital psicológico (esperanza, autoeficacia, resiliencia, optimismo), sobre actitudes del empleado, en un total de 51 estudios independientes (N=12567). Los resultados evidenciaron relaciones positivas significativas entre capital psicológico y satisfacción laboral ($r_{corr} = 0,54$). Llama la atención que el tipo de organización moderó la magnitud de los resultados. Es así que el capital psicológico tuvo un impacto más fuerte en trabajos propios del sector de servicios ($r_{corr} = 0,38$) que en trabajos del sector de manufactura ($r_{corr} = 0,29$), ya que aquellos se basan en más interacciones sociales que requieren normas emocionales que favorezcan la expresión de afecto positivo.

Meyers *et al.* (2013), en su revisión, aludieron a dos estudios que forman parte de una línea de investigación que se basa en el desarrollo de resiliencia en adultos trabajadores para incrementar satisfacción laboral. El estudio de Millier *et al.* (2008), comentado en el apartado anterior, informó ausencia de efectos del programa sobre satisfacción laboral. El segundo estudio, de Liossis *et al.* (2009), consistió en una versión reducida del programa aplicado por Millier *et al.*, que duró solo siete semanas y se aumentó la duración de las sesiones de 60 a 90min. Respecto de los resultados, se observó un incremento estadísticamente significativo solo en el seguimiento de seis meses, con un tamaño del efecto de 0,85.

Peterson y Park (2006) reportaron que las fortalezas del carácter como gratitud, esperanza, entusiasmo, curiosidad y amor han sido asociadas de manera robusta a la satisfacción vital y laboral del empleado a través de diferentes ocupaciones.

Cuadra-Peralta *et al.* (2012a) informaron que luego de aplicar en una muestra de profesores un programa de intervención basado en PP y HHSS se observó un incremento estadísticamente significativo en satisfacción vital y laboral.

Clima Organizacional

El clima organizacional es un tema clásico dentro de la psicología

de las organizaciones y del comportamiento organizacional, que ha concitado la atención de los investigadores desde su origen hasta la actualidad (González-Romá, 2011), debido al efecto que tiene sobre resultados individuales y organizacionales (Pecino-Medina *et al.*, 2015). En esta misma línea, Parker *et al.* (2003) señalaron que las evaluaciones de clima laboral deberían ser parte de las intervenciones que intentan mejorar la calidad de vida laboral, debido a su fuerte relación con actitudes laborales individuales, como satisfacción laboral ($r=0,61$).

Respecto de su conceptualización, el clima organizacional es definido como las percepciones y significados compartidos que los empleados tienen respecto de los procedimientos, prácticas y políticas de la organización, así como de los comportamientos que perciben como recompensados, esperados y apoyados (Schneider *et al.*, 2013).

Luthans *et al.* (2008) analizaron la relación entre capital psicológico y clima de apoyo en tres muestras diferentes ($N=404$, 163 y 170). En cada una de estas muestras se reportaron correlaciones estadísticamente significativas ($r=0,23$; $p<0,05$; $r=0,50$; $p<0,05$; $r=0,52$; $p<0,05$) entre capital psicológico y clima de apoyo.

Hystad *et al.* (2014) analizaron el papel de capital psicológico como determinante individual del clima de seguridad. En el estudio se utilizaron dos muestras independientes ($N=220$ y 513), reportándose correlaciones estadísticamente significativas entre capital psicológico y clima de seguridad en ambas muestras ($r=0,35$; $p<0,001$; $r=0,58$; $p<0,001$).

Cuadra-Peralta *et al.* (2012a) reportaron un aumento significativo en el clima organizacional, luego de una intervención basada en PP y HHSS en contexto educativo.

De acuerdo con los antecedentes expuestos, la hipótesis de la presente investigación fue: 'El grupo cuasi-experimental obtendrá un incremento estadísticamente significativo en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional, en comparación con el grupo cuasi-control, una vez finalizada la intervención'.

Método

Participantes

Veintisiete trabajadores subordinados de una organización pública del sector salud, de la ciudad de Arica, Chile, país con un nivel de desarrollo medio, donde hay una fuerte presencia de salud privada y pública. El 74% fueron mujeres ($N=20$) y el 26% hombres ($N=7$).

La edad promedio fue de 39 años, con un intervalo de 20 a 62 años. Todos habían cursado doce años de escolaridad, equivalente a enseñanza secundaria completa.

Instrumentos

Para medir satisfacción vital, se utilizó la Escala de Satisfacción Vital de Diener *et al.* (1985), la cual consta de cinco ítems con alternativas de respuesta múltiple que evalúan los juicios cognitivos globales sobre la satisfacción con la propia vida. Cada afirmación es medida en una escala Likert en que 1 representa 'fuertemente en desacuerdo' y 7 'fuertemente de acuerdo'. Esta escala es ampliamente utilizada y ha evidenciado propiedades psicométricas adecuadas a través de diversos estudios (Erdogan *et al.*, 2012).

Para medir satisfacción laboral se utilizó una escala monoítem, que cual evaluó el nivel general de satisfacción frente al trabajo. El formato de respuesta es de tipo Likert, con opciones de respuesta de 1, 'muy insatisfecho', a 5, 'muy satisfecho'. Se utilizó esta alternativa, ya que los estudios posteriores que desarrollaremos, además de incluir estas variables abordarán otras más. Es sabido que cuando los participantes deben responder diversos cuestionarios, y más si son extensos, ello puede afectar la validez de las respuestas.

Para medir clima organizacional se utilizó el Cuestionario de Clima Organizacional desarrollado por Cuadra y Veloso (2007), el cual consta de 52 ítems valorados una escala Likert de 1, 'totalmente en desacuerdo', a 4, 'totalmente de acuerdo'. El instrumento está compuesto por nueve dimensiones. Para efectos de esta investigación se utilizó una adaptación que incluyó cuatro dimensiones: Involucramiento y Motivación (7), Satisfacción (5), Conflicto (4) y Compañerismo (4). El coeficiente de fiabilidad de las escalas que componen el instrumento osciló entre 0,79 y 0,92 mientras que la estructura interna de la escala evidenció un factor general de segundo orden que explicó el 60% de la varianza (Cuadra y Veloso, 2007).

Procedimiento

La variable independiente fue el programa de intervención, compuesto de 11 talleres, con dos niveles: condición 1, grupo cuasi-control sin intervención; y condición 2, grupo cuasi-experimental con intervención basada en PP y HHSS. Las variables dependientes (VDs) fueron: satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional.

Respecto del procedimiento, se comenzó con el diseño del manual, junto con las bitácoras correspondientes a las tareas a desarrollar fuera de las sesiones, que los participantes del grupo cuasi-experimental debían cumplir. Paralelamente, los facilitadores de la intervención (dos psicólogos en práctica, coautores de este artículo) recibieron entrenamiento formal sobre los contenidos y las actividades del programa, así como de las técnicas de entrenamiento que se utilizarían (e.g., instrucciones, modelado, ensayo y retroalimentación).

A continuación con el objetivo de conformar la muestra de estudio se contactaron organizaciones de la ciudad de Arica. De éstas una institución pública del sector salud aceptó participar. La selección de la muestra se realizó según disponibilidad y la participación fue voluntaria, previo consentimiento informado. La condición fue que los participantes de ambos grupos pertenecieran a dos unidades de similares características. El grupo cuasi-experimental estuvo conformado por 14 personas en las mediciones pre y post, mientras que en el grupo cuasi-control participaron 13 personas en los dos momentos de la evaluación. Las unidades completas fueron asignadas al azar a cada una de las condiciones.

Antes de iniciar la intervención se midió cada una de las VDs en el grupo cuasi-experimental, la cual fue realizada por los autores principales de esta investigación. Paralelamente, se hizo lo mismo con el grupo cuasi-control. Se garantizó el anonimato mediante la utilización de una clave para el análisis de datos.

Posteriormente, se aplicó el programa de PP y HHSS al grupo cuasi-experimental, el cual comprendió 13 sesiones: una primera sesión para tomar las medias pre-test y realizar la introducción, 11 sesiones correspondientes a la aplicación del manual, y una sesión final de cierre. Se aplicaron dos sesiones juntas semanalmente, excepto la primera semana, en que solo se aplicó la medición pre y la sesión introductoria. La duración total de los talleres fue de un mes y tres semanas, con una intensidad total de 10,5h y una intensidad media de 1,5h. El tipo de entrenamiento fue directo, con modalidad grupal, en el lugar de trabajo. Por su parte, los sujetos del grupo cuasi-control no recibieron tratamiento.

Dos semanas después de concluida la última sesión se aplicó en ambos grupos la medición post-intervención en cada una de las VDs, por los autores principales de este trabajo.

Los tópicos abordados en el programa fueron: Semana 1: Sesión 1: Presentación y compromiso. Semana 2:

Sesión 2: Satisfacción vital; Sesión 3: Fortalezas personales. Semana 3: Sesión 4: Optimismo en el futuro; Sesión 5: Gratitud. Semana 4: Sesión 6: Saboreo; Sesión 7: Perdón. Semana 5: Sesión 8: Hacer y recibir cumplidos; Sesión 9: Hacer y recibir críticas. Semana 6: Sesión 10: Relaciones interpersonales; Sesión 11: Aprendiendo a escuchar. Semana 7: Sesión 12: Estilos de comunicación; Sesión 13: Finalización de programa.

Resultados

Dado que se trabajó con grupos hechos resulta conveniente examinar si los grupos cuasi-control y cuasi-experimental son comparables entre sí. Para tal fin, se realizó una prueba t para muestras independientes sobre cada una de las VDs en el pre-test. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas antes de la intervención, entre ambos grupos, en satisfacción vital ($t_{25}=0,62$; ns), satisfacción laboral ($t_{25}=0,73$; ns), clima organizacional general ($t_{25}=0,91$; ns), clima de involucramiento y motivación ($t_{25}=1,59$, ns), clima de satisfacción ($t_{25}=0,14$; ns), clima de conflicto ($t_{25}=0,007$; ns) y clima de compañerismo ($t_{25}=0,58$; ns).

Para contrastar el efecto de la intervención se optó por realizar un análisis de varianza multivariado (MANOVA). Esta herramienta resulta adecuada ya que controla el error Tipo I, debido al uso de más de una VD. Cabe señalar que los análisis consideraron solo las mediciones post intervención. Los resultados evidenciaron que la prueba de significancia multivariada fue estadísticamente significativa (Traza de Pillai= 0,0486; $F_{6,20}=3,155$; $p=0,012$). Esto significa que el conjunto de VDs difiere entre las condiciones cuasi-control y cuasi-experimental, una vez finalizada la intervención. Con respecto a los contrastes univariados para cada VD, tomadas de manera individual, se observó una diferencia estadísticamente significativa en satisfacción vital entre los grupos cuasi-experimental y cuasi-control una vez finalizada la intervención ($F_{1,25}=9,854$; $p<0,05$). El mismo resultado se encontró para las variables dependientes (VD; Tabla I, parte superior).

Posteriormente se aplicó una prueba t para muestras relacionadas con el objetivo de analizar diferencias pre-post intervención al interior de cada grupo. Respecto del grupo cuasi-control no se observaron diferencias de medias estadísticamente significativas pre-post intervención en satisfacción vital ($t_{12}=-0,66$; ns), satisfacción laboral ($t_{12}=-0,74$; ns), clima organizacional ($t_{12}=-0,31$; ns), clima de involucramiento y motivación ($t_{12}=0,84$; ns), clima de satisfacción ($t_{12}=0,24$; ns), clima de

conflicto ($t_{12}=0,44$; ns) y clima de compañerismo ($t_{12}=-0,65$; ns). En relación al grupo cuasi-experimental se observaron diferencias de medias estadísticamente distintas de cero en: satisfacción vital ($t_{13}=2,84$; $p<0,05$), satisfacción laboral ($t_{13}=3,24$; $p<0,05$), clima organizacional ($t_{13}=3,42$; $p=0,05$), clima de involucramiento y motivación ($t_{13}=3,53$; $p<0,05$), clima de satisfacción ($t_{13}=2,45$; $p<0,05$), clima de conflicto ($t_{13}=-3,91$; $p<0,05$) y clima de compañerismo ($t_{13}=2,06$; $p<0,05$) (Tabla I, parte inferior).

Adicionalmente, dado que se trabajó con un diseño mixto, las VDs fueron sometidas a un análisis de varianza *split-plot* 2x2 (tratamiento (cuasi-experimental/cuasi-control) x tiempo (pre/post)). Los resultados evidenciaron que la interacción de las variables independientes (cuasi-experimental/cuasi-control) y (pre/post) sobre las VDs fue estadísticamente significativa. Esto quiere decir que el grupo cuasi-experimental presentó un aumento

estadísticamente significativo en satisfacción vital (Traza de Pillai=0,0220; $F_{1,25}=7,051$; $p=0,007$), satisfacción laboral (Traza de Pillai=0,0165; $F_{1,25}=4,940$; $p=0,018$) y clima organizacional (Traza de Pillai=0,0225; $F_{1,25}=7,246$; $p=0,006$), situación que no ocurrió en el grupo cuasi-control.

Por último, se calculó la magnitud del efecto, mediante la diferencia de medias estandarizada (d), con la finalidad de poder estimar cuánto afectó la intervención a los sujetos, en cada una de las VDs. En la Tabla I se presentan las diferencias de medias estandarizadas para cada una de las VDs, tanto para las comparaciones inter-grupo (MANOVA) como las intra-grupo de la condición cuasi-experimental (prueba t intra-sujetos). Como se puede observar las d no difieren mayormente en algunas de las VDs, ya sea que la estimación fuere inter-grupo o intra-grupo. Así se tiene que para clima general la d inter-grupo fue 1,28 y la d

TABLA I
MANOVA DE LAS DIFERENCIAS POST INTERVENCIÓN ENTRE CONDICIONES Y DIFERENCIAS DE MEDIA PRE POST GRUPO CUASI-EXPERIMENTAL

MANOVA de las diferencias post intervención entre condiciones						
Variable dependiente (VD)	Condición	Media	DS	$F_{1,25}$	Sig.	d
Satisfacción vital	Ctrl	27,54	3,60	9,854	0,002	0,75
	Exp	31,86	3,55			
Satisfacción laboral	Ctrl	3,69	1,03	6,018	0,010	0,53
	Exp	4,50	0,65			
Clima organizacional general	Ctrl	63,00	9,41	7,642	0,005	1,28
	Exp	72,71	8,84			
Clima de involucramiento y motivación	Ctrl	22,77	3,39	7,800	0,005	0,92
	Exp	26,29	3,15			
Clima de satisfacción	Ctrl	15,38	2,60	4,129	0,026	0,80
	Exp	17,43	2,62			
Clima de conflicto	Ctrl	11,54	2,60	6,643	0,008	1,00
	Exp	13,71	1,73			
Clima de compañerismo	Ctrl	13,30	2,60	4,934	0,001	0,69
	Exp	15,29	2,13			
Diferencias de medias pre post intervención grupo cuasi experimental						
Variable dependiente (VD)	Tiempo	Media	DS	t	Sig.	d
Satisfacción vital	Pre	27,29	5,14	2,84	0,007	0,89
	Post	31,88	3,55			
Satisfacción laboral	Pre	3,79	0,80	3,24	0,003	0,88
	Post	4,50	0,65			
Clima organizacional general	Pre	61,07	8,85	3,42	0,002	1,31
	Post	72,71	8,84			
Clima de involucramiento y motivación	Pre	21,57	3,94	3,53	0,004	1,19
	Post	26,28	3,15			
Clima de satisfacción	Pre	15,00	2,99	2,45	0,014	0,81
	Post	17,43	2,62			
Clima de conflicto	Pre	11,07	2,13	3,91	0,001	1,23
	Post	13,71	1,73			
Clima de compañerismo	Pre	13,43	2,03	2,06	0,030	0,91
	Post	15,29	2,13			

Ctrl: grupo cuasi-control, Exp: grupo cuasi-experimental, DS: desviación estándar, Sig.: significancia estadística, d: diferencia de media tipificada.

† $p<0,05$.

intra-grupo fue 1,31, ambas se consideran magnitudes del efecto de la intervención altas o fuertes. Resultados similares se encontraron para clima de satisfacción (0,80 y 0,81), clima de conflicto (1,0 y 1,23). Mientras que en satisfacción vital la *d* inter-grupo fue 0,75, que se interpreta como una fuerza del efecto medio o moderado, y de 0,89 para la comparación intra-grupo, la cual se interpreta como alta. El mismo patrón de resultados se encontró para satisfacción laboral (0,53 y 0,88), y clima de compañerismo (0,69 y 0,91).

Discusión

El objetivo general de este estudio consistió en evaluar el efecto un programa de intervención basado en PP y HHSS sobre satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional, encontrándose apoyo empírico a favor.

En el caso de satisfacción vital, se observó un aumento de medias estadísticamente significativo tanto en las comparaciones inter-grupo (cuasi-experimental vs cuasi-control), como en las comparaciones intra-grupo de la condición cuasi-experimental (pre vs post). Este resultado converge con los reportados en la introducción. Es así que, experimentar emociones positivas ayudaría a construir recursos que luego tendrían un impacto en la satisfacción vital (Fredrickson *et al.*, 2008). Las HHSS, por su parte, contribuyeron al incremento de la satisfacción vital al fortalecer los vínculos personales cercanos, los cuales resultan en una de las fuentes de mayor satisfacción, ya que actúan como redes de apoyo para las personas (Cuadra-Peralta *et al.*, 2012a). Asimismo, las HHSS favorecen las relaciones interpersonales exitosas y éstas impactarían en la satisfacción vital (Segrin y Taylor, 2007).

La satisfacción laboral también evidenció un aumento estadísticamente significativo. Este hallazgo va en la misma dirección que los reportados por los autores citados en la introducción, quienes encontraron que la práctica de experiencias subjetivas, como el optimismo, tiene un impacto sobre la satisfacción laboral, debido a las funciones explicativas del optimismo (Kluemper *et al.*, 2009). Complementariamente, la práctica de fortalezas del carácter han sido asociadas de manera robusta a la satisfacción vital y laboral del empleado a través de diferentes ocupaciones, debido posiblemente a que las personas con buen carácter están altamente comprometidas con lo que hacen y encuentran significado en sus actividades, más allá de sí mismos (Peterson y Park, 2006). Respecto de las HHSS, nuestros hallazgos también van en la misma dirección que los reportados

Cuadra-Peralta *et al.* (2012a), quienes incluyeron elementos de PP en conjunto con estrategias asociadas a HHSS. Estos autores señalan que no basta con tener una actitud interna favorable hacia el trabajo, sino que también es necesario el despliegue de evidencias conductuales afines a dicha actitud, las cuales se consiguen mediante la puesta en práctica de HHSS.

Respecto de clima organizacional, y las sub-dimensiones que lo componen, también se observó un incremento de medias estadísticamente significativo en las comparaciones inter e intra-grupo. Si entendemos el clima laboral como el conjunto de percepciones compartidas por los individuos acerca de su organización (Schneider *et al.*, 2013), al trabajar en el cambio de actitud e interacciones sociales entre los miembros de una misma unidad, se espera influir sobre los puntos de vistas individuales y también en el desarrollo de significados y percepciones compartidas (Cuadra-Peralta *et al.*, 2012a). Estos resultados sugieren que experimentar emociones positivas, practicar fortalezas personales y llevarse bien con los demás tiene impacto en la generación de un mejor clima.

En relación a los tamaños del efecto se puede decir que la intervención tuvo un impacto de moderado a fuerte. Esto quiere decir que los sujetos del grupo cuasi-experimental se beneficiaron con los talleres, lo cual constituye un sustento empírico a favor de la efectividad de la intervención.

Los resultados cobran especial relevancia si se considera que casi la mitad de las horas de vigilia transcurren en el trabajo, donde nos vemos enfrentados a un sistema de relaciones complejas, verticales y horizontales (Dagenais-Desmarais y Savoie, 2012). En este escenario, los comportamientos socialmente hábiles elicitaban reacciones positivas de los otros, tales como refuerzo social o evitación de castigo, lo que unido a una actitud favorable, tendrá un impacto positivo en la satisfacción vital, laboral y clima, tal como lo evidencian los presentes hallazgos.

En definitiva, en la medida que las personas cambien sus patrones de pensamiento y conducta a los aspectos satisfactorios de su vida, incluyendo su vida laboral, por medio de la práctica constante de las propias fortalezas, experimentación de emociones positivas y desarrollo de vínculos interpersonales, se puede influir favorablemente en la felicidad y percepción del ambiente, más que por el solo cambio de circunstancias. En este punto cabe reiterar que las intervenciones basadas en PP suelen incluir actividades positivas con un claro componente social, enfocadas a valorizar de una manera

diferente los acontecimientos y experiencias. Sin embargo, hemos considerado, conjuntamente con los aportes de la PP, cambios de conducta más específicos, basados en las herramientas que proporcionan las HHSS, y que igualmente afectan el bienestar de las personas (Gil *et al.*, 2013). Este cambio conductual es coherente con la modificación de actitud, facilitando la misma.

Una limitación fue que la asignación de los sujetos a cada una de las condiciones no fue al azar, lo que implicaría una pérdida en cuanto a la validez interna del estudio. Sin embargo, los grupos no diferían en las puntuaciones del pre-test, y las unidades completas fueron asignadas al azar, por lo que la atribución de causalidad no quedaría mayormente afectada. La deseabilidad social es otra de las limitaciones que se dan cuando las VDs se miden con autoevaluaciones. En este caso puede afectar la satisfacción laboral y una forma de controlar esto es garantizando el anonimato de las personas que responden.

Otra limitación es que solo se tuvo en cuenta el componente hedónico del bienestar, por lo que futuras investigaciones debieran considerar complementariamente el componente eudaimónico (e.g: funcionamiento positivo). Esto adquiere especial importancia si se considera que el estudio del bienestar se está dirigiendo hacia una estructura multidimensional integradora del bienestar hedónico y eudaimónico (Peiró *et al.*, 2014).

Finalmente, este aporte contribuye una alternativa para personas que realicen trabajos administrativos, respecto la intervención de aquellas variables que apuntan directamente a las personas, mediante el aumento de la satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. El que la intervención tenga lugar en un contexto laboral fomenta cambios positivos en los trabajadores y enriquece a la organización. Además, resulta eficiente en términos de costo de tiempo y dinero, por ser grupales y de pocas sesiones.

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen el apoyo del Convenio de Desempeño MINEDUC-UTA.

REFERENCIAS

- Avey JB, Reichard RJ, Luthans F, Mhatre KH (2011) Meta-Analysis of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human Resource Devel. Quart.* 2: 127-151.
- Beheshtifar M, Norozy T (2013) Social skills: A factor to employees' success. *Int. J. Acad. Res. Bus. Soc. Sci.* 3: 74-79.

- Chan DW (2010) Gratitude, gratitude intervention and subjective well-being among Chinese school teachers in Hong Kong. *Educ. Psychol.* 30: 139-153.
- Cuadra A, Veloso C (2007) Liderazgo, clima y satisfacción en las organizaciones. *Universum* 2: 40-56.
- Cuadra A, Veloso C, Ibergaray M, Rocha M (2010a) Resultados de la psicoterapia positiva en pacientes con depresión. *Terap. Psicol.* 20: 127-134.
- Cuadra-Peralta A, Veloso-Besio C, Moya-Rubio Y, Reyes-Atabales L, Vilca-Salinas J (2010b) Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Salud Soc.* 1: 101-112.
- Cuadra-Peralta A, Fuentes-Soto L, Madueño-Sosa D, Veloso-Besio C, Bustos-Meneses Y (2012a) Mejorando clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral. *Fractal* 24: 3-26.
- Cuadra-Peralta A, Veloso-Besio C, Puddu-Gallardo G, Salgado-García P, Peralta-Montecinos J (2012b) Impacto de un Programa en Psicología Positiva en Sintomatología Depresiva y Satisfacción Vital en Adultos Mayores. *Psicol. Reflex. Crít.* 25: 644-652.
- Dagenais-Desmarais V, Savoie A (2012) What is psychological well-being, really? A grassroots approach from the organizational sciences. *J. Happiness Stud.* 13: 659-684.
- Diener E (1984) Subjective well-being. *Psychol. Bull.* 95: 542-575.
- Diener E, Emmons RA, Larsen RJ, Griffin S (1985) The Satisfaction with Life scale. *J. Personal. Assess.* 49: 71-75.
- Dutton JE, Ragins BR (Eds.) (2007) *Exploring Positive Relationships at Work*. Lawrence Erlbaum. Mahwah, NJ, EEUU. 421 pp.
- Erdogan B, Bauer TN, Truxillo DM, Mansfield LR (2012) Whistle While You Work: A Review of the Life Satisfaction Literature. *J. Manag.* 38: 1038-1083.
- Fredrickson BL (2001) The role of positive emotion in positive psychology: The broaden and build theory of positive emotion. *Amer. Psychol.* 56: 218-226.
- Fredrickson BL, Cohn MA, Coffey KA, Pek J, Finkel SM (2008) Open hearts build lives: Positive emotions, induced through loving-kindness meditation, build consequential personal resources. *J. Personal. Soc. Psychol.* 95: 1045-1062.
- Gil F (1998) Habilidades sociales en el trabajo y en las organizaciones. En Gil F, León JM (Eds.) *Habilidades Sociales: Teoría, Investigación e Intervención*. Síntesis. Madrid, España. pp. 186-200.
- Gil F, Rodríguez F, Alcover CM (1998) Formación de competencias directivas. *Int. J. Soc. Psychol.* 13: 189-193.
- Gil F, Cantero FJ, Antino M (2013) Tendencias actuales en el ámbito de las habilidades sociales. *Apunt. Psicol.* 31: 51-57.
- González-Romá V (2011) El clima de los equipos de trabajo: una propiedad configuracional. *Papeles Psicol.* 32: 48-58.
- Hystad SW, Bartone PT, Eid J (2014) Positive organizational behavior and safety in the offshore oil industry: Exploring the determinants of positive safety climate. *J. Positive Psychol.* 9: 42-53.
- Joseph D, Newman D (2010) Emotional intelligence: an integrative meta-analysis and cascading model. *J. Appl. Psychol.* 95: 54-78.
- Judge T, Kammeyer-Mueller J (2012) Job attitudes. *Annu. Rev. Psychol.* 63: 341-367.
- Keller A, Semmer N (2013) Changes in situational and dispositional factors as predictors of job satisfaction. *J. Vocat. Behav.* 83: 88-98.
- Kinicki AJ, McKee FM, Wade KJ (1996) Annual review 1991-1995: Occupational health. *J. Vocat. Behav.* 49: 190-220.
- Kluemper DH, Little LM, DeGroot T (2009) State or trait: effects of state optimism on job-related outcomes. *J. Organizat. Behav.* 30: 209-231.
- Laca F, Mejía, J, Gondra J (2006) Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicol. Salud* 16: 87-92.
- Lacunza A (2012) Las intervenciones en habilidades sociales: revisión y análisis desde una perspectiva salúgena. *Psicol. Cult. Soc.* 12: 63-84.
- León JM, Medina S (1998) Aproximación conceptual a las habilidades sociales. En Gil F, León (Eds.) *Habilidades Sociales: Teoría, Investigación e Intervención*. Síntesis. Madrid, España. pp. 13-23.
- Lioussis P, Shochet IM, Millar PM, Biggs HC (2009) The Promoting Adult Resilience (PAR) program: The effectiveness of the second, shorter pilot of a workplace prevention program. *Behav. Change* 26: 97-112.
- Luthans F, Norman SM, Avolio BJ, Avey JB (2008) The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship. *J. Organizat. Behav.* 29: 219-238.
- Luthans F, Youssef CM, Avolio BJ (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Oxford University Press. Oxford, RU. 246 pp.
- Meyers MC, van Woerkom M, Bakker AB (2013) The added value of the positive: A literature review of positive psychology interventions in organizations. *Eur. J. Work Organizat. Psychol.* 2: 618-632.
- Michel JS, Mitchelson JK, Kotrba LM, LeBreton, JM, Balthes BB (2009) A comparative test of work-family conflict models and critical examination of work-family linkages. *J. Vocat. Behav.* 74: 199-218.
- Millar PM, Lioussis P, Shochet IM, Biggs HC, Donald M (2008) Being on PAR: Outcomes of a pilot trial to improve mental health and wellbeing in the workplace with the Promoting Adult Resilience (PAR) program. *Behav. Change* 25: 215-228.
- Mills MJ, Fleck CR, Kozikowski A (2013) Positive psychology at work: A conceptual review, state-of-practice assessment, and a look ahead. *J. Positive Psychol.* 8: 153-164.
- Moreno-Jiménez B, Blanco-Donoso LM, Aguirre-Camacho A, de Rivas S, Herrero M (2014) Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Psicol. Conduct.* 22: 585-602.
- Morgeson F, Reider M, Campion M (2005) Selecting individuals in team settings: the importance of social skills, personality characteristics, and teamwork knowledge. *Personnel Psychol.* 58: 583-631.
- O'Connell BH, O'Shea D, Gallagher S (2015) Enhancing social relationships through positive psychology activities: a randomised controlled trial. *J. Positive Psychol.* 10: 1-14.
- Ovejero A (1990) Las habilidades sociales y su entrenamiento: Un enfoque necesariamente psicosocial. *Psicothema* 2: 93-112.
- Parker CP, Balthes BB, Young SA, Huff JW, Altmann RA, Lacost HA, Roberts JE (2003) Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review. *J. Organizat. Behav.* 24: 389-416.
- Payne H (2005) Reconceptualizing social skills in organizations: Exploring the relationship between communication competence, job performance and supervisory roles. *J. Leaders. Organizat. Stud.* 11: 63-77.
- Pecino-Medina V, Mañas-Rodríguez MA, Díaz-Fúnez PA, López-Puga J, Llópis-Marín JM (2015) Clima y satisfacción laboral en contexto universitario. *Anal. Psicol.* 31: 658-666.
- Peiró JM, Ayala Y, Tordera N, Lorente L, Rodríguez I (2014) Bienestar sostenible en el trabajo: Revisión y reformulación. *Papeles Psicol.* 35: 5-14.
- Peiró JM, Tordera N, Lorente L, Rodríguez I, Ayala Y, Latorre F (2015) Bienestar sostenible en el trabajo. Conceptualización, Antecedentes y Retos. *Psiencia* 7: 132-135.
- Peterson C, Park N (2006) Character strengths in organizations. *J. Organizat. Behav.* 27: 1491-1154.
- Polo-Vargas J, Palacio E, De Castro A, Mebarak R, Velilla J (2013) Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *Salud Uninorte* 29: 561-575.
- Salanova M, Llorens S, Acosta H, Torrente P (2013) Positive interventions in positive organizations. *Terap. Psicol.* 31: 101-113.
- Sánchez M, Rubio JM (2001) Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza-aprendizaje para desarrollar habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería. *Psicothema* 13: 247-251.
- Segrin C, Taylor M (2007) Positive interpersonal relationships mediate the association between social skills and psychological well-being. *Personal. Individ. Diff.* 43: 637-646.
- Seligman M, Csikszentmihalyi M (2000) Positive psychology: An introduction. *Amer. Psychol.* 55: 5-14.
- Seligman M (2007) *Positive Relationships*. <http://positivepsychologynews.com/image-maps/positive-relationships> (Cons. 06/2015).
- Schneider B, Ehrhart M, Macey W (2013) Organizational climate and culture. *Annu. Rev. Psychol.* 64: 361-388.
- Sin NL, Lyubomirsky S (2009) Enhancing well-being and alleviating depressive symptoms with positive psychology interventions: A practice-friendly meta-analysis. *J. Clin. Psychol.* 65: 467-487.
- Wright T (2006) The emergence of job satisfaction in organizational behavior: A historical overview of the drawn of job attitude research. *Jf Manag. Hist.* 12: 262-267.
- Wright TA, Goodstein J (2007) Character is not 'dead' in management research: A review of individual character and organizational-level virtue. *J. Manag.* 33: 928-958.
- Youssef CM, Luthans F (2007) Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *J. Manag.* 33: 774-800.

WORKERS TRAINING: IMPACT OF A PROGRAM BASED ON POSITIVE PSYCHOLOGY AND SOCIAL SKILLS, ON LIFE SATISFACTION, JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL CLIMATE

Constanza Veloso-Besio, Alejandro Cuadra-Peralta, Francisco Gil-Rodríguez, Álvaro Quiroz-Cornejo and Sebastián Meza-Castro

SUMMARY

This study evaluated the effectiveness of an intervention, based on positive psychology and social skills, on life satisfaction, job satisfaction and organizational climate in a sample of 27 workers from a public organization in Arica, Chile. The results confirm

the effectiveness of the program, showing statistically significant improvements in the quasi-experimental group (N= 14), compared with the quasi-control group (N= 13). The implications of the results found in the organizational practice are discussed.

TRABALHADORES TREINAMENTO: IMPACTO DE UM PROGRAMA, COM BASE EM PSICOLOGIA POSITIVA E HABILIDADES SOCIAIS, EM SATISFAÇÃO DE VIDA, SATISFAÇÃO NO TRABALHO E CLIMA ORGANIZACIONAL

Constanza Veloso-Besio, Alejandro Cuadra-Peralta, Francisco Gil-Rodríguez, Álvaro Quiroz-Cornejo e Sebastián Meza-Castro

RESUMO

Este estudo avaliou a eficácia de uma intervenção baseada em psicologia e habilidades sociais positivas, sobre satisfação com a vida, satisfação no trabalho e clima organizacional, em uma amostra de 27 trabalhadores pertencentes a uma organização pública na cidade de Arica, Chile. Os

resultados corroboraram a eficácia do programa, que mostra melhorias estatisticamente significativas em grupo experimental (N= 14) comparado com grupo controle (N= 13). São discutidas as implicações dos resultados encontrados na prática organizacional.