

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**



**TESIS**

---

**“Satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA: Quintana Guzmán, Julieta

ASESORA: Diestro Caloretti, Karina Vanessa

HUÁNUCO – PERÚ

2022

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Psicología Organizacional

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Psicología

**Disciplina:** Psicología (Incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciada en psicología

Código del Programa: P34

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 31180769

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 25769441

Grado/Título: Maestra en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0002-0497-1889

**DATOS DE LOS JURADOS:**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Miraval Tarazona Lincoln Abraham	Magister en psicología educativa	22404062	0000-0003-0269-8599
2	Cristóbal Valdez, Laura Matilde	Maestro en sistema de protección de los derechos del niño, niña y adolescente frente a la violencia	71539186	0000-0001-7080-8732
3	Rojas Pardo, Yenny Primitiva	Maestra en administración de la educación	20025314	0000-0003-1136-7580

# D

# H



## Facultad de Ciencias de la Salud

### Programa Académico Profesional de Psicología

*"Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia"*

**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:00 A.M** horas del día **01** del mes de diciembre del año dos mil veintidós, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la ciudad universitaria La Esperanza en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA PRESIDENTE
- MG. LAURA MATILDE CRISTOBAL VALDEZ SECRETARIA
- MG. YENNY PRIMITIVA ROJAS PARDO VOCAL
- **ASESORA DE TESIS. MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI**

Nombrados mediante Resolución N°2232-2022-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. **"SATISFACCION LABORAL EN MADRES CUIDADORAS Y FACILITADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2022"** Presentado por la Bachiller en Psicología, Sra. **QUINTANA GUZMÁN, Julieta**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a)..... aprobado ..... por..... unanimidad ..... con el calificativo cuantitativo de..... 15 ..... y cualitativo de..... bueno .....

Siendo las..... 9:05 a ..... Horas del día..... 01 ..... del mes de..... diciembre ..... del año..... 2022 ....., los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA  
PRESIDENTE

MG. LAURA MATILDE CRISTOBAL VALDEZ  
SECRETARIA

MG. YENNY PRIMITIVA ROJAS PARDO  
VOCAL



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Karina Vanessa Diestro Caloretti**, asesor(a) del PA de Psicología y designado(a) mediante documento: Resolución **N°1916-2021-D-FCS-UDH** del (los) estudiante(s) **Julieta Quintana Guzmán** de la investigación titulada **“SATISFACCION LABORAL EN MADRES CUIDADORAS Y FACILITADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2022”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **24.%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 13 de enero de 2023

  
Karina Vanessa Diestro Caloretti  
PSICOLOGA  
C.P.P. 18501  
CEL. 962557466 RPM # 457066

**MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI**

**DNI: 25769441**

**COD. ORCID: 0000-0002-0497-1889**

## 2da entrega

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>24%</b>	<b>24%</b>	<b>6%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uho.edu.cu</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>ingenieriaycalidad.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>charly-wwwcharly.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>thesmadruga2.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>bienestarlaboraloutsourcing.wordpress.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

  
Karina Vanessa Diestro Caloretti  
PSICÓLOGA  
C.P.P. 18501  
CEL. 952557966 RPM # 457066

DNI: 25769441  
CODIGO ORCID: 0000-0002-0497-1889

## **DEDICATORIA**

Dedico con gran entusiasmo y como motivo de ejemplo mi tesis a mis queridos hijos Brae, Kristel, Rodrigo y Patricio, para que puedan sentir un gran orgullo ante las carreras universitarias que están realizando, ellos fueron el motivo durante el desarrollo de mi presente tesis, espero este trabajo los inspire a lograr su tesis en un futuro próximo, los amo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco ante todo a Dios por haberme otorgado la fuerza y voluntad de culminar mis estudios, y haberme capacitado en la carrera de psicología poniendo mi fe ante todos los problemas que se fueron presentando, a mi hermano Edson que es esa imagen paterna del cual recibo ese apoyo incondicional así mismo agradezco también a mi universidad por darme las facilidades para lograr convertirme en el profesional que tanto me apasiona y permitir que continúe cuidando de mis hijos.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	16
1.3. OBJETIVO GENERAL .....	16
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	17
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	17
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	18
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	21
2.1.1. ANTECEDENTES LOCALES .....	22
2.2. BASES TEÓRICAS.....	23
2.1.2. DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	23
2.2.1. TEORÍAS SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	25
2.2.2. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	46

2.2.3. SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD .....	47
2.2.4. MEJORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	51
2.2.5. MANIFESTACIÓN DE INSATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS .....	52
2.2.6. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO .....	53
2.2.7. LA SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO .....	55
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	56
2.4. HIPÓTESIS .....	59
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	59
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	59
2.5. VARIABLE ÚNICA .....	60
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	61
CAPÍTULO III .....	62
METODOLOGÍA .....	62
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	62
3.1.1. ENFOQUE .....	62
3.1.2. NIVEL Y TIPO .....	62
3.1.3. DISEÑO .....	62
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	63
3.2.1. POBLACIÓN .....	63
3.2.2. MUESTRA .....	63
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	64
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	64
3.4. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS .....	66
3.5. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	67
3.6. ASPECTOS ÉTICOS .....	67
CAPÍTULO IV .....	68
RESULTADOS .....	68
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS DE ANÁLISIS DESCRIPTIVO .....	68
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	76
CAPÍTULO V .....	79
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	79
CONCLUSIONES .....	81

RECOMENDACIONES.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS.....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la muestra según sexo .....	68
Tabla 2 Área de trabajo que ocupan las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más .....	69
Tabla 3 Cargo que ocupa las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna MásP- .....	70
Tabla 4 Nivel de satisfacción laboral las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más .....	71
Tabla 5 Nivel factor 1: Significación de la tarea cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más .....	72
Tabla 6 Nivel factor 2: Condiciones de trabajo de las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más .....	73
Tabla 7 Factor 3: Reconocimiento personal o social de las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más .....	74
Tabla 8 Factor 4: Beneficios Económicos de las Cuidadoras y Facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más .....	75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de la muestra según .....	68
Gráfico 2. Área de trabajo que ocupan las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más .....	69
Gráfico 3. Cargo que ocupa las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna MásP- .....	70
Gráfico 4. Nivel de satisfacción laboral las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más .....	71
Gráfico 5. Nivel factor. Significación de la tarea de las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más .....	72
Gráfico 6. Nivel factor 2: condiciones de trabajo de las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más .....	73
Gráfico 7. Factor 3: Reconocimiento Personal o Social de las Cuidadoras y Facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más .....	74
Gráfico 8. Factor 4: Beneficios Económicos de las Cuidadoras y Facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más .....	75

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de: Determinar el nivel de satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022. Asimismo, se planteó la hipótesis general de Existe niveles altos de satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022. Dicho estudio presento la Metodología: De un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo simple y el diseño no experimental de corte trasversal, la muestra de estudio estuvo representado por 37 madres cuidadoras y facilitadoras del programa nacional Cuna Más; para la recolección de datos, como instrumento se utilizó la Escala De Satisfacción Laboral SL-SPC. De los resultados obtenidos podemos mencionar que de 37 (100%) encuestados el 73 % (27) presenta nivel promedio de satisfacción laboral, asimismo un 24.3 % (9) presenta un nivel de insatisfacción parcial y el 2.7 % (1) Satisfecho parcialmente.

**Palabras clave:** Satisfacción, cuidadoras, Labor, Programa y facilitadoras

## ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of: Determining the level of job satisfaction in caregiver mothers and facilitators of the National Program Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022. Likewise, the general hypothesis was raised that there are high levels of job satisfaction in caregiver mothers and facilitators of the Cuna Más National Program, Andahuaylas, Apurímac, 2022. This study presented the Methodology: From a quantitative approach and a simple descriptive level and the non-experimental cross-sectional design, the study sample was represented by 37 mothers who were caregivers and facilitators of the Cuna Más national program; For data collection, the SL-SPC Job Satisfaction Scale was used as an instrument. From the results obtained we can mention that of 37 (100%) respondents, 73% (27) have an average level of job satisfaction, likewise 24.3% (9) have a level of partial dissatisfaction and 2.7% (1) partially satisfied.

**Keywords:** Satisfaction, caregivers, Labor, Program and facilitators.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la insatisfacción laboral es un tema que preocupa principalmente a los empresarios, ya que ello puede deteriorar la imagen que tienen las empresas, así mismo esto afecta en los trabajadores en el nivel de productividad y calidad. Es por ello que surge la necesidad de tomar en cuenta en las políticas laborales que lleven a que el trabajador a tener una actitud positiva frente a su centro laboral.

Robbins (1998) nos plantea que la satisfacción laboral tiene que ver con las actitudes, las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Además, establece niveles de análisis en lo que la satisfacción se refiere a las distintas facetas del trabajo que le dan un grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo como: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

En la elaboración de este trabajo se presenta la investigación realizada en el programa nacional Cuna Mas en Andahuaylas donde se midió la satisfacción en el trabajo que poseen las empleadas pertenecientes al área de facilitadoras y cuidadoras y conocer: el nivel de satisfacción laboral

Este trabajo de investigación se encuentra dividido de la siguiente manera: capítulo I, problema de investigación; capítulo II, marco teórico; capítulo III, metodología de la investigación; capítulo IV, Resultados; capítulo V, discusión de resultados, y finalizando las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La satisfacción de un trabajador con su trabajo y su entorno laboral es un aspecto sumamente relevante para los encargados de dirigir una empresa. Son numerosas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de ausentismo o su rotación laboral dependen en un alto nivel de la satisfacción laboral (Rico Belda, 2016).

La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo (Castro, 2009)

Es así, que, en la ciudad de México, Castellón, (2002), indica que, en los últimos años, la actividad laboral está sujeta a variables muy diversas y el conjunto de todas ellas forman las condiciones de trabajo. En este sentido indica que se han incorporado nuevos parámetros, como por ejemplo las políticas de riesgos laborales, es decir, normas y pautas que deben regir una actividad para que ésta tenga las suficientes garantías de seguridad física para el trabajador, así como para su salud.

En el año 2019 la revista FORBES Publica un artículo donde menciona que México ha sido uno de los países que han mostrado más insatisfacción laboral en el mundo. Un informe de la firma Gallup de 2016 mostró que México solo 12% de los trabajadores está satisfechos con su trabajo, un 60% está desconectado, mientras que un 28% no duda en afirmar que está totalmente insatisfecho con su empleo.

Luego en el contexto de la pandemia la revista digital Equipos y Talento (2021) en su publicación realizada **“Los trabajadores se sienten atrapados**

**en su actual empleo”** informa que a causa de la pandemia de coronavirus y sus limitaciones cada vez más personas se encuentran en un estado de desánimo en su entorno laboral. Según los datos publicados por la consultoría Yonder Consulting, el 50% de los encuestados apunta que se siente atrapado en su trabajo actual debido a la incertidumbre económica. Algunos de los motivos por los que se genera insatisfacción laboral entre los trabajadores son la ausencia de un salario justo, la convivencia en un mal ambiente laboral, las malas condiciones de trabajo e incluso la propia personalidad del trabajador, así como su situación personal, como explica la psicóloga clínica Trinidad Aparicio.

Sin embargo, un estudio realizado por Cigna Internacional Markets (2022) menciona que, en el caso concreto de España, en época de pandemia y en un contexto de Trabajo remoto el estudio muestra que la satisfacción laboral de los empleados ha mejorado. Para el 80% de los españoles encuestados, la situación de teletrabajo motivada por el confinamiento ha permitido conseguir una mayor flexibilidad horaria. Asimismo, los índices de soledad no se han visto afectados., el sentimiento de conexión social se ha incrementado desde enero del 2022 un 10%. Asimismo, a nivel mundial los encuestados indican que, a pesar de trabajar más horas, han indicado que trabajar desde casa ha mejorado su vida laboral. El 76% ha señalado que su jornada ha sido más flexible, aumentando al 90% en Tailandia, al 80% en España y al 79% en los Emiratos Árabes Unidos (EAU), lo que indica que es probable que las rutinas de trabajo cambien una vez que finalice el confinamiento. Las personas también sienten que las relaciones con sus colegas se han vuelto más cercanas durante la crisis. El 64% está de acuerdo en que trabajar desde casa y usar tecnología para comunicarse ha simplificado las conexiones con sus compañeros. Solo un 9% ha ofrecido, en este caso, una respuesta negativa. Curiosamente, los niveles más altos de satisfacción se han observado en los mercados asiáticos, a menudo asociados a un entorno laboral menos flexible en comparación con Europa y América del Norte. El 79% de las personas en los EAU, el 73% en China, el 68% en Tailandia y el 65% en Singapur han respondido que la comunicación con sus compañeros ha mejorado durante la crisis.

La calidad de vida laboral es un constructo que tiene que ver con condiciones de trabajo seguras y saludables, autonomía y participación en la toma de decisiones, relaciones interpersonales positivas, bienestar físico y psicológico del trabajador, desarrollo profesional, personal, familiar y social, seguridad en el empleo, trabajo creativo, estable y adecuada remuneración, entre otros aspectos (Patlán, 2016).

Propiciar hoy día la calidad de vida laboral ha suscitado gran interés como uno de los esfuerzos dirigidos a incrementar la productividad y mejorar el bienestar de los empleados y su entorno, Sin embargo, medir el constructo resulta un desafío dada la naturaleza dinámica, compleja. Así, a lo largo de los años han sido poco estudiados la satisfacción laboral, el clima laboral, los ingresos percibidos por la labor realizada, los esquemas organizacionales adoptados, entre otras variables, especialmente aquellas relacionadas con las condiciones de trabajo a las que se exponen los empleados. (Jaramillo, 2020)

La insatisfacción laboral tiene como consecuencia la pérdida de rendimiento de los trabajadores y descenso de la productividad de la empresa. La insatisfacción conduce a la desmotivación o falta de interés por el trabajo, lo cual puede llevar al empleado a la apatía, incumpliendo sus funciones habituales. Por estos motivos las empresas deberían prestar atención a la motivación laboral, para que los empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Algunas consecuencias directas de tener empleados desmotivados son: Costos por absentismo, Baja productividad, Alta rotación de personal, Costos en imagen y reputación. Además, cuando la desmotivación es grupal, se pueden llegar a generar numerosos rumores acerca de la situación de la organización, se dificulta la comunicación interna de la empresa. (Sánchez 2013)

En Perú, sin embargo según informa Info Capital Humano (2016) publicó un artículo Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo, donde menciona que un 76% de peruanos respondió negativamente ante la pregunta ¿Eres Feliz en tu trabajo?, de este porcentaje el 22% indica que es porque no está en trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es

porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que mi empresa no me retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso, añaden un interesante bloque donde del 76% que dijo que no se siente feliz en el trabajo. Un 29% tiene entre 18 – 25 años y 22 – 35 años respectivamente, entre 46 – 55 años y entre 36 -45 años un 17% para ambos y un 8% más de 55 años

El Diario La República en su edición de enero del 2020, sección Economía publica un artículo denominado: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo, en el que describe que, según las encuestas de Satisfacción Laboral, es así que “los departamentos de recursos humanos (RRHH) tienen el gran reto de innovar para garantizar la productividad y satisfacción de sus trabajadores frente a la era digital. (Cecilia Ibarra, Country Manager de Ackermann International).

El programa Nacional Cuna más crea las Unidades Territoriales en cada departamento del Perú para su funcionamiento, el Programa Nacional Cuna Más es un programa social que tiene como **objetivo** mejorar el desarrollo infantil de niñas y niños menores de 36 meses de edad en zonas en situación de pobreza y pobreza extrema, para superar las brechas en su desarrollo cognitivo, social, físico y emocional. Para esto trabaja en **Cogestión comunal** (comunidad y Estado) con la comunidad a través de los Comités de Gestión, participan dentro de ella el servicio de Cuidadoras y Facilitadoras, en el año 2019 se observó la incomodidad e insatisfacción laboral en las madres cuidadoras del cuidado diurno con respecto a las facilitadoras motivo por el cual se hace necesario indagar y establecer de manera cuantificable y objetiva sobre la satisfacción laboral por lo cual planteo las siguientes interrogantes:

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la **significación de la tarea** en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las condiciones de trabajo en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del reconocimiento personal y/o social en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de beneficios económicos en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Determinar el nivel de satisfacción de la significación de la tarea en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Conocer el nivel de satisfacción de las condiciones de trabajo en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Detallar el nivel de satisfacción del reconocimiento personal y/o social en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Identificar el nivel de satisfacción de beneficios económicos en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El presente estudio de investigación se desarrollará en el área de la Psicología social y organizacional; luego de su aplicación considero que se puede convertir en una fuente de conocimientos para el Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas en Apurímac, de la misma manera para los otros programas a nivel Nacional en especial en el área de Recursos Humanos

### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La satisfacción laboral es una de las variables más frecuentemente estudiadas en la investigación de la conducta organizacional y su relevancia se vincula con que tiene influencia sobre importantes variables organizacionales, cabe destacar, salud mental de los trabajadores (Faragher, Cass & Cooper, 2005)

La búsqueda de información científica sobre el tema de investigación en diversas fuentes teóricas se puede advertir la existencia de información científica actualizada en los diferentes repositorios de las universidades públicas y privadas de nuestro país; como también existen trabajos de investigación a nivel internacional, a nivel nacional y a nivel regional, así como diversas teorías que explican con detalle la importancia de esta variable de Satisfacción Laboral en el área organizacional que nos dará las bases para la presente investigación.

### **1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Podemos afirmar que la información existente podrá servir de sustento practico para futuros proyectos de investigación que se pudieran desarrollar sobre el tema de Satisfacción Laboral, así mismo considero que una vez desarrollado el estudio, permitirá reconocer el nivel de Satisfacción laboral en los Programas del Estado que permita una posible implementación de medidas y acciones preventivas y de cambio para mejorar el ambiente laboral y de servicio social comunitario.

### **1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Con la investigación se pretende realizar la aplicación psicométrica de manera objetiva de Satisfacción Laboral en un contexto social organizacional, en un programa Nacional de ayuda social:

- Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC

### **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La dificultad para acceder al horario de profesionales de Cuna Mas en la interrupción de sus laborales.

### **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación presenta viabilidad académica al existir suficientes fuentes de información y bases teóricas que la pueden sustentar, también la existencia de investigaciones previas desarrolladas a nivel internacional, nacional y regional sobre la motivación en estudiantes del nivel secundaria, así como la publicación de diversos trabajos académicos de revistas científicas indexadas y en los repositorios de las universidades públicas y privadas. Asimismo, se cuenta con la disposición de los profesionales y la autorización de la organización.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Avendaño Castro, William Rodrigo (2021) realizó una investigación de satisfacción laboral de docentes en una institución de educación de básica y media ubicada en la región del Catatumbo, en el departamento de Norte de Santander- Colombia, tomo en cuenta los factores intrínsecos y extrínsecos que impactan en el ejercicio docente. La orientación metodológica estuvo determinada por el paradigma cuantitativo – descriptivo. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta compuesta por un cuestionario con 33 ítems que abordan los factores extrínsecos e intrínsecos que afectan la satisfacción laboral en el ejercicio de su profesión a los docentes. La muestra estuvo representada por 58 docentes y los resultados del estudio mostraron que un porcentaje importante de los docentes encuestados tienen una postura de rechazo ante la baja remuneración económica y a las limitadas oportunidades de ascenso que ofrece el sistema educativo colombiano. Se concluye que los docentes han tenido algún tipo de afectación en su satisfacción laboral debido al cambio de la enseñanza presencial a la asistida por tecnologías digitales.

Vélez, Mariana (2020). En una investigación sobre los Millennials, como generación altamente vinculada a la tecnología, realizó su trabajo de titulación, los factores que determinan la satisfacción laboral en la Generación Y o también llamado “Millennials” en las organizaciones ecuatorianas, en este estudio se realizó una encuesta a 100 personas, en donde se evaluaron tres dimensiones a saber: a) relación empleado y organización; b) relación supervisor y empleado; c) relación empleados y compañeros de trabajo. El objetivo principal para elaborar este estudio y el enfoque que precisamente se le dio a esta generación, se debe a que actualmente representan la generación más preparada y con deseo

de superación, como la fuerza laboral que caracteriza a muchas organizaciones, altamente vinculados a la tecnología y a las redes sociales. Se pudo concluir que con respecto a las condiciones laborales en las empresas que actualmente trabajan, los Millennials se sienten realmente satisfechos. Sin embargo, todos estos datos determinan que el Millennial ecuatoriano, se relaciona con posibilidades de desarrollo y crecimiento profesional, donde luchan por una mayor flexibilidad laboral y por un mejor salario, así como también desean trabajar en un lugar ameno e inspirado.

Calderón, Eunice (2017) La investigación que realizó fue de tipo descriptiva, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango- Guatemala, el grupo de sujetos estuvo conformado por cuarenta colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, con un mínimo de un año laborando en la misma, ocupantes de puestos operativos, con un rango de edad entre los veinte y cincuenta y cinco años. El instrumento utilizado para este estudio fue el Cuestionario para Evaluar la Satisfacción Laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno en el año 2004, revisado y avalado por los licenciados Juan Manuel Cartagena, Julio Roberto Arévalo y Cecilia Wong, de la ciudad Capital de Guatemala. Los hallazgos obtenidos en la investigación demuestran que la mayoría de los colaboradores presentan niveles altos de Satisfacción Laboral. Se concluyó que, del total de colaboradores evaluados del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, mediante el test de satisfacción laboral, revelaron que se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que; un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral. Y por último se recomendó conservar en la institución los factores que favorecen a que los colaboradores se sientan satisfechos con su empleo, siendo ellos la identificación con la empresa y el desarrollo laboral, a través de constante capacitación.

## 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Machuca (2020) en su tesis “Satisfacción Laboral entre Trabajadores Administrativos y Operarios De Una Empresa Privada De Servicios Generales” tuvo como objetivo comparar la satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios. Su tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo de diseño comparativo y de corte transversal, su población estuvo conformada por 223 colaboradores (173 operarios y 50 administrativos). Para la recolección de datos se empleó la escala de satisfacción laboral de Palma. Donde se obtuvo que existe satisfacción laboral en trabajadores administrativos y trabajadores operarios y dada la comparación entre administrativos y operarios en la dimensión de reconocimiento personal y/o social y significación de la tarea se halló que presentan diferencias significativas entre ambos grupos. Sin embargo, en las condiciones de trabajo y beneficios económicos no se presentaron diferencias significativas.

Bautista, J. y Uriarte, H. (2020). “Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa Nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019”, la investigación de tipo descriptiva tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los colaboradores de un programa de alimentación escolar en Cajamarca, 2019; en sus actividades que realizan. Utilizando una metodología descriptiva cuantitativa, de corte transversal, la población estuvo conformada por 80 colaboradores de ambos sexos. La variable y las dimensiones fueron evaluadas mediante el instrumento de la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2005). La conclusión principal del estudio fue que los colaboradores están indecisos a nivel general, y en cuanto a nivel de objetivos específicos, nos indican que se encuentran de acuerdo con la significancia de la tarea y sus condiciones de trabajo, sin embargo, indicaron estar en desacuerdo en cuanto a las dimensiones reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos, consideran que el sueldo está por debajo de lo que ellos realizan y no les dan bonos adicionales por funciones extras.

Arizmendis (2019) en su tesis “Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en Tarapoto”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral según género, tiempo de servicio y cargo en que se desempeñaron los 50 colaboradores de la Agro Industrial San Pedro el trabajo fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, asimismo se empleó el Modelo de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2006). El resultado reveló que más del 50% de los encuestados representaron un nivel “Satisfecho”, el 40% estuvo en el nivel “Promedio”, y por conclusión, la satisfacción laboral que presentaron los colaboradores de la empresa en estudio estuvo hallado en el nivel “Satisfactorio” y nivel “Promedio”, genero una actitud positiva con el trabajo que realizan y satisfechos con su salario.

Eugenio (2019 ) en su tesis “Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Personal De Salud De Un Hospital De Nivel II , Bambamarca, Provincia Hualgayoc”, Departamento Cajamarca cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud, utilizó un diseño descriptivo, donde se evaluó a 100 colaboradores del personal de salud, para la recolección de información se aplicó la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo, se halló que el 83% del personal evaluado tienen regular satisfacción Laboral.

### **2.1.1. ANTECEDENTES LOCALES**

Ortiz, Wilingthon (2017) El objetivo de este estudio fue determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la Productividad de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Con base a los resultados, se determinó la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad de los servidores de la unidad de gestión educativa local

de Abancay porque existen marcos jurídicos y administrativos comunes, dicho esto por ser una institución desconcentrada; por otro lado es importante destacar que los factores de la satisfacción laboral alcanzan datos por encima del promedio como son beneficios económicos (81%), significación de la tarea (70%), condiciones de trabajo (59%) y reconocimiento personal y/o social (32%)

Carrasco, Yenifer (2019) en su tesis, titulada: “Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019”, que tuvo por objetivo general determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019. Fue una investigación descriptiva correlacional, enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental - transaccional y método deductivo. Se trabajó con una muestra de 91 trabajadores administrativos, que corresponde al total de la población. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que constó de 15 ítems para la variable inteligencia emocional y 15 ítems para la variable satisfacción laboral, ambas variables trabajadas con una escala de 5 alternativas (escala de Likert). La confiabilidad de los datos recogidos se obtuvo de aplicar el alfa de Cronbach de 0.849 que significa una excelente confiabilidad. Se analizó los datos con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, del cual se obtuvo el resultado 0,463\*\*, lo que indica que hay una correlación positiva moderada entre la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral con una significancia bilateral de 0,01, lo que demuestra que la correlación es significativa.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.1.2. DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL**

- La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados en especial en los campos del comportamiento

organizacional. Principalmente por dos razones que parecieran justificar este interés. El primero, es fundamentalmente de la relevancia de la satisfacción laboral para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad organizacional, tales como el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño. El segundo, de la relevancia moral del fenómeno al constituir un determinante importante del bienestar del individuo, tanto desde el punto de vista de su salud física como mental

- Fisher (2000) indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como Weiss (2002), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo.
- Brief (1998), consideran que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo.
- Robbins (1996: 181) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.
- Para Gibson y Otros (1996: 138) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las

dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”.

- Muñoz Adánez, (1990: 76) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o 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-socioeconómicas acordes con sus expectativas”
- Para Blum (1976) (cit. por Loitegui 1990: 45), los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos e interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones:

**Actitud laboral:** Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.

**Satisfacción laboral:** Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.

**Moral laboral:** Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables

### 2.2.1. TEORÍAS SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Arbaiza (2010) menciona que las teorías de satisfacción laboral guardan una estrecha relación con las teorías motivacionales, menciona las siguientes:

## **Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg**

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez (Dessler, 1987). Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»).

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas (León y Sepúlveda, 1978).

En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

**Factores Intrínsecos o Motivadores**, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

**Factores Extrínsecos**. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

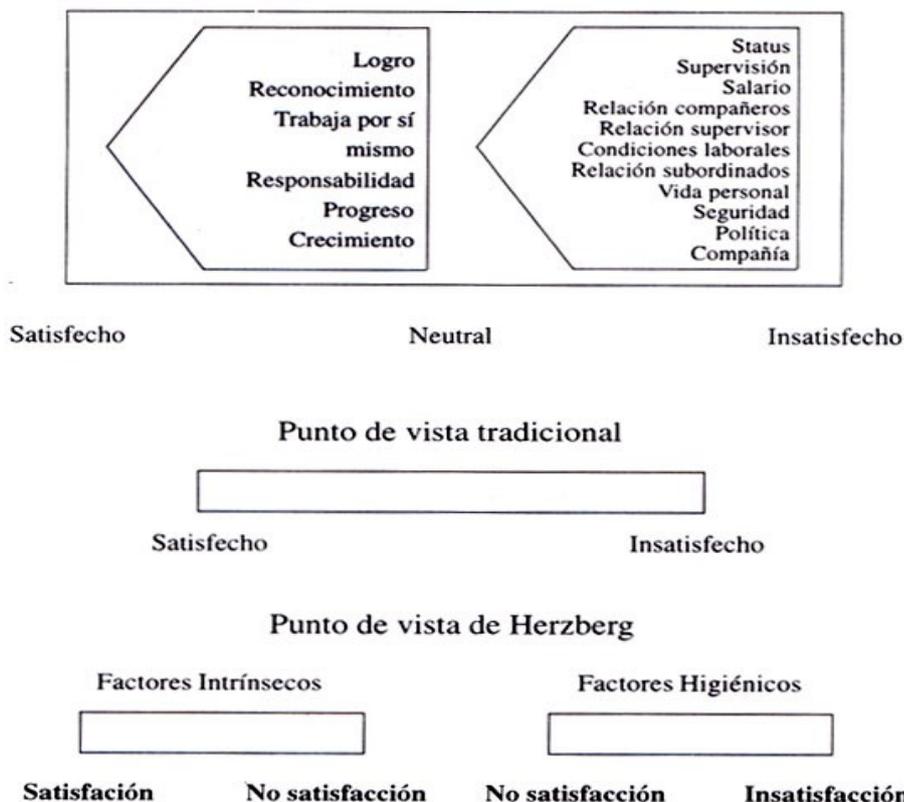
De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero

de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción» (Atalaya, 1995).

Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores -por ejemplo, el creer estar inequitativamente pagado- causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo- eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud.

Lo interesante es que, para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (Stoner y Freeman, 1994).

Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad.



En la figura, se aprecian los factores de satisfacción e insatisfacción laboral. Asimismo, se observa la diferencia entre el punto de vista tradicional y el punto de vista de Herzberg.

La clasificación rígida de Factores Extrínsecos e Intrínsecos es arbitraria no hay elementos empíricos para considerar que los factores extrínsecos no puedan motivar a la gente y viceversa, no hay factores absolutos, tanto unos como otros pueden producir satisfacción-insatisfacción. Algunos factores de higiene-entre ellos, el aumento y los elogios- también podrían cumplir la función de motivadores puesto que llevan al reconocimiento del logro (Shultz, 1991).

Uno de los aportes de la Teoría es el «enriquecimiento del puesto», que implica hacer más interesante y con retos al trabajo, darle mayor autonomía al trabajador y permitirle hacer parte de la planeación e inspección que normalmente realiza el supervisor. Estructurar los puestos de modo que el trabajador tenga oportunidad de experimentar una sensación de logro, como ensamblar un producto hasta terminarlo.

## **Teoría de las necesidades de McClelland**

David McClelland y sus colaboradores lo conciben de diferente manera. Desde un inicio buscaban la explicación del éxito laboral relativo de algunos países, por ejemplo ¿por qué tiene más éxito los Estados Unidos que, otros países? El investigador y su equipo atribuyeron el éxito “al predominio de la necesidad de logro que manifestaban muchos administradores de los países industrializados” (McClelland, 1961). Posteriormente, sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de Afiliación y la necesidad de Poder.

La necesidad de Logro refleja el deseo del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien. La necesidad de afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. La necesidad de poder refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros. Los monarcas, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen elevada necesidad de poder (Gordon, 1997).

McClelland descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierta medida, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones. Por ejemplo, una persona tendrá una gran necesidad de logro, pero poca necesidad de afiliación. Otra podría tener una alta necesidad de afiliación, pero poca necesidad de poder (Dessler, 1991).

Con base en las numerosas investigaciones realizadas, se ha comprobado que las personas con necesidad de logro sobresalen en las actividades empresariales como dirigir su propio negocio o una unidad independiente dentro de una corporación. Aunque son excelentes en su rendimiento personal, generalmente no influyen en otros para que sean eficientes.

De tal manera que los vendedores con necesidad de logro no son necesariamente buenos gerentes. Por otro lado, refieren los

investigadores que las necesidades de afiliación y poder tiende a estar estrechamente relacionadas con el éxito gerencial; los mejores ejecutivos sienten generalmente una fuerte necesidad de poder y poca necesidad de afiliación.

La alta necesidad de poder es un requisito de la eficiencia gerencial. Pero resulta difícil diferenciar cuál es la causa y cuál el efecto, puede ser que la necesidad de poder se derive de ocupar un elevado cargo en la organización, con tal argumento se propone que cuanto más ascienda un individuo en la empresa, mayor será su motivación de poder, dado que las posiciones de mucho poder son así mismo estímulo de una fuerte motivación de poder. Finalmente, se ha logrado estimular la necesidad de logro en las personas ya sea desarrollando su potencial o sometiéndolo a un entrenamiento para el efecto (Robbins, 1994).

Para medir las necesidades preponderantes en las personas, McClelland pide a los evaluados “escribir historias sobre seis láminas ambiguas. Se supone que la persona evaluada proyectará sus pensamientos, sentimientos y necesidades al darle significado y estructura a las historias. Quien tiene gran necesidad de logro, relatará historias centradas en la obtención de metas y éxitos. Quien tiene mucha necesidad de afiliación hará un relato centrado en la familia o amigos, u otros por el estilo”. (Shultz, 1991).

McClelland identificó tres características de las personas con gran necesidad de logro:

- Prefieren trabajos donde puedan asumir responsabilidades en la solución de problemas y se les facilite poner en juego su iniciativa. Prefieren tener el control sobre su desempeño y no depender del azar o suerte.
- Tienden a asumir riesgos calculados y a fijarse metas moderadas, como de dificultad mediana.
- Necesitan retroalimentación continua y clara sobre sus adelantos (felicitaciones, reconocimientos) (Stoner, 1994).

Nash opina que “la motivación para el logro es mucho mayor en los individuos, empresas y países con éxito económico; además, aunque se desarrolla durante la niñez a través de la educación, existe cierta evidencia que sugiere que los adultos pueden llegar a desarrollar esa necesidad mediante la capacitación” (Nash, 1988).

### **Teoría de la equidad**

La teoría de la equidad es también una de las más importantes de la actividad organizacional, y de gran utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar la relación entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida (*ibídem*, p. 15).

Adams (1963-1965) al diseñar esta teoría afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y, además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad (Davis y Newstrom, 1994). Las personas hacen comparaciones en su trabajo; si a un joven profesional le ofrecen un empleo calificado y un sueldo por encima de lo esperado en su primer empleo, irá a trabajar entusiasmado y satisfecho. La cuestión ahora es la recompensa relativa y lo que considera justo. Existen evidencias para concluir que los empleados comparan con los demás lo que entregan y lo que reciben en su puesto, y que las desigualdades pueden influir en el esfuerzo que le dedican (Robbins, 1998).

La teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios del puesto son justos. El insumo es algo de valor que el empleado percibe contribuye al puesto, como la educación, experiencia, habilidades, esfuerzo, horas trabajadas, herramientas, equipo utilizado. Un resultado es algo de valor que los empleados perciben que obtienen, tal como pagos, prestaciones, símbolos de

status, reconocimiento, realización, participación. De modo que un empleado juzga la justicia de los resultados, comparando sus insumos con el resultado/insumo de las *personas comparables*. La persona comparable puede ser de la misma empresa, de otra, o el empleado anterior.

Si la relación remuneración-resultados del empleado es igual a la razón, se percibe *equidad*. Pero, si percibe que no son iguales, percibirá un estado de *desigualdad*. Los tipos y magnitudes de desigualdad pueden presentarse de muchas maneras. Por ejemplo, un empleado puede percibir que su salario no es equitativo si trabajadores con calificaciones similares tienen un mayor salario o si otros menos calificados perciben un salario igual. (Wexley, Yuki, 1990).

Las Reacciones a la Desigualdad son muy variadas. La desigualdad es fuente de insatisfacción laboral, y actúa impulsando para que la persona restablezca la equidad. La reacción emocional a la sobrecompensación es probablemente un sentimiento de culpa, pero, frente a la su compensación, es probable que surjan sentimientos de ira hacia la organización.

El diagnóstico de las desigualdades en los centros laborales puede revelar la causa de los problemas de la motivación; de modo que el gerente podrá luego tratar de reducir las desigualdades. (Gordon, 1997).

La revisión de investigaciones recientes tiende a confirmar la tesis de la equidad: la motivación de los empleados recibe en buena medida el influjo tanto de las recompensas relativas como de las absolutas. Cuando perciben una inequidad, actúan para corregir dicha situación. El resultado puede ser mayor o menor productividad, mayor o menor calidad del producto, incremento del ausentismo o renuncia voluntaria.

Sin embargo, ello no significa que la teoría de carezca de problemas, y no aclara aspectos importantes: ¿cómo deciden los empleados a quien incluir en la categoría «otro»? ¿Cómo definen insumos, resultados? ¿Cómo los combinan y sopesan para obtener

totales? Pero a pesar de las limitaciones la teoría tiene gran respaldo de las investigaciones y brinda ideas importantes sobre la motivación laboral (Robbins, 1998).

### **Teoría de la expectativa de Vroom**

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Debido a que ha recibido mucho apoyo de las investigaciones y a que es fácil de aplicar en entornos de negocios, tiene implicaciones importantes para los administradores (Stoner, 1994).

Expectativas, Resultados y Comportamiento en el Trabajo. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones: 1) el comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; 2) las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento; 3) las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; 4) las personas escogen entre varias opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.

Todo lo anterior se sintetiza en el modelo de expectativas, cuyos componentes principales son:

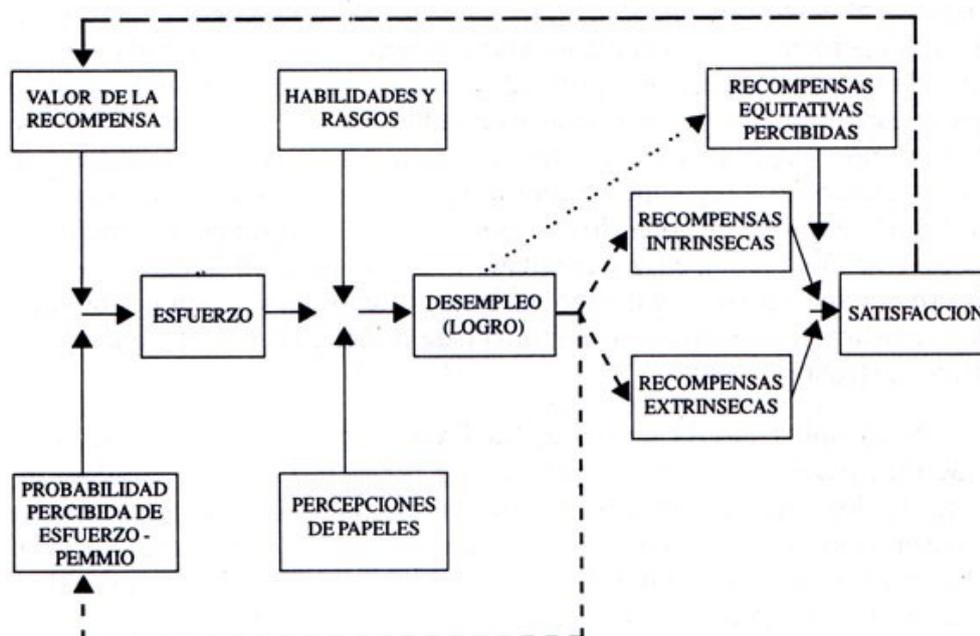
Esperanza de éxito en el desempeño: Los individuos esperan ciertas consecuencias de su comportamiento. Estas expectativas, a su vez, afectan su decisión sobre cómo deben ser. Un trabajador que piensa exceder las cuotas de ventas puede esperar felicitaciones, bonos, ninguna reacción, incluso hostilidad de sus colegas.

Valencia. El resultado de una conducta tiene un valor específico el cual cambia de una persona a otra. Para el administrador que valora el dinero y el logro, un cambio a un puesto mejor pagado en otra ciudad puede tener una valencia alta, pero otro que valora la afiliación con sus colegas y amigos, puede darle una valencia baja a la misma transferencia.

Expectativa de esfuerzo-desempeño. Las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás.

Los resultados *intrínsecos* los sienten directamente como un buen resultado de la buena ejecución de la actividad e incluye entre otras cosas, sentimientos de logro, mayor autoestima y la adquisición de nuevas habilidades.

Los resultados *intrínsecos*, como bonos, elogios o promociones, son proporcionados por un agente externo, digamos el supervisor o el grupo de trabajo. Un nivel individual de desempeño puede acompañarse de varios resultados, cada uno con su propia valencia: «si pongo más empeño en mis labores, recibiré un mejor sueldo, se dará cuenta de ello mi supervisor.... mi esposa me amará más y me sentiré más contento conmigo mismo». Algunos de esos resultados pueden incluso tener valencia por las expectativas de que conduzcan a otros resultados: «si el supervisor se da cuenta de la calidad de mi trabajo; tal vez me promueva».



Modelo de la Expectativa Fuente: Stoner y Freeman, Administración, 1994

La figura muestra el funcionamiento modelo. El valor de la recompensa esperada para el individuo 1) se combina con su percepción del esfuerzo que requiere obtener la recompensa y la probabilidad de conseguirla, 2) para producir cierto grado de esfuerzo, 3) este esfuerzo se combina con las capacidades y rasgos del individuo, 4) y con la forma en que realiza la actividad, 5) para producir un nivel específico del desempeño, 6) el grado resultante de desempeño conduce a recompensas intrínsecas (o, acaso, a consecuencias negativas, si es menor que el esperado), los cuales son inherentes a la realización de la actividad, (7a) y quizá a las recompensas extrínsecas, (7b) la línea ondulada que lleva a las recompensas intrínsecas indica que éstas no están garantizadas, ya que dependen de cómo el supervisor, y quizá otros evalúen el desempeño y de la disposición de la empresa para recompensarlo. El empleado tiene sus propias ideas sobre la equidad del conjunto total de recompensas recibidas, 8) que al medirse con las que realmente le otorgan produce el nivel de satisfacción que siente, 9) su experiencia se aplicará después a sus evaluaciones futuras de los valores de las recompensas concedidas a otra realización posterior de la actividad.

Como se aprecia, la hipótesis fundamental de la teoría de las expectativas es que el trabajador hace lo que cree que le puede llevar a un resultado final esperado. Si considera que el camino para alcanzar sus metas es la alta productividad, su nivel de producción será elevado, si, por el contrario, cree que la baja productividad es el medio para conseguir sus metas, su rendimiento bajo (Georgopoulos y otros, 1957). Esta teoría produce mejores resultados en aquellos contextos que la favorecen (Graen, 1969). Según Graen debe existir una relación de contingencia claramente establecida entre el comportamiento del individuo y el resultado deseado. Si la persona no percibe tal relación, la teoría no funciona. Para que ejerza influencia en la productividad, el

empleador debe recompensar el desempeño de manera proporcional y ascender a los mejores. Los gerentes que desean hacer productiva a la gente deben establecer la expectativa de que, a mayor producción, más recompensas (Nash, 1988).

La teoría es muy interesante, Primero, enfatiza en las retribuciones o recompensas, los directivos deben asegurarse que las recompensas estarán de acuerdo a lo que el personal desea. Segundo, los directivos deben comprender por qué el personal percibe ciertos resultados como atractivos o no. Tercero, la teoría acentúa los comportamientos esperados, en tal sentido, Las metas organizacionales podrían no cumplirse a menos que los empleados adviertan la conexión entre desempeño y recompensa. Por último, la teoría está relacionada con las percepciones del personal, lo real es irrelevante. Las propias percepciones de desempeño, recompensa y resultado meta-satisfacción de un individuo determinarán su nivel de esfuerzo, no los resultados en sí mismos, por ello, debe existir retroalimentación continua para orientar las percepciones de la realidad (Robbins, 1996).

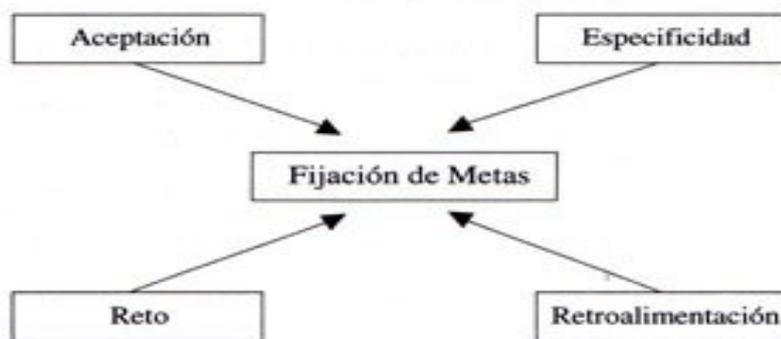
Nash opina que la teoría de las Expectativas tiene implicaciones prácticas para las empresas que desean mejorar su productividad, al respecto, los gerentes deberían establecer una relación entre recompensa y desempeño, creando una contingencia entre el comportamiento y la recompensa para aumentar las expectativas y evitar alzas salariales indiscriminadas (Nash, 1988).

### **Teoría de la fijación de metas**

La hipótesis fundamental de la teoría de la fijación de metas es sencillamente la siguiente: «el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen». Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro. Locke y colaboradores demostraron que son importantes tanto antes como después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los

trabajadores aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal.

Davis y Newstrom (1991) Las metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables. Además, la consecución de metas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. También se estimulan las necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro.



En la figura se aprecian los elementos de la Fijación de Metas. La fijación de metas como herramienta motivacional, es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos.

**Aceptación de la Meta:** Las metas eficientes no sólo deben ser entendidas sino también aceptadas; los supervisores deben explicar su propósito y la necesidad que la organización tiene de ellas, especialmente si serán difíciles de alcanzar.

**Especificidad.** Las metas deben ser tan específicas, claras y susceptibles de evaluación para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan, ello permite saber qué buscan y la posibilidad de medir su propio progreso.

**Reto.** La mayoría de los empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles, ya que son un reto que incide en el impulso de logro. Sin embargo, deben ser alcanzables, considerando la experiencia y sus recursos disponibles.

Retroalimentación. Luego de que los trabajadores participaron en la fijación de metas bien definidas y que representen retos, necesitarán información sobre su desempeño. De lo contrario, estarían «trabajando en la oscuridad» y no tendrían una manera de saber que tanto éxito tienen.

Locke y colaboradores formularon conclusiones tales como que la satisfacción laboral es función de la medida en que la persona logre la meta fijada. A mayor concordancia entre el desempeño establecido y el real, mayor satisfacción. Conclusión importante para empleadores interesados en el estado de ánimo de su personal y por la calidad de vida laboral. Las metas no deben ser demasiado elevadas ya que pueden llevar a una discrepancia inevitable entre el desempeño real y el establecido. Así mismo, para obtener resultados positivos, las metas deben conllevar algún tipo de satisfacción intrínseca. Si el trabajo es excesivamente rutinario, ni siquiera las metas concretas y difíciles ayudarán.

Nash (1988) La utilidad de la Fijación de Metas para los gerentes, implica tomar en cuenta las diferencias individuales al fijar las metas, determinar su especificidad y dificultad. Las personas con alta motivación de logro, tendrán mejor desempeño ante metas concretas y difíciles, por su capacidad y confianza en sí mismas).

Investigaciones recientes han sugerido que el desempeño está en función de la capacidad de los empleados, la aceptación de las metas, el nivel de las metas y la interacción entre la meta y su capacidad. Las características de quienes participan en establecer las metas, como su nivel de autoridad y estudios pueden tener repercusiones en su eficacia. Así, es más probable que los trabajadores acepten metas establecidas por personas con autoridad legítima. La aceptación de metas también influye en el grado de dificultad que éstas pueden tener. Es probable que el personal cumpla con una tarea si las metas son difíciles y aceptadas, pero no si son difíciles y rechazadas. Cuando se unen al intento por elevar las expectativas, el esfuerzo conduce al desempeño; establecer metas difíciles puede impulsar a la productividad (Gordon, 1997).

Los estudios que han puesto a prueba la teoría de las metas han demostrado la superioridad como factores de motivación de las que son específicas y presentan reto. No se puede concluir que la participación de los empleados al determinar metas sea deseable *siempre*, pero quizá es preferible a la asignación de metas cuando se espera resistencia ante retos difíciles. Como conclusión general, existen evidencias sustanciales de que las intenciones -articuladas en términos de metas- son una fuerza motivadora poderosa (Robbins, 1998).

### **Teoría de refuerzo**

El modelo teórico se basa en la Ley del efecto, la cual establece que las respuestas seguidas estrechamente por resultados agradables (premios) se refuerzan y es más probable que se repitan, y las respuestas seguidas estrechamente por resultados desagradables (castigos), se debilitan y es menos probable que ocurran nuevamente. Esto funciona mejor cuando: (1) el refuerzo ocurre inmediatamente después que se produce la respuesta esperada: (2) la experiencia del refuerzo se repite mucho, y (3) la magnitud del elemento del refuerzo (es decir, el premio o castigo) es grande, (Wexley y Yuki, 1990).

Al respecto, los expertos opinan que, mediante la teoría del refuerzo, el administrador motiva a los empleados alentando comportamientos deseados y desalentando los no deseados. Se debe aprender a recompensar (reforzar) la productividad, el alto desempeño, la creatividad, la mejor calidad y el compromiso, por ejemplo, y desalentar el ausentismo, la baja del desempeño e ineficiencia. Algunos *refuerzos* pueden ser: trabajos desafiantes, el dinero, elogios, reconocimiento y progreso profesional. Aunque la eficacia de tales refuerzos varía de un individuo a otro según su historia personal (Nash, 1988, Gordon, 1997).

La Modificación de la Conducta aplica la teoría del reforzamiento; así un administrador que desea cambiar la conducta de su personal debe cambiar las consecuencias de dicha conducta. Por ejemplo, a alguien

impuntual, se le puede motivar para llegar a tiempo (cambio de conducta) si el jefe lo felicita cada vez que llega a tiempo (un cambio de consecuencias), en lugar de alzar los hombros. El retraso también se puede evitar expresando desaprobación cuando suceda. Sin embargo, los investigadores creen que, generalmente, es más efectivo recompensar la conducta deseada que censurar aquella indeseada (Stoner, 1994).

Existen cuatro métodos para la modificación de la conducta. En el reforzamiento positivo se alientan las conductas deseadas, mediante consecuencias positivas, como un ascenso o felicitación. En el aprendizaje de anulación, los empleados cambian su comportamiento para anular consecuencias desagradables, tales como críticas o las malas evaluaciones. Para frenar un comportamiento, se puede utilizar la extinción, por la ausencia de reforzamiento. Supongamos que la indiferencia de un directivo en las juntas de personal ha reforzado que los empleados lleguen tarde y pierdan el tiempo haciendo bromas. Para frenar este comportamiento, se puede comenzar las juntas a tiempo e ignorar a los bromistas. Si el simple rechazo al reforzamiento para quebrantar la conducta no funciona, se puede recurrir al castigo, aplicando consecuencias negativas. Los ejemplos, van desde la crítica, hasta reducir el salario e incluso el despido. De los tipos de reforzamiento, el reforzamiento positivo es el más poderoso.

La teoría del reforzamiento puede parecer muy sencilla. En realidad, sí sustituimos el dinero o su falta, por consecuencias positivas o negativas, puede sonar como el modelo tradicional, sin embargo, admite la variedad de consecuencias que pueden reforzar el comportamiento y va más allá del modelo tradicional en el reconocimiento de las formas en que los individuos interactúan con su entorno. (Stoner, 1994). Asimismo, la investigación, sugiere que el reforzamiento con premios usualmente es más efectivo que el refuerzo con castigos, porque éste a menudo tiene efectos colaterales negativos como la ansiedad, resentimiento, hostilidad y retiro (Wexley y Yuki, 1990).

La modificación del comportamiento también brinda otras opciones útiles a los gerentes, como refieren Hamner y Hamner (1976), quienes estudiaron 10 organizaciones donde se aplicaba, nueve de ellas consideraban que producían resultados positivos. Los campos de aplicación eran numerosos: para reducir ausentismo, aumentar las ventas y mejorar el servicio. Los refuerzos más utilizados fueron la retroalimentación positiva y el elogio del supervisor. Sin embargo, empleado con mucha frecuencia, el elogio pierde su efecto. Los gerentes deben combinarlo con incentivos, aplicándolos con moderación. También se ha utilizado para reducir las quejas del personal, haciendo caso omiso de ellas, es mejor no darle atención a la conducta indeseada que castigarla (Nash, 1988).

Los críticos de la teoría del refuerzo sostienen que el modelo no considera las variables cognoscitivas y por tanto, no explica comportamientos complejos como el de la gente que trabaja; que el manejo de los refuerzos realmente trae resultados transitorios, atribuibles a una mayor atención de los gerentes. Sin embargo, las críticas más duras se refieren a sus implicaciones éticas, se piensa que puede degenerar en una forma de gerencia totalitaria disfrazada de eficiencia. Pese a las reservas, ha proporcionado pautas prácticas a los directivos para mejorar la productividad de la organización.

### **Satisfacción laboral y características del puesto**

Esta teoría fue formulada por los psicólogos J. Richard Hackman y G.R. Oldman, como fruto de las investigaciones sobre medidas objetivas de las características del puesto que se correlacionaban con la asistencia y satisfacción de los empleados. Se sabe que algunos aspectos influyen tanto en la conducta como en las actitudes, pero sin que afecten al personal en la misma forma. La investigación descubrió diferencias individuales en las necesidades de desarrollo, es decir, algunos la sienten más que otros. Los primeros parecen experimentar un influjo mayor ante los cambios en las características del puesto.

Por otra parte, esos cambios no repercuten directamente en la conducta laboral. Si se produce una influencia, ésta ha de atribuirse a las experiencias subjetivas o psicológicas del sujeto ante ellos. Las experiencias provocan alteraciones en la motivación y en la conducta laboral (Shultz, 1991). Los estudios respecto a la importancia de las características del puesto postulan que la naturaleza del trabajo mismo es un determinante principal de la satisfacción con el puesto. Varios estudios han tratado de identificar las principales dimensiones del contenido del puesto y ver como influyen sobre la satisfacción del empleado (Brief y Aldag, 1975; Hackirian y Lawler, 1971).

El estudio más elaborado fue el de Hackman y Oldham (1975), quienes aplicaron un cuestionado «Encuesta de Diagnóstico en el Puesto» a cientos de empleados de 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes dimensiones centrales:

- Variedad de habilidades: Grado en que el puesto requiere de diferentes actividades para ejecutarlo, ello implica emplear diferentes habilidades y talentos.
- Identidad de la tarea: Grado en que el puesto requiere la terminación de una pieza de trabajo «integral» e identificable, del principio al final.
- Significación de la Tarea: Medida en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o trabajo de otras personas -bien sea en la organización o en el ambiente externo.
- Autonomía: El grado en que el puesto brinda libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y en los métodos a utilizar.
- Retroalimentación del Puesto Mismo: Medida en que el desempeño de actividades del puesto permite al empleado obtener información clara y directa sobre su efectividad.

Cada de una de estas dimensiones incluyen algunos aspectos del contenido del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en

el trabajo. Cuanto mayor sea la variedad de actividades de un empleado, menos aburrido será. Los más aburridos son los que repiten operaciones simples, cientos de veces al día. Cuanto más incluya usar habilidades significativas para la autoidentidad, tanto más puede sentir que está ejecutando un trabajo interesante más que «haciendo pasar el tiempo».

La cantidad de autonomía en el puesto y el grado en que brinde retroalimentación de la ejecución determinará qué tanta oportunidad existe para satisfacer necesidades de alto orden, como la realización e independencia. Cuando un empleado no tiene control sobre los procedimientos o ritmo de trabajo, existe poca oportunidad para lograr satisfacción intrínseca de culminar con éxito la tarea o reto. Sin embargo, en un puesto donde se tiene autonomía, la tarea representa un desafío, y dispone de retroalimentación sobre su ejecución; existe oportunidad para satisfacer las necesidades de realización (Wexley y Yuki, 1990).

Las primeras tres dimensiones del contenido del puesto son medulares (variedad de habilidades, identidad de la tarea y significado de la tarea) se combinan para crear un trabajo con sentido. Esto es, si el trabajo tiene las tres características, podemos prever que el interesado pensará que su trabajo es importante y meritorio. Éstas se pueden combinar en un solo índice conocido como la calificación del potencial de motivación (MPS). La figura anexa indica cómo se halla.

Los trabajos con gran potencial de motivación también deben tener calificación alta, al menos en uno de los factores mencionados. Si los trabajos tienen alta calificación en el potencial de la motivación, el modelo prevé que el rendimiento y la satisfacción, serán afectados positivamente. Los investigadores, esbozan las siguientes afirmaciones: las personas que trabajan en empleos con dimensiones medulares laborales con alta calificación generalmente están satisfechas y son más productivas que aquellas de baja calificación. Las dimensiones de trabajo operan mediante estados psicológicos para influir en las variables del resultado laboral y personal en lugar de influir de manera directa (Robbins, 1994).

## Otras Teorías de satisfacción laboral

Teoría de March y Simón Para March y Simón (1958) señala que cuando el trabajador está en un estado de descontento, se sentirá en la necesidad de buscar alternativas para mejorar y no sentirse insatisfecho. Estos autores nos dicen que el nivel de satisfacción está relacionada al valor de las recompensas que el trabajador espera recibir, y esto está relacionado con el nivel de aspiración. Esta percepción de satisfacción mejorara el rendimiento laboral.

Teoría de Lawler y Porter (1967) coinciden también con los autores antes mencionados sobre el valor de las recompensas, pero diferenciándose entre las extrínsecas e intrínsecas:

- Recompensas intrínsecas: son las que tiene relación con el desarrollo y autorrealización profesional del empleado, es la percepción de que pone en práctica y ve resultados de sus capacidades y habilidades en las tareas o responsabilidades asignadas
- Recompensas extrínsecas: que vienen directamente de la empresa, de los directivos o sistemas laborales, que son el status, las bonificaciones y remuneraciones, la relación con los compañeros, la seguridad y ambientes adecuados, etc.

Teoría del ajuste en el trabajo. Dawis y Lofquist (1984) desarrollaron está centrada en la interacción entre el individuo y su ambiente laboral. Estos autores plantean el ajuste al trabajo como resultado de la interacción del trabajador en su centro laboral.

Este ajuste entre el trabajador y su centro laboral es de dos tipos de, la primera es respecto a las habilidades y destrezas para cubrir demandas del perfil del puesto, lo que le generaría estados satisfactorios a nivel laboral, y la segunda es con respecto al ambiente laboral se satisface las necesidades del empleado

Teoría de la discrepancia. Cavalcante, 2004 propone una teoría de la discrepancia, en la que la satisfacción laboral depende de la congruencia entre los valores y necesidades individuales que puedan ser alcanzados a través del desempeño laboral. Para este autor existen necesidades físicas y psicológicas y señala que cada persona tiene valores que están ordenados según su propia jerarquía de dichos valores.

Teoría del equilibrio Lawler (1973) desarrollo un modelo de satisfacción por facetas, la relación entre satisfacción y rendimiento se relaciona por las recompensas que se obtienen y por la equidad que se percibe respecto a las recompensas.

Lawler (1973), citado por Cavalcante (2004) señala que el empleado realiza una comparación entre la recompensa que obtiene de su rendimiento en el trabajo. El resultado óptimo de ello generaría satisfacción laboral, Otro resultado sería la insatisfacción laboral, producto desigualdad de la recompensa recibida con lo que el trabajador cree que debe recibir. Otro resultado es la percepción de inequidad, disconformidad, o culpabilidad, que sucede cuando el empleado siente que recibe más de lo que debe recibir.

La satisfacción laboral en un punto de vista humanista postula su importancia como facilitador de la productividad en las organizaciones. Se revisan las teorías de la satisfacción laboral, planteándose algunas alternativas para llevarlas a la práctica de modo integrativo.

Es así que un artículo en 1999 de la psicóloga de María Clotilde Atalaya , menciona que “La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe

lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.”

Shultz, (1990) Indica que hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socioeconómica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización.

### **2.2.2. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar,

es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia: *sus características personales*. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990).

### **2.2.3. SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD**

Son pocos los temas que han tenido tanto interés como el comportamiento organizacional y su relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 1998). Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Stoner, 1994). En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que

abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente.

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos.

Sin embargo, creer en la tesis del trabajador contento tenía más bases en ilusiones vanas que en pruebas sólidas. El análisis minucioso de las investigaciones indicaba que, en el supuesto de que exista una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, la correlación suele ser baja, del orden del 0,14. Sin embargo, la inclusión de las variables moderadoras ha incrementado la correlación. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando la conducta del empleado no está sujeta a límites ni controles de factores externos.

El nivel del puesto también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.

Otro punto de interés para el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una

sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral (Robbins Stephen, 1993,1998).

En contraposición a las afirmaciones anteriores, Pinilla (1982) plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice: «por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí ...».

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es

también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo Y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratado, atascado en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado

rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes».

#### **2.2.4. MEJORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas. Cuando la insatisfacción se encuentra bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones, aunque aún este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.

Al respecto, Pinilla (1982) opina que «es de capital importancia y responsabilidad de la dirección de las industrias y de los supervisores a todo nivel, investigar el estado de satisfacción o insatisfacción que prevalece en un centro de trabajo. Para ello debe investigarse las

actitudes de trabajadores y directivos. Del éxito que se tenga en la obtención de un conocimiento objetivo del clima de actitudes determinantes de la satisfacción o insatisfacción del personal, dependerá que la eficiencia de la producción, objetivo vital de toda empresa competitiva, obtenga el más decisivo, inmediato y directo estímulo».

«Dirigir empresas es fundamentalmente capacitar y adiestrar personal, seleccionarlo y organizarlo, supervisarlos y motivarlos. Nada de esto se logra sin un conocimiento concreto del hombre y su conducta, del trabajador y del medio ambiente social en que vive y en el que labora. Para conducir personal y administrar empresas es menester conocer con profundidad los aspectos más reveladores de la conducta humana, los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro, las actitudes que predeterminan estos motivos, las opiniones, las ideas e incluso prejuicios. Es importante obtener no solamente que las condiciones en que se desarrolla el trabajo propicien la satisfacción del personal, sino que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción».

Como se aprecia, el enfoque humanista de Pinilla es interesante y plantea la posibilidad de ubicarse en la perspectiva de los trabajadores y experimentar lo que sienten ante determinadas condiciones de trabajo favorables o desfavorables, y el modo en que tales condiciones pueden favorecer u obstaculizar el rendimiento laboral. Sin embargo, la limitación de la propuesta del autor es que adolece de respaldo empírico que permita formular algunas generalizaciones.

#### **2.2.5. MANIFESTACIÓN DE INSATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS**

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. Existe cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo/destructivo y actividad/ pasividad, que se definen así:

- Abandono: La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión: La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- Lealtad: Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- Negligencia: Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

#### **2.2.6. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO**

Caballero Rodríguez (2002) realiza un artículo y destaca en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas que despiertan niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Y cita a Weinert “En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)” (Weinert, 1985: 298). Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Robbins (1996: 181) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él

Para Gibson y Otros (1996: 138) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

### **2.2.7. LA SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO**

La satisfacción laboral, es decir, el estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia laboral de una persona (Locke 1976, citado por Luthans, 2008), es multicausado, décadas de investigaciones sobre este tópico han llevado a reconocer variados y complejos factores, uno de ellos, las relaciones interpersonales con la jefatura y con los colegas (Luthan, 2008).

Un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo es la confianza interpersonal (Tan & Lim, 2004). La confianza es un facilitador de las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo (Ferres, Connell & Travaglione, 2004). Basados en el modelo integrativo de la confianza (Colquitt, Scott & LePine, 2007), la confianza es, en gran medida, determinada por la confiabilidad y correspondería a la evaluación de los atributos personales en quien se va a confiar. Múltiples antecedentes pueden favorecer la percepción de confiabilidad, sin embargo, estudios recientes reconocen la existencia de tres amplios antecedentes de la confiabilidad: la competencia, benevolencia e integridad (Tan & Lim, 2009). Los resultados del metaanálisis realizado por Colquitt et al. (2007) revelan que cada una de estas tres dimensiones tiene una única y significativa relación con confianza y la correlación entre ellos es alta. Sin embargo, en el caso de la relación con los pares la investigación de Tan y Lim (2009) encontró que sólo la integridad y benevolencia eran significativos para medir la confiabilidad. Investigaciones en nuestro medio también avalan los resultados previamente descritos (Yáñez, 2006; Yáñez, Loyola & Huenumilla, 2009). La presente investigación conceptualiza la satisfacción en las relaciones interpersonales como aquellas en que se experimenta confiabilidad en el otro.

## 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES DE TÉRMINOS BÁSICOS

### Satisfacción laboral

Muñoz Adanes, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o 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-socioeconómicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas no acordes con sus expectativas”.

"Es la oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir con eficacia sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que (...) lo] afectan, [...] y así lograr] una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en el trabajo. (Maten 1984)

"Es la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener aumentar el bienestar físico y psicológico del trabajador para lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total" (Turcotte, 1986)

"Es la satisfacción de una amplia gama de necesidades del personal en relación con la salud y el trabajo" (Pichardo, 1988)

**Madres cuidadoras:** mujeres que reciben un incentivo monetario por el voluntariado que realiza a favor de la primera infancia de su comunidad, es una madre de familia que contribuye al ingreso familiar y al desarrollo de su comunidad cuidando a los hijos de otras madres trabajadoras atendiendo las necesidades de sus hijos. Recibe la capacitación mensual.

**Madres Facilitadoras:** Mujeres que reciben un incentivo monetario de por el voluntariado que realiza a favor de la primera infancia de su comunidad. Dan la orientación y mejoran los conocimientos y prácticas de la familia en el

cuidado y aprendizaje de sus hijos fortalecen el vínculo afectivo, comunicación e interacciones.

**Programa Nacional Cuna Más:** El programa Nacional Cuna más crea las Unidades Territoriales en cada departamento del Perú para su funcionamiento, el Programa Nacional Cuna Más es un programa social que tiene como objetivo mejorar el desarrollo infantil de niñas y niños menores de 36 meses de edad en zonas en situación de pobreza y pobreza extrema, para superar las brechas en su desarrollo cognitivo, social, físico y emocional. Para esto trabaja en Cogestión comunal (comunidad y estado) con la comunidad a través de los Comités de Gestión.

### **Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Dimensiones de Satisfacción Laboral según Palma, S (2005):

**Factor I: Significación de tarea** Es la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo, está asociado al esfuerzo, realización y aporte material (Palma, 2005).

Los principios de la gestión de tareas mejoran en gran medida la productividad al garantizar que se utilizan los recursos correctos en el momento adecuado. Esto incluye dar a los miembros del equipo tareas y responsabilidades que coincidan con sus habilidades e intereses, algo que aumenta su seguridad y motivación. La gestión de tareas hace que cada miembro de tu empresa haga de la comunicación y la supervisión las herramientas para desarrollar su actividad de forma eficaz, finalizando cada tarea. La gestión de tareas permite definir, priorizar y ubicar en el tiempo las diferentes etapas del flujo de trabajo, garantizando su cumplimiento (Moliner 2016)

**Factor II: Condiciones de Trabajo** Es la evaluación hacia el trabajo en base a los elementos existente que permite desarrollar la actividad laboral (Palma, 2005).

Chiavenato (2007) señala “Las condiciones de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un

cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo”

Cortez (2002) menciona que, “la condición de trabajo se define como cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador”

**Factor III: Reconocimiento Personal y/o Social** Es la evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento propio respecto a los logros en el trabajo o por los resultados Obtenidos (Palma, 2005).

El reconocimiento entendido como prácticas diseñadas para premiar y/o felicitar a sus colaboradores buscando reforzar comportamientos y conductas positivas que se encuentren alineadas con la estrategia de su empresa y orientadas a incrementar la productividad (Bowen, 2000)

El reconocimiento es una buena herramienta que puede influenciar el comportamiento humano de forma efectiva. Para poder establecer un sistema de reconocimiento debemos estar conscientes de que éste debe predicar la justicia y distribución equitativa, y debe también tener en cuenta la competitividad externa. (Mayhew, 2014)

De otra parte, el reconocimiento en las organizaciones se define como la respuesta dada por una compañía a los comportamientos, esfuerzos y logros alcanzados por los colaboradores. Pereyra, B (2001), menciona que cuando un trabajador hace bien su trabajo, cumple con lo esperado y además hace esfuerzos extra, necesita que el jefe se lo haga notar a través de una felicitación un gesto amable o una atención.

**Factor IV: Beneficios Económicos** Es la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).

Según la OIT se reconoce desde 1919 el derecho a la igualdad de remuneración estableciendo que un factor fundamental que promueve la justicia social, puesto que la diferencia de los salarios entre hombres y mujeres se considera una forma de discriminación que atentan directamente contra los valores y principios de la compañía, conllevando a un clima laboral

inadecuado, afectando el desempeño de los trabajadores y asimismo del rendimiento de la compañía. (Oelz, Olney, & Tomei, 2013)

Chiavenato (2007) establece sobre las prestaciones económicas: “Prestaciones económicas: las que se entregan en forma de dinero, que generan obligaciones de seguridad social, como: Prima vacacional, vacaciones, vivienda, ayuda para jubilación, aguinaldo, planes de crédito, complemento de salario en caso de ausencias prolongadas por enfermedad, reembolso o pago de medicinas y medicamentos

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Ha = Existe niveles altos de satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022

Ho = No existe niveles altos de satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

Ha = Existe niveles altos de significación de la tarea en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Ho = No existe niveles altos de significación de la tare en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022

Ha = Existe niveles altos de satisfacción de condiciones de trabajo en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Ho = No existe niveles altos de satisfacción de condiciones de trabajo en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Ha = Existe niveles altos de satisfacción de reconocimiento personal y/o social en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Ho = No existe niveles altos de satisfacción de reconocimiento personal y/o social en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022

Ha = Existe niveles altos de satisfacción de beneficios económicos en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Ho = No existe niveles altos de satisfacción de beneficios económicos en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

## **2.5. VARIABLE ÚNICA**

Satisfacción Laboral

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel / Rango
<b>Satisfacción Laboral</b>  <b>Escala de Opiniones SL SPC</b> <b>Sonia Palma Carrillo</b>  <b>27 ítems</b>	La satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo” Lee y Chang (2008),	Factor I: Significación de la tarea	Esfuerzo, realización, equidad	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	Alta Muy satisfecho
		Factor II: Condiciones de trabajo	Estructura Materiales Relación con la Autoridad	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27	Parcial satisfacción laboral
		Factor III: Reconocimiento Personal y/o Social	Trato con los jefes Trato con los compañeros	6, 11, 13, 19 y 24	Regular / Promedio  Parcial insatisfacción laboral
		Factor IV: Beneficios económicos	Remuneraciones	2, 5, 9, 10 y 16	Baja / Muy Insatisfecho

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. ENFOQUE

La presente investigación empleo el enfoque cuantitativo, del paradigma positivista hipotético - deductivo debido a que, en el presente estudio de investigación se plantea específicamente un sistema de hipótesis de lo general a lo particular (Cegarra, 2011, p.82).

##### 3.1.2. NIVEL Y TIPO

El nivel fue el descriptivo y de tipo básica; de acuerdo con Hernández, R. et. al (2014); los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis

##### 3.1.3. DISEÑO

Diseño no experimental transversal, debido a que Hernández, et al (2014) sostiene que, en el diseño de investigación no experimental transversal, no se manipulan las variables y se recogen los datos en un único momento.

M ----- O

**Donde:**

M = muestra

O = Medición de la variable.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

La población y muestra está conformada por **37** personas trabajadoras del Programa Nacional Cuna más de la Provincia de Andahuaylas departamento de Apurímac.

Facilitadoras	11
Madres cuidadoras	26
(madre guía = 04; guía de familia= 01; madres cuidadoras=21)	
Total	<b>37</b>

Para Hernández Sampieri (2010), "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65). Es decir, es la totalidad del fenómeno a estudiar, los cuales producen los diferentes datos para la investigación.

### 3.2.2. MUESTRA

Para la determinación de la muestra se utilizó el tipo de Muestreo no Probabilístico según Hernández dice: que son la elección de los elementos no depende de la probidad sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. (Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación)

La muestra de esta investigación son 37 trabajadoras del Programa Nacional Cuna más de la Provincia de Andahuaylas departamento de Apurímac.

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable	Técnica	Tipo	Instrumento	Autor
Satisfacción Laboral	Psicometría	Escala	ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC	Sonia Palma Carrillo 2000

#### a) Para medir la variable Motivación Académica:

#### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

##### I. FICHA TECNICA

- a. Nombre del Test : Escala de satisfacción Laboral
- b. Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.
- c. Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico.
- d. Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- e. Estructuración : La prueba tiene 4 factores:

Factor I: Significación de la tarea

Factor II: Condiciones de trabajo

Factor III: Reconocimiento personal y/o social

Factor IV: Beneficios económicos

##### II. CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO

- a. Escala tipo Lickert.
- b. Consta de 27 ítems.
- c. Administración: individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f. Edad: 17 en adelante.

### III. CALIFICACIÓN:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo	5 puntos
A	De acuerdo.	4 puntos
I	Indeciso.	3 puntos
D	En desacuerdo.	2 puntos
TD	Totalmente en desacuerdo	1 punto

#### Ítems positivo y negativo de la Escala de SL — SPC

Clasificación	Ítems
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19y24

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

#### *Agrupación de Ítems por Dimensión de la Escala de SDL-SPC*

Dimensión	Clasificación Según Teoría Motivacional	Ítems
Significación de Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento Personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar la

sumatorio total y por factores.

### Confiabilidad y Validez

Para poder validar el instrumento diseñado por la psicóloga, Sonia

Palma Carrillo, se valió de los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC a 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana, el cual se analizaron mediante el programa estadístico SPSS con el objetivo de someterlos a los análisis estadísticos para efectos de confiabilidad, donde se estimó con el método de consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman, obteniendo resultados mayores a 8, según lo muestra la siguiente tabla (Canchanya 2017)

*Puntuación y categorías diagnósticas de la Escala SL – SPC*

<b>Nivel de Satisfacción</b>	Significación de Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	<b>Puntaje Total</b>
Muy Satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 - 36	35 - 40	20 - 23	16 - 19	103 - 116
Promedio	28 - 32	27 - 34	18 - 19	11 - 15	89 - 102
Insatisfecho	24 - 27	20 - 26	12 - 17	8 - 10	75 - 88
Muy Insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

### 3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Para la presentación de los resultados se utilizará tablas y gráficos

*Confiabilidad Escala SL – SPC*

<b>Método / Coeficiente</b>	<b>Correlación</b>
Consistencia Interna / Alfa de Cronbach	.84*
Mitades / Guttman	.81*

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Sonia Palma, 2005.

\*< = 0.05

estadísticos diseñados por el programa Microsoft Excel 2020.

### **3.4. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Para el análisis de resultados se utilizará el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versión 26.0, proceso que utilizará la estadística descriptiva de los datos generales de la población. El tratamiento estadístico básico que se utilizará para analizar los datos que contribuirá para corroborar las hipótesis de investigación planteadas.

### **3.5. ASPECTOS ÉTICOS**

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se considerarán los siguientes aspectos éticos:

- Se solicitará la autorización de los directivos del Programa Nacional Cuna Más de la provincia de Andahuaylas
- Se considerará la participación voluntaria a los sujetos de investigación quienes serán informados de los objetivos y alcances de la investigación.
- Se mantendrá el anonimato a cada sujeto de investigación, pues lo que se busca es conocer los niveles de satisfacción laboral.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS DE ANÁLISIS DESCRIPTIVO

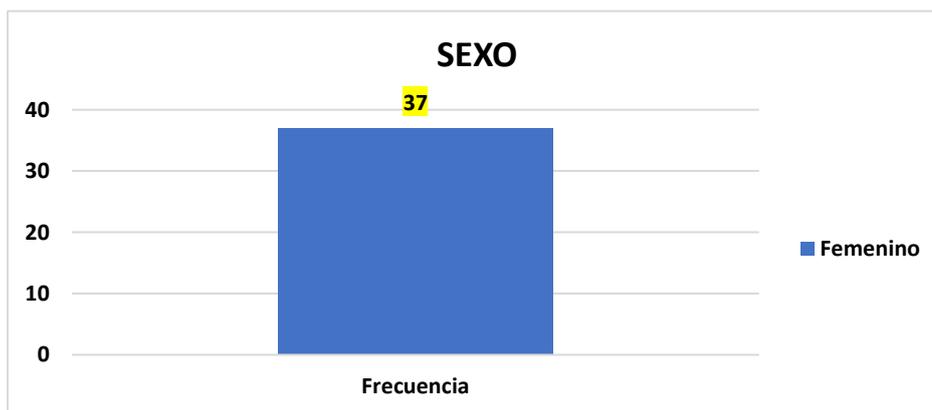
**Tabla 1**

*Distribución de la muestra según sexo*

SEXO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
válido	Femenino	37	100,0	100,0	100,0

**Gráfico 1**

*Distribución de la muestra según*



**Interpretación:** En la tabla 1 y gráfico 1 se puede apreciar que el 100% de los evaluados son del sexo femenino

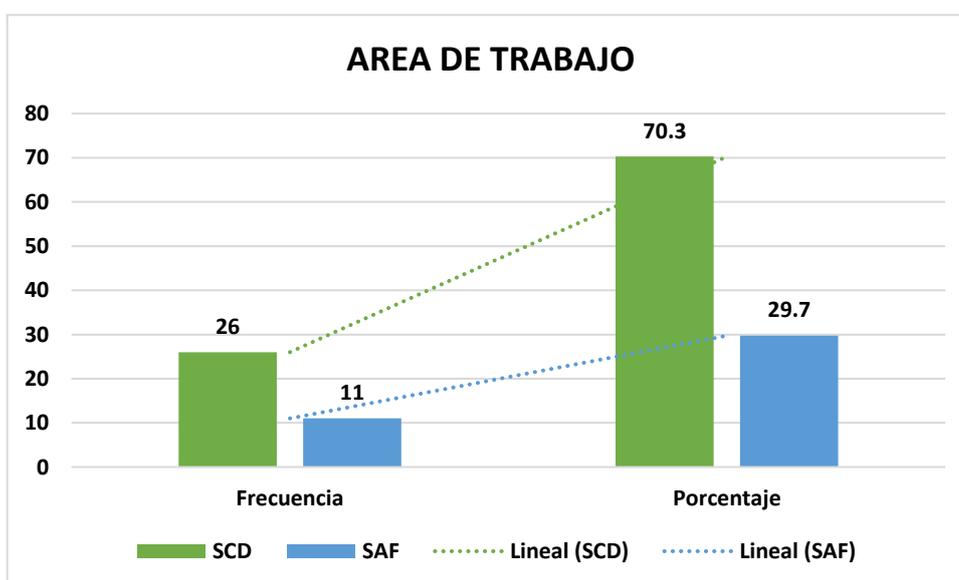
**Tabla 2**

*Área de trabajo que ocupan las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más*

AREA DE TRABAJO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SCD	26	70,3	70,3	70,3
Válido SAF	11	29,7	29,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 2**

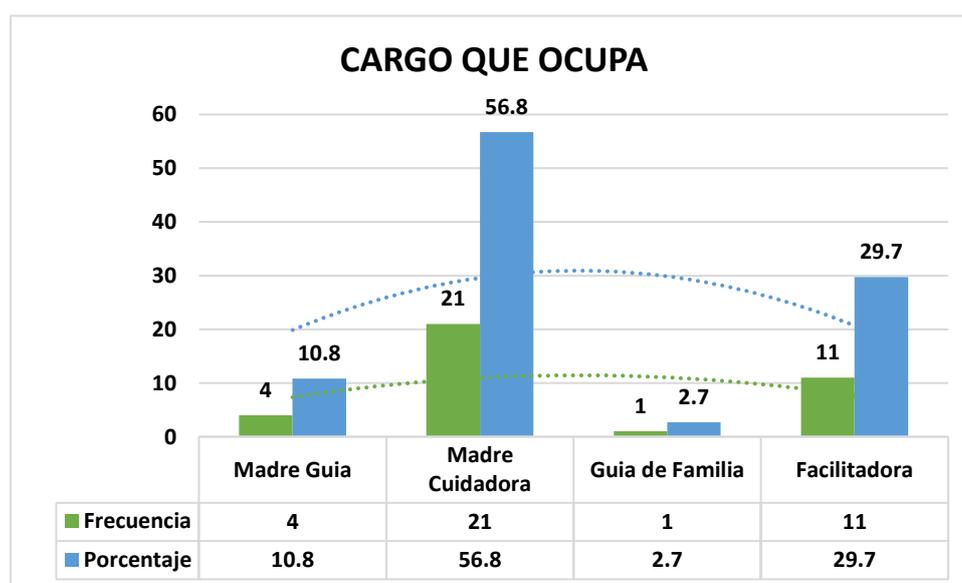
*Área de trabajo que ocupan las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más*



**Interpretación:** En la tabla y gráfico 2 se observa que el 70.3 % pertenecen al área de Servicio de Cuidado Diurno y el 29.7% pertenecen al área de Servicio de Acompañamiento a familias.

**Tabla 3***Cargo que ocupa las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Madre Guía	4	10,8	10,8	10,8
	Madre Cuidadora	21	56,8	56,8	67,6
	Guía de Familia	1	2,7	2,7	70,3
	Facilitadora	11	29,7	29,7	100,0
Total		37	100,0	100,0	

**Gráfico 3***Cargo que ocupa las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más*

**Interpretación:** La tabla 3 y gráfico 3; nos indica el cargo que ocupan, siendo el 56,8% madres cuidadoras, el 29,7% facilitadoras, el 10,8% madres guías y el 2,7% guías de familia.

**Tabla 4**

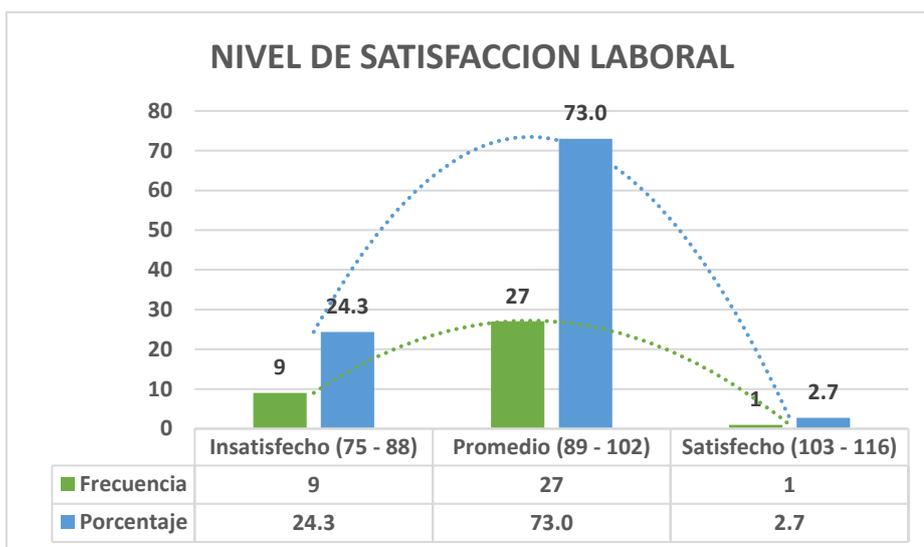
Nivel de satisfacción laboral las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más

### NIVEL DE SATISFACCION LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho (75 - 88)	9	24,3	24,3	24,3
Promedio (89 - 102)	27	73,0	73,0	97,3
Satisfecho (103 - 116)	1	2,7	2,7	100,0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Gráfico 4**

Nivel de satisfacción laboral las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más



**Interpretación:** La tabla 4 y gráfico 4; con respecto a la satisfacción laboral nos indica que el 73 % se encuentra en un estado promedio de satisfacción, 24.3 % nivel insatisfecho y el 2.7% Satisfecho.

**Tabla 5**

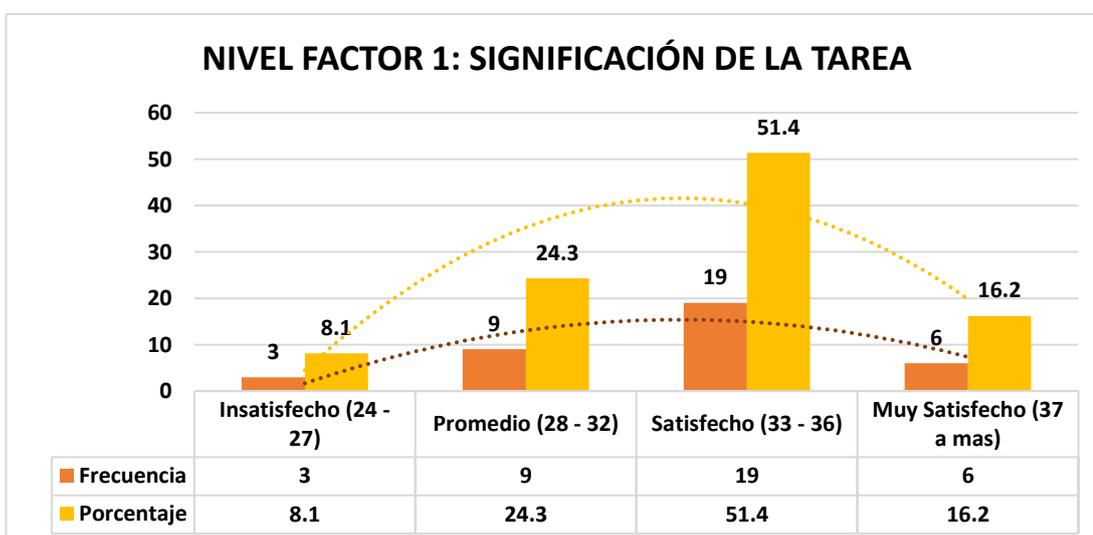
Nivel factor 1: Significación de la tarea cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más

### FACTOR 1: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho (24 - 27)	3	8,1	8,1	8,1
Promedio (28 - 32)	9	24,3	24,3	32,4
Válido Satisfecho (33 - 36)	19	51,4	51,4	83,8
Muy Satisfecho (37 a más)	6	16,2	16,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 5**

Nivel factor. Significación de la tarea de las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más



**Interpretación:** La tabla 5 y gráfico 5 con respecto al nivel significancia de la tarea nos indica que el 51.4% se encuentra en un nivel de satisfacción, el 24.3 % en un nivel promedio, el 16.2 % en un nivel alto de satisfacción y el 8.1 un nivel de insatisfacción.

**Tabla 6**

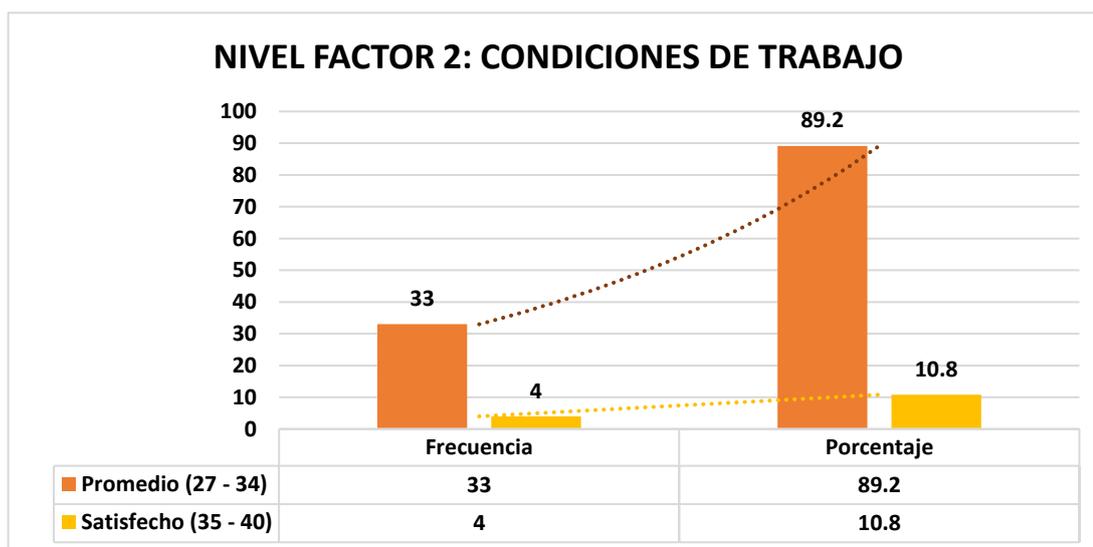
*Nivel factor 2: Condiciones de trabajo de las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más*

### NIVEL FACTOR 2: CONDICIONES DE TRABAJO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio (27 - 34)	33	89,2	89,2
	Satisfecho (35 - 40)	4	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0

**Gráfico 6**

*Nivel factor 2: condiciones de trabajo de las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más*



**Interpretación:** La tabla y gráfico 6; con respecto al nivel de satisfacción de las condiciones de trabajo nos indica que el 89.2 % se encuentra satisfecho en un nivel promedio y 10.8 % en un nivel satisfecho.

**Tabla 7**

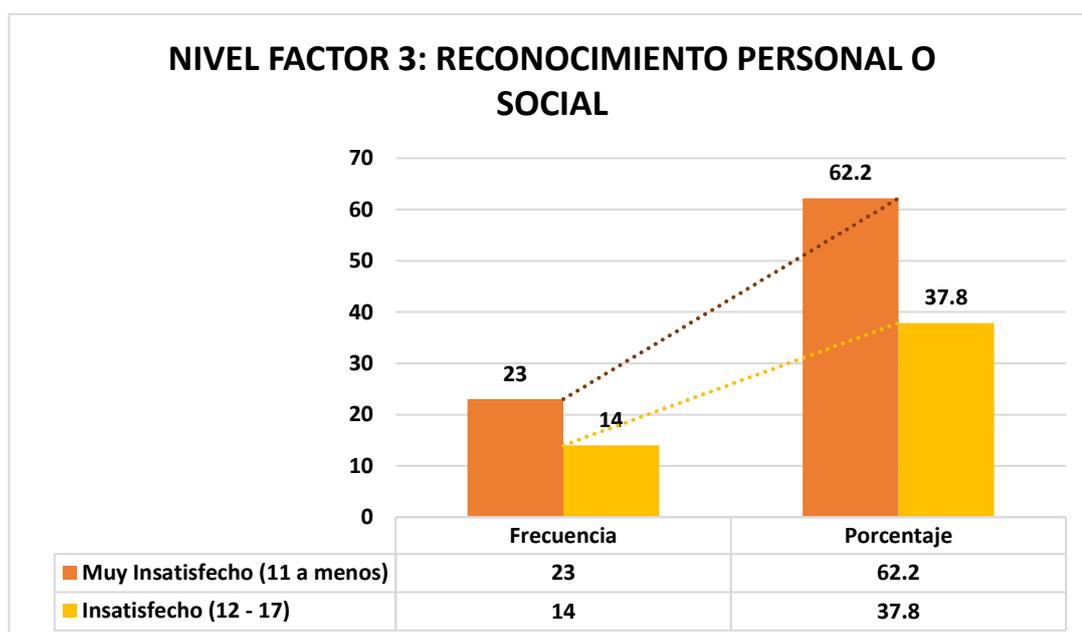
*Factor 3: Reconocimiento personal o social de las cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más*

### NIVEL FACTOR 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL O SOCIAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho (11 a menos)	23	62,2	62,2	62,2
Válido Insatisfecho (12 - 17)	14	37,8	37,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 7**

*Factor 3: Reconocimiento Personal o Social de las Cuidadoras y Facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más*



**Interpretación:** La tabla 7 y gráfico 7 con respecto al nivel de reconocimiento personal o social nos indica que un 62.2 % se encuentra en un nivel alto muy insatisfecho y un 37.8 % en un nivel de insatisfacción

**Tabla 8**

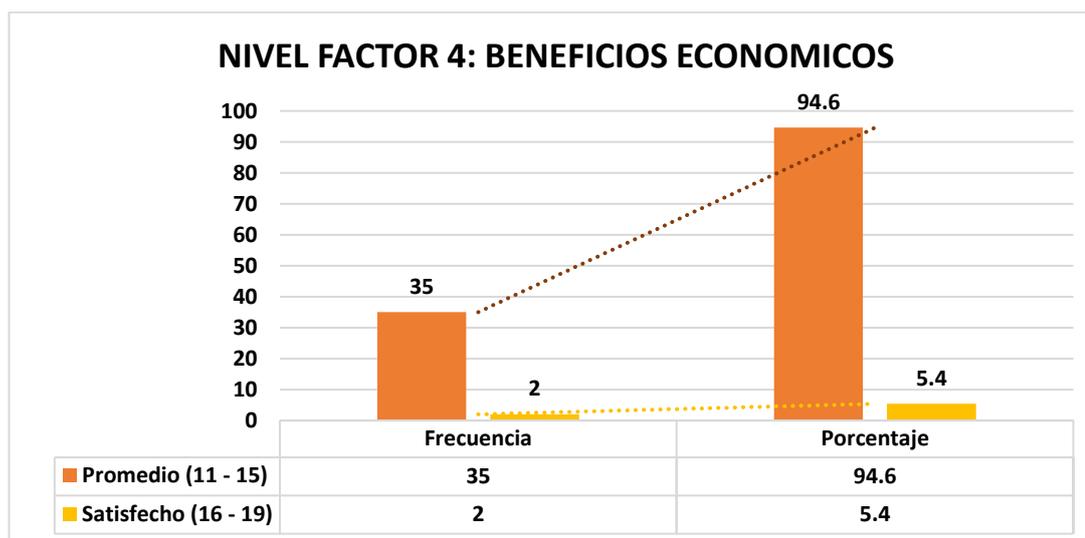
*Factor 4: Beneficios Económicos de las Cuidadoras y Facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más*

### NIVEL FACTOR 4: BENEFICIOS ECONOMICOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio (11 - 15)	35	94,6	94,6	94,6
	Satisfecho (16 - 19)	2	5,4	5,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 8**

*Factor 4: Beneficios Económicos de las Cuidadoras y Facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más*



**Interpretación:** La tabla 8 y gráfico 8 con respecto al nivel de beneficios económico nos indica que un 94.6 % se encuentra en un nivel de satisfacción promedio y un 5.4 % en un nivel de satisfecho.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Contrastación de hipótesis – hipótesis general

### **Hipótesis General:**

Ha = Existe niveles altos de satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022

Ho = No existe niveles altos de satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022

Según los resultados obtenidos de 37 (100%) encuestados el 73 % (27) presenta nivel promedio de satisfacción laboral, asimismo un 14.3 % (9) presenta un nivel de insatisfacción y el 2.7 % (1) Satisfecho. Es por ello que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna de la investigación. Esto nos permite indicar que existe satisfacción laboral, pero en niveles promedio no altos como planteo como investigadora

### **Hipótesis Específicas:**

Ha = Existe niveles altos de significación de la tarea en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Ho = No existe niveles altos de significación de la tarea en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022

Según los resultados obtenidos de 37 (100%) encuestados el 51.4 % (19) presenta nivel de satisfacción laboral, asimismo un 24.3 % (9) presenta un nivel de satisfacción promedio, el 16.2% (6) presentan un nivel alto o muy satisfecho solo el 8.1 % (3) insatisfecho. Es por ello que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna de la investigación. Esto nos permite indicar que existe un nivel promedio de satisfacción mas no alto como me planteo como investigadora

Ha = Existe niveles altos de satisfacción de condiciones de trabajo en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Ho = No existe niveles altos de satisfacción de condiciones de trabajo en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Según los resultados obtenidos de 37 (100%) encuestados el 89.2. % (33) presenta nivel regular promedio de satisfacción laboral, asimismo un 10.8 % (4) presenta un nivel de satisfacción. Es por ello que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna de la investigación. Este resultado me permite indicar que existe satisfacción promedio, pero no alta como me plantee como investigadora.

Ha = Existe niveles altos de satisfacción de reconocimiento personal y/o social en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Ho = No existe niveles altos de satisfacción de reconocimiento personal y/o social en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022

Según los resultados obtenidos de 37 (100%) encuestados el 62.2. % (23) presenta muy insatisfecho, asimismo un 37.8 % (14) presenta un nivel de insatisfacción. Es por ello que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna de la investigación. En estos resultados observamos que el nivel que perciben en el reconocimiento es muy bajo

Ha = Existe niveles altos de satisfacción de beneficios económicos en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.

Ho = No existe niveles altos de satisfacción de beneficios económicos en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022

Según los resultados obtenidos de 37 (100%) encuestados el 94.6. % (35) presenta nivel regular promedio de satisfacción laboral, asimismo un 5.4 % (2) presenta un nivel de satisfacción. Es por ello por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna de la investigación. Observamos que los resultados nos indican la satisfacción promedio que tiene las trabajadoras.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tras la aplicación de los instrumentos de investigación al grupo poblacional, se tienen los siguientes resultados:

Con respecto a los resultados obtenidos 73 % (27) presenta nivel promedio de satisfacción laboral, asimismo un 24.3 % (9) presenta un nivel de insatisfacción y el 2.7 % (1) Satisfecho. Resultados que se relacionan con la tesis de Bautista, J. y Uriarte, H. (2020). La conclusión principal del estudio, fue que los colaboradores están indecisos a nivel general, y en cuanto a nivel de objetivos específicos, nos indican que se encuentran de acuerdo con la significancia de la tarea y sus condiciones de trabajo, sin embargo, indicaron estar en desacuerdo en cuanto a las dimensiones reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos, consideran que el sueldo está por debajo de lo que ellos realizan y no les dan bonos adicionales por funciones extras.

Arizmendis (2019) en su tesis “Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC en Tarapoto”, empleó el Modelo de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2006). El mismo de nuestra investigación El resultado reveló que más del 50% de los encuestados representaron un nivel “Satisfecho”, el 40% estuvo en el nivel “Promedio” y satisfactorio, de la satisfacción laboral general y satisfecha parcialmente con su salario. En nuestra investigación existe diferencias con estos resultados ya que los encuestados presentan un 73 % de satisfacción promedio y un nivel de insatisfacción y se coincide con satisfechos parcialmente con el salario

Con respecto a la tesis Eugenio (2019 ) en su tesis “Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Personal De Salud De Un Hospital De Nivel II , Bambamarca, Provincia Hualgayoc”, donde se evaluó a 100 colaboradores del personal de salud, y se aplicó la misma escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo, se halló que el 83% del personal evaluado tienen regular

promedio satisfacción Laboral, que coincide con nuestros resultados que presentan un 73 % de satisfacción regular promedio en términos generales.

Machuca (2020) en su tesis "Satisfacción Laboral entre Trabajadores Administrativos y Operarios de Una Empresa Privada De Servicios Generales"" que para la recolección de datos se empleó la escala de satisfacción laboral de Palma. Se obtuvo que existe satisfacción laboral en trabajadores administrativos y trabajadores operarios y dada la comparación entre administrativos y operarios en la dimensión de reconocimiento personal y/o social y significación de la tarea se halló que presentan diferencias significativas entre ambos grupos. Sin embargo, en las condiciones de trabajo y beneficios económicos no se presentaron diferencias significativas. En nuestra investigación existe diferencias con estos resultados ya que los encuestados presentan un 73 % de satisfacción promedio y un nivel de insatisfacción y se coincide con satisfechos parcialmente con el salario.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados e investigados se llegaron a conclusiones:

1. Con respecto al objetivo general Determinar el nivel de satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022, los resultados obtenidos nos arrojan que 37 (100%) encuestados el 73 % (27) presenta nivel promedio de satisfacción laboral, asimismo un 24.3 % (9) presenta un nivel de insatisfacción y el 2.7 % (1) Satisfecho.
2. Con respecto al objetivo específico 1: Determinar el nivel de satisfacción de la significación de la tarea en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022., tenemos que los resultados obtenidos de 37 (100%) encuestados el 51.4 % (19) presenta nivel de satisfacción laboral, asimismo un 24.3 % (9) presenta un nivel de satisfacción promedio, el 16.2% (6) presentan un nivel muy satisfecho solo el 8.1 % (3) insatisfecho
3. Con respecto al objetivo específico 2: Conocer el nivel de satisfacción de las condiciones de trabajo en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022, los resultados obtenidos de 37 (100%) encuestados el 89.2. % (33) presenta nivel promedio de satisfacción laboral, asimismo un 10.8 % (4) presenta un nivel de satisfacción.
4. Con respecto al objetivo específico 3: Detallar el nivel de satisfacción del reconocimiento personal y/o social en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022, los resultados obtenidos de 37 (100%) encuestados el 62.2. % (23) presenta nivel bajo o muy insatisfecho de satisfacción laboral, asimismo un 37.8 % (14) presenta un nivel de insatisfacción
5. Y con respecto al objetivo específico 4: Identificar el nivel de satisfacción de beneficios económicos en madres cuidadoras y facilitadoras del

Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022. los resultados obtenidos de 37 (100%) encuestados el 94.6. % (35) presenta nivel promedio de satisfacción laboral, asimismo un 5.4 % (2) presenta un nivel de satisfacción. Es por ello que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna de la investigación

## RECOMENDACIONES

### **Al Programa Nacional Cuna Más:**

- Implementar el Programa Cuna Más espacios de atención integral para mejorar el clima organizacional y así lograr mayor satisfacción laboral en todas las áreas
- Capacitaciones constantes a todo el equipo multidisciplinario sobre manejo de habilidades interpersonales y mejorar la actitud positiva hacia el centro laboral.
- Implementar programa de seguimiento de parte de los especialistas integrales a las madres cuidadoras y facilitadoras.
- Se debe implementar la evaluación constante o periódica para medir la satisfacción laboral
- Se recomienda implementar un programa de mejora continua a fin de fortalecer el trabajo y luego seguir investigando sobre los niveles de satisfacción.

### **A la Universidad de Huánuco:**

- Seguir apoyando los diferentes trabajos de investigación presentados por los estudiantes y graduados
- Tomar como base la siguiente investigación para seguir realizando programas de mejora o investigaciones en el campo organizacional

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atalaya, M (2000) Satisfacción Laboral y Productividad. Revista Psicológica. Edi N°5.  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Arjona I (2021). Artículo de opinión “El 50% de los trabajadores se sienten atrapados en su actual empleo” Revista digital Empleos y talentos.  
<https://www.equipostrytalento.com/noticias/2021/10/14/el-50-de-los-trabajadores-se-sienten-atrapados-en-su-actual-empleo>
- Avendaño Castro, William Rodrigo (2021) tesis” Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos”  
<https://dspace-ufps.metabuscador.org/handle/ufps/1056>
- Avila, R. (2001), Metodología de la Investigación. Lima. R. A.
- Arizmendiz, J. (2019) Nivel De Satisfacción Laboral De Los Colaboradores En Agro Industrial San Pedro Sac En La Ciudad De Tarapoto 2019
- Bautista J; Uriarte H. (2019) Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019
- Caballero R. (2010) Artículo digital “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza  
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/91843/00820113014362.pdf?sequence=1>
- Caballero K. (2002) “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza.  
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Calderón E. tesis "Nivel De Satisfacción Laboral Que Poseen Los Trabajadores Del Área Administrativa De La Municipalidad De Huehuetenango."

Cigna International Markets (2020), estudio titulado: La satisfacción laboral aumenta en España a causa del confinamiento.

<https://www.ticpymes.es/autonomos/noticias/1118982025204/satisfaccion-laboral-aumenta-espana-causa-del-confinamiento.1.htm>

Eugenio, K (2019). Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Personal De Salud De Un Hospital De Nivel II – I Del Distrito De Bambamarca, Provincia Hualgayoc, Departamento Cajamarca.

Gamboa A (2010) Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Revista Psicológica Científica

<https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

García D. (2010) Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. [www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.htm)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6a ed.). México: McGraw-Hill. Mankelionas, M. (1996). Psicología de la motivación. México, Trillas

Info Capital Humano (2019) artículo periodístico titulado Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo.

<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias>

Machuca W (2020) Satisfacción Laboral Entre Trabajadores Administrativos Y Operarios De Una Empresa Privada De Servicios Generales.

Maldonado A. (2019) Artículo de opinión en la Revista Forbes “Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores”

<https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>

Nuttin, F. (2000). Teoría de la motivación humana. México: Editorial Paidós.

Palmero, F. (2008). Motivación y Emoción. Madrid: MC Graw Hill.

Quispe N. Tesis (2015) Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Asociación Para El Desarrollo Empresarial En Apurímac, Andahuaylas, 2015.

Vélez A. (2020) Tesis “Evaluación De Niveles De Satisfacción Laboral En Colaboradores De La Generación “Y” O “Millennials” En Organizaciones Ecuatorianas”

Yáñez R. (2010) El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Revista Scielo.Peru.  
<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729>

Jaramillo Naranjo, Olga Lucía, et al. Calidad de vida laboral en el Caribe colombiano Análisis de factores determinantes. Universidad del Norte, 2020.  
<https://www.digitaliapublishing.com/a/101352>

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Quintana Guzmán, J. (2023). *Satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH  
<http://....>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### CUADRO MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: " SATISFACCION LABORAL EN MADRES CUIDADORAS Y FACILITADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2022"**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022?</p>	<p><b>General:</b> Determinar el nivel de satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.</p>	<p><b>General:</b> H<sub>a</sub> = Existe niveles altos de satisfacción laboral en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.</p>	<p><b>Satisfacción Laboral</b></p> <p>D<sub>1</sub> designación de la tarea</p>	<p><b>Enfoque</b> Enfoque cuantitativo</p>
<p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la designación de la tarea en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las condiciones de trabajo en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción del</li> </ul>	<p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de satisfacción de la <b>designación de la tarea</b> en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.</li> <li>• Determinar el nivel de satisfacción de las condiciones <b>de trabajo</b> en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.</li> <li>• Determinar el nivel de satisfacción del reconocimiento <b>personal y/o social</b> en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.</li> <li>• Determinar el nivel de <b>satisfacción de beneficios económicos</b> en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa</li> </ul>	<p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• , Ha = Existe niveles altos de designación de la tare en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.</li> <li>• Ha = Existe niveles altos de satisfacción de condiciones de trabajo en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.</li> <li>• Ha = Existe niveles altos de satisfacción de reconocimiento personal y/o social en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.</li> <li>• Ha = Existe niveles altos de satisfacción de beneficios económicos en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa</li> </ul>	<p>D<sub>2</sub> condiciones de trabajo</p> <p>D<sub>3</sub> Reconocimiento personal y/o social</p> <p>D<sub>4</sub>. Beneficios económicos</p>	<p><b>Alcance o nivel</b> Nivel descriptivo básico</p> <p><b>Diseño</b> Diseño no experimental transversal</p> <p>M -----O</p> <p><b>Donde:</b> M = muestra O = Medición de la variable</p>

<p>reconocimiento personal y/o social en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de beneficios económicos en madres cuidadoras y facilitadoras del Programa Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022?</li> </ul>	<p>Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022.</p>	<p>Nacional Cuna Más, Andahuaylas, Apurímac, 2022</p>		
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	--	--

## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### TÍTULO:” SATISFACCION LABORAL EN MADRES CUIDADORAS Y FACILITADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2022”

Investigadora: JULIETA QUINTANA GUZMAN

Apreciado Trabajador del Programa Nacional Cuna Mas, soy una estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa Académico de Psicología de la Universidad de Huánuco, estoy desarrollando un Proyecto de Investigación para la obtención del grado de Licenciada en Psicología.

De acuerdo con las normas éticas, solicitamos su valioso consentimiento para la participación en nuestro estudio de investigación, motivo por el cual solicito muy cordialmente que desarrolle la ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC, en forma anónima en un tiempo aproximado de 15 minutos.

Informando que el objetivo del desarrollo de dicha prueba psicométrica es obtener información de manera anónima de cómo se encuentran en la actualidad sus niveles de Satisfacción Laboral, manifestándole expresamente que los resultados obtenidos **se mantendrán en estricta reserva y confidencialidad**, comunicándole, además, que dicha información será utilizada exclusivamente para fines del estudio de investigación que estoy ejecutando.

En señal de aceptación y conformidad solicito tenga a bien firmar el presente consentimiento informado.

**Nombres y apellidos**  
**Firma**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**TÍTULO: "SATISFACCION LABORAL EN MADRES CUIDADORAS Y  
FACILITADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, ANDAHUAYLAS,  
APURIMAC, 2022"**

Investigadora: JULIETA QUINTANA GUZMAN

Apreciado Trabajador del Programa Nacional Cuna Mas, soy una estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa Académico de Psicología de la Universidad de Huánuco, estoy desarrollando un Proyecto de Investigación para la obtención del grado de Licenciada en Psicología.

De acuerdo con las normas éticas, solicitamos su valioso consentimiento para la participación de en el estudio de investigación, motivo por el cual solicito muy cordialmente que desarrolle la ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC, en forma anónima en un tiempo aproximado de 15 minutos.

Informando que el objetivo del desarrollo de dicha prueba psicométrica es obtener información de manera anónima de cómo se encuentran en la actualidad sus niveles de Satisfacción Laboral, manifestándole expresamente que los resultados obtenidos **se mantendrán en estricta reserva y confidencialidad**, comunicándole además, que dicha información será utilizada exclusivamente para fines del estudio de investigación que estoy ejecutando.

En señal de aceptación y conformidad solicito tenga a bien firmar el presente consentimiento informado.

*July Cardenas Charcca*

**Nombres y apellidos**

**Firma**

*July Cardenas*

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### **TÍTULO: " SATISFACCION LABORAL EN MADRES CUIDADORAS Y FACILITADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2022"**

Investigadora: JULIETA QUINTANA GUZMAN

Apreciado Trabajador del Programa Nacional Cuna Mas, soy una estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa Académico de Psicología de la Universidad de Huánuco, estoy desarrollando un Proyecto de Investigación para la obtención del grado de Licenciada en Psicología.

De acuerdo con las normas éticas, solicitamos su valioso consentimiento para la participación de en el estudio de investigación, motivo por el cual solicito muy cordialmente que desarrolle la ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC, en forma anónima en un tiempo aproximado de 15 minutos.

Informando que el objetivo del desarrollo de dicha prueba psicométrica es obtener información de manera anónima de cómo se encuentran en la actualidad sus niveles de Satisfacción Laboral, manifestándole expresamente que los resultados obtenidos **se mantendrán en estricta reserva y confidencialidad**, comunicándole además, que dicha información será utilizada exclusivamente para fines del estudio de investigación que estoy ejecutando.

En señal de aceptación y conformidad solicito tenga a bien firmar el presente consentimiento informado.

Yala Nelly Avaraca Huasco

**Nombres y apellidos**

**Firma**



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**TÍTULO:” SATISFACCION LABORAL EN MADRES CUIDADORAS Y FACILITADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2022”**

Investigadora: JULIETA QUINTANA GUZMAN

Apreciado Trabajador del Programa Nacional Cuna Mas, soy una estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa Académico de Psicología de la Universidad de Huánuco, estoy desarrollando un Proyecto de Investigación para la obtención del grado de Licenciada en Psicología.

De acuerdo con las normas éticas, solicitamos su valioso consentimiento para la participación de en el estudio de investigación, motivo por el cual solicito muy cordialmente que desarrolle la ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC, en forma anónima en un tiempo aproximado de 15 minutos.

Informando que el objetivo del desarrollo de dicha prueba psicométrica es obtener información de manera anónima de cómo se encuentran en la actualidad sus niveles de Satisfacción Laboral, manifestándole expresamente que los resultados obtenidos **se mantendrán en estricta reserva y confidencialidad**, comunicándole además, que dicha información será utilizada exclusivamente para fines del estudio de investigación que estoy ejecutando.

En señal de aceptación y conformidad solicito tenga a bien firmar el presente consentimiento informado.

Maribel Diaz Caronza

**Nombres y apellidos**

**Firma**



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**TÍTULO:” SATISFACCION LABORAL EN MADRES CUIDADORAS Y FACILITADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2022”**

Investigadora: JULIETA QUINTANA GUZMAN

Apreciado Trabajador del Programa Nacional Cuna Mas, soy una estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa Académico de Psicología de la Universidad de Huánuco, estoy desarrollando un Proyecto de Investigación para la obtención del grado de Licenciada en Psicología.

De acuerdo con las normas éticas, solicitamos su valioso consentimiento para la participación de en el estudio de investigación, motivo por el cual solicito muy cordialmente que desarrolle la ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC, en forma anónima en un tiempo aproximado de 15 minutos.

Informando que el objetivo del desarrollo de dicha prueba psicométrica es obtener información de manera anónima de cómo se encuentran en la actualidad sus niveles de Satisfacción Laboral, manifestándole expresamente que los resultados obtenidos **se mantendrán en estricta reserva y confidencialidad**, comunicándole además, que dicha información será utilizada exclusivamente para fines del estudio de investigación que estoy ejecutando.

En señal de aceptación y conformidad solicito tenga a bien firmar el presente consentimiento informado.

Maura Aucaquma Merino

**Nombres y apellidos**

**Firma**

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### **TÍTULO: " SATISFACCION LABORAL EN MADRES CUIDADORAS Y FACILITADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2022"**

Investigadora: JULIETA QUINTANA GUZMAN

Apreciado Trabajador del Programa Nacional Cuna Mas, soy una estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa Académico de Psicología de la Universidad de Huánuco, estoy desarrollando un Proyecto de Investigación para la obtención del grado de Licenciada en Psicología.

De acuerdo con las normas éticas, solicitamos su valioso consentimiento para la participación de en el estudio de investigación, motivo por el cual solicito muy cordialmente que desarrolle la ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC, en forma anónima en un tiempo aproximado de 15 minutos.

Informando que el objetivo del desarrollo de dicha prueba psicométrica es obtener información de manera anónima de cómo se encuentran en la actualidad sus niveles de Satisfacción Laboral, manifestándole expresamente que los resultados obtenidos **se mantendrán en estricta reserva y confidencialidad**, comunicándole además, que dicha información será utilizada exclusivamente para fines del estudio de investigación que estoy ejecutando.

En señal de aceptación y conformidad solicito tenga a bien firmar el presente consentimiento informado.

*Amelia Amas Quispe*

**Nombres y apellidos**

**Firma**

*Amelia Amas Quispe*

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### **TÍTULO:” SATISFACCION LABORAL EN MADRES CUIDADORAS Y FACILITADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2022”**

Investigadora: JULIETA QUINTANA GUZMAN

Apreciado Trabajador del Programa Nacional Cuna Mas, soy una estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa Académico de Psicología de la Universidad de Huánuco, estoy desarrollando un Proyecto de Investigación para la obtención del grado de Licenciada en Psicología.

De acuerdo con las normas éticas, solicitamos su valioso consentimiento para la participación de en el estudio de investigación, motivo por el cual solicito muy cordialmente que desarrolle la ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC, en forma anónima en un tiempo aproximado de 15 minutos.

Informando que el objetivo del desarrollo de dicha prueba psicométrica es obtener información de manera anónima de cómo se encuentran en la actualidad sus niveles de Satisfacción Laboral, manifestándole expresamente que los resultados obtenidos **se mantendrán en estricta reserva y confidencialidad**, comunicándole además, que dicha información será utilizada exclusivamente para fines del estudio de investigación que estoy ejecutando.

En señal de aceptación y conformidad solicito tenga a bien firmar el presente consentimiento informado.

Dominga Gonzales Aparco

**Nombres y apellidos**

**Firma**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**TÍTULO:” SATISFACCION LABORAL EN MADRES CUIDADORAS Y  
FACILITADORAS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS, ANDAHUAYLAS,  
APURIMAC, 2022”**

Investigadora: JULIETA QUINTANA GUZMAN

Apreciado Trabajador del Programa Nacional Cuna Mas, soy una estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa Académico de Psicología de la Universidad de Huánuco, estoy desarrollando un Proyecto de Investigación para la obtención del grado de Licenciada en Psicología.

De acuerdo con las normas éticas, solicitamos su valioso consentimiento para la participación de en el estudio de investigación, motivo por el cual solicito muy cordialmente que desarrolle la ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC, en forma anónima en un tiempo aproximado de 15 minutos.

Informando que el objetivo del desarrollo de dicha prueba psicométrica es obtener información de manera anónima de cómo se encuentran en la actualidad sus niveles de Satisfacción Laboral, manifestándole expresamente que los resultados obtenidos **se mantendrán en estricta reserva y confidencialidad**, comunicándole además, que dicha información será utilizada exclusivamente para fines del estudio de investigación que estoy ejecutando.

En señal de aceptación y conformidad solicito tenga a bien firmar el presente consentimiento informado.

Amao Diaz Nelly

**Nombres y apellidos**

**Firma**



ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Apellido, Nombre: ..... Sexo: Masculino  Femenino

Área de trabajo: ..... Cargo que ocupa: ..... Fecha: .....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO            TA  
 DE ACUERDO            A  
 INDECISO                I  
 EN DESACUERDO        D  
 TOTAL DESACUERDO    TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

**ANEXO 3**  
**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**

