

# Satisfacción y bienestar laboral en trabajadores de una Estancia para Adultos Mayores de Morelia, Michoacán

## *Satisfaction and job well-being in workers of a Estancia for Older Adults in Morelia, Michoacán*

**Lucía María Dolores Zúñiga Ayala**

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Facultad de Psicología, México  
[lucia.zuniga@umich.mx](mailto:lucia.zuniga@umich.mx)

**Ithzel Liliana Fernández Montaña**

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Facultad de Psicología, México  
[ithzel.fernandez@umich.mx](mailto:ithzel.fernandez@umich.mx)

**Miriam Aguilar García**

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Facultad de Psicología, México  
[miri\\_agga95@hotmail.com](mailto:miri_agga95@hotmail.com)

### **Resumen**

Este trabajo forma parte de un proyecto sobre actitudes prosociales en Cuidadores formales de Adultos Mayores y poblaciones vulnerables. Martorell et. al. (2011) definen actitud Prosocial como aquellas acciones voluntarias de ayuda, cooperación y altruismo que benefician a otros. Las relaciona con el desarrollo emocional y la personalidad de quienes cuidan a otros. Los cuidadores se identifican como aquel personal vinculado a la atención de personas con dificultad para valerse por sí solas y requieren de asistencia (Sevilla & López, 2015). Haber satisfecho sus necesidades o encontrar satisfacción en lo que hacen de acuerdo con la teoría de Herzberg en 1959 (Chiavenato, 2007) incide en su bienestar personal y garantizan la efectividad del trabajo que realizan en instituciones de atención a poblaciones vulnerables.

**Método.** El estudio es descriptivo-correlacional, con un muestreo por conveniencia, la población meta son 80 personas adscritas a institución gubernamental que brinda servicios de asistencia a poblaciones vulnerables a través de las distintas dependencias que están bajo su jurisdicción. Inicialmente se realizó un diagnóstico a 12 colaboradores de una Estancia para Adultos Mayores, perteneciente al DIF Estatal, con escolaridad promedio de Bachillerato, edad entre 38 y 65 años y antigüedad promedio de 6 años. Los instrumentos aplicados para la recolección de datos son el Cuestionario de Satisfacción 20/23 de Melia y Peiró y el Cuestionario de Bienestar Weis-17. y los datos se analizaron con el programa SPSS-21. El criterio de inclusión principal fue que trabajaran con adultos mayores y que su relación laboral fuera formal.

A la fecha se ha trabajado con dos de las dependencias, sin embargo por tener características diferentes en la prestación del servicio, sólo nos referiremos en este trabajo a los resultados de los colaboradores de la Estancia Diurna.

### **Resultados.**

Los resultados muestran niveles de satisfacción que oscilan entre satisfecho y bastante satisfecho en donde la puntuación más alta se encuentra en promedio en la dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo, seguida de la satisfacción con la supervisión y la participación. Respecto al bienestar los datos los colocan en un nivel medio, probablemente porque la actividad que realizan les permite poner sus conocimientos al servicio de personas que lo requieren y de quien han recibido agradecimiento y reconocimiento. Las condiciones de trabajo obtuvieron el puntaje más bajo, principalmente por la falta de apoyo entre ellos como colaboradores y el nivel de los salarios. A continuación se describen con más detalle el análisis de estos datos.

Se realizó una propuesta de intervención basada en talleres vivenciales para generar actitudes prosociales entre ellos como compañeros de trabajo, fue aceptada y se llevó a cabo quedando pendiente de hacer un seguimiento de los compromisos que se adquirieron durante los talleres.

**Palabras clave:** Actitud Prosocial, Satisfacción laboral, Bienestar, Cuidadores.

### **Abstract**

This work is part of a project on prosocial attitudes in formal caregivers of older adults and vulnerable populations. Martorell et. al. (2011) define prosocial attitude as those voluntary actions of help, cooperation and altruism that benefit others. He relates them to the emotional and personality development of caregivers. Caregivers are identified as those personnel linked to the care of people with difficulty in caring for themselves and who require assistance (López & Sevilla, 2015). Having satisfied their needs or finding satisfaction in what they do according to Herzberg's theory (1959) affects their personal well-being and guarantees the effectiveness of the work they do in institutions that care for vulnerable populations.

Method. The study is descriptive-correlational, with a convenience sampling. The target population is 80 people assigned to government institutions that provide assistance services to vulnerable populations through the different agencies under their jurisdiction. Initially, a diagnosis was made of 12 collaborators of a Home for the Elderly, belonging to the State DIF, with an average high school education, age between 38 and 65, and an average of 6 years of service. The instruments applied for data collection are the Satisfaction Questionnaire 20/23 from Melia and Peiró and the Wellness Questionnaire Weis-17.

Results. The results show satisfaction levels ranging from satisfied to quite satisfied where the highest score is on average in the Intrinsic Job Satisfaction dimension, followed by satisfaction with supervision and participation. With respect to well-being, the data place them at a medium level, probably because the activity they carry out allows them to put their knowledge at the service of people who require it and from whom they have received gratitude and recognition. Working conditions scored lowest, mainly because of the lack of support among them as collaborators and the level of salaries. An intervention proposal was made based on experiential workshops to generate prosocial attitudes among them as co-workers, it was accepted and was carried out pending a follow-up of the commitments made during the workshops.

**Keywords:** Prosocial attitude, Job satisfaction, Welfare, Caregivers.

**Fecha Recepción:** Enero 2020

**Fecha Aceptación:** Julio 2020

---

## Introducción

Los estilos de vida a lo largo del tiempo han ido cambiando, impactando en el trabajo y consecuentemente en la satisfacción laboral. La vida de las personas gira en torno al mundo debido a que la mayoría de las personas pasa una parte sustancial de sus vidas en el trabajo, convirtiéndose por ende en un punto de referencia para entender su comportamiento en las diversas esferas en las que se desenvuelven (individual, familiar, social y laboral).

Los cambios producidos en el entorno laboral han transformado la relación del binomio trabajador-organización. Debido a la globalización se han introducido nuevas tecnologías a las organizaciones para ser competitivas y eficientes dentro del mercado, impactando a su vez en los trabajadores en demandas o exigencias.

De acuerdo con Chiavenato (2009), en las teorías de las organizaciones se ha tenido distintos conceptos acerca de la naturaleza humana y de la organización, privilegiando ciertos aspectos de la conducta de las personas y determinando así la manera en que las organizaciones parten para administrar a su personal.

Son innumerables las definiciones existentes del concepto de satisfacción laboral, no se puede mencionar solo una definición que hable sobre dicho termino que sea unánimemente aceptada. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora y desarrolla su propia definición, siendo posible de esa manera categorizarlas de acuerdo a dos perspectivas distintas. Para un grupo de autores la satisfacción laboral hace referencia a un estado emocional, sentimientos o respuestas efectivas. Así, por ejemplo Locke, 1976; Crites, 1969; Mueller y McCloskey, 1990; Muchinsky, 1993; Newstron

(2009). Es preciso distinguir los conceptos de respuesta afectiva y respuesta emocional pues, aún que se encuentran relacionadas, no son sinónimas.

Cuando utilizamos el término afecto, nos referimos a un fenómeno genérico y poco específico que pueda incluir otros fenómenos, tales como las preferencias, las evaluaciones, los estados de ánimo y, las emociones (Fiske & Taylor, 1991; Fernández- Dols, 1994).

Las emociones serán una forma de afecto más complejo cuya duración es claramente más precisa que una reacción afectiva o estado de ánimo. Se centralizan, por norma, en objetos específicos y originan una serie de evaluaciones y reacciones corporales bien determinadas.

Para otro grupo de autores el concepto va más allá de las emociones y es descrito como una actitud generalizada ante el trabajo. Así (Bravo, Peiró & Rodríguez, 2002), la definen como “*una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo*”. Brevemente definida, una actitud representa una predisposición a responder de forma favorable o desfavorable a personas u objetos del entorno.

Por tanto la satisfacción laboral se puede abordar desde dos dimensiones:

- Unidimensional: se centra en la satisfacción laboral como actitud con relación al trabajo en general, lo cual no corresponde a la suma de las faces que componen el contexto de trabajo, pero depende de ellas.
- Aproximación multidimensional: considera que la satisfacción deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de los sujetos en relación con cada uno de ellos (Bravo et al., 2002 & Cavalcante, 2004).

Son varios los autores que hacen referencia al último carácter mencionado, donde engloban algunas situaciones intrínsecas relacionadas con el trabajo. Los factores o dimensiones de la satisfacción laboral más mencionados son las siguientes: la satisfacción con el jefe, con la organización, con los colegas de trabajo, con las condiciones de trabajo, con la progresión en la carrera, con la perspectivas de promoción, con las recompensas de los sueldos, con los subordinados, con la estabilidad de trabajo, con la cantidad de trabajo, con el desempeño personal, en general con la satisfacción intrínsecas. (Peiró, 1986 & Cook, 1981).

La división más simple de la satisfacción laboral es la que distingue entre satisfacción laboral intrínseca y extrínseca. La intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario (Spector, 2002; p.194).

Al respecto, Peiró (1994), considera que los eventos o las condiciones que originan la satisfacción en el trabajo se traducen en cinco factores: el carácter intrínseco del trabajo; la remuneración; la

promoción; la seguridad del empleo y, por último las condiciones de trabajo. Con respecto a los agentes este autor hace referencia a la propia persona los jefes los colegas de trabajo, los subordinados, las características de la organización, entre otros.

Muchos investigadores opinan que la satisfacción laboral debe constituir objetivo esencial de la organización. Resulta importante, por tanto, considerar diferentes y significativos aspectos tales como el grado de participación de los trabajadores en la toma de decisiones, la capacitación de los recursos humanos, los sistemas de estimulación; etc. Además, resulta decisivo que los directivos conozcan a su personal lo cual les permitirá no sólo tomar mejores decisiones para un desempeño superior de la organización sino actuar en función del mejoramiento estable de la satisfacción laboral.

### **Factores que inciden en la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes teorías y en la mayoría de los casos se han utilizado las teorías motivacionales debido al papel central que en la satisfacción juegan muchas de ellas. Diversas teorías o modelos se asientan en el concepto de discrepancia o desajuste que parte de la idea de que la satisfacción depende del grado de coincidencia entre lo que un individuo busca de su trabajo y lo que realmente consigue de él. De manera general se puede suponer que cuanto mayor sea la distancia entre lo que se quiere conseguir y lo que se obtiene del trabajo, menor será la satisfacción laboral (Gamero, 2005). Sin embargo, para algunas personas lo imposible es lo que motiva y el logro es lo que satisface. Retomaremos dos teorías de la motivación que apoyan a la satisfacción en el campo del trabajo.

### **Teoría bifactorial de Herzberg**

Mientras Maslow sustenta su teoría de la motivación en las diversas necesidades humanas (enfoque orientado hacia el interior de la persona), Herzberg, basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior). Frederick Herzberg (1959), planteó la teoría motivación – higiene. Dicho autor considera que *“la relación que tiene un individuo con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso”*, Herzberg investigó qué era lo que las personas querían de sus trabajos, para ello les pidió a la gente que describiera en detalle situaciones en las que se sentían excepcionalmente bien y mal acerca de su trabajo. Las respuestas obtenidas, se tabularon y se separaron por categorías, las cuales se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1 Comparación de los factores que pueden llevar a la satisfacción e insatisfacción en el trabajo	
Factores que caracterizan a eventos en el trabajo que llevan a la insatisfacción.	Factores que caracterizan a eventos en el trabajo que llevan a una satisfacción.
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Políticas de la compañía y administración.</li> <li>○ Supervisión.</li> <li>○ Relación con el supervisor.</li> <li>○ Condiciones de trabajo.</li> <li>○ Salario.</li> <li>○ Relaciones con los compañeros.</li> <li>○ Vida personal.</li> <li>○ Relación con los subordinados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Logro.</li> <li>○ Reconocimiento.</li> <li>○ el trabajo en sí mismo.</li> <li>○ Responsabilidad.</li> <li>○ Avance.</li> <li>○ Crecimiento.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Para Herzberg, existen dos factores que orientan el comportamiento de las personas; 1) se refiere a los factores de higiene o factores extrínsecos, éstos se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo, estas condiciones son administradas, los factores higiénicos están fuera del control de los empleados, los principales son; el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o la supervisión, condiciones físicas, ambiente de trabajo, las políticas, directrices de la organización, los reglamentos internos entre otros factores 2) factores motivacionales o factores intrínsecos, están vinculados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el colaborador ejecuta.

Así estos factores están bajo el control del individuo, ya que están relacionados con lo que hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos de crecimiento individual, así como también el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización, por lo tanto dependen de las tareas que las personas realizan en su trabajo. Herzberg tenía una máxima al hablar de la motivación y del grado de satisfacción que se generara en los trabajadores.

*"Si tienen a alguien en un trabajo, utilícelo pronto, si no puede utilizarlo, deshágase de él, ya sea mediante la automatización o seleccionando a alguien con menos habilidad. Si usted no puede utilizarlo, o no puede deshacerse de él, tendrá un problema de motivación". Herzberg.*

## **Teoría de las necesidades adquiridas de McClellan**

Esta teoría fue inicialmente desarrollada por Murray (1938), y posteriormente ampliada por McClellan (1961), al igual que en el esquema de Maslow, las necesidades son para los autores, los motores de la motivación, pero las coincidencias terminan ahí. Este modelo se centra en un reducido número de necesidades muy concretas. Además, Murray y McClellan adoptan una perspectiva de la motivación mucho más flexible puesto que admiten que un sujeto pueda motivarse por varias necesidades simultáneamente y defienden que es la fuerza relativa de estas necesidades diversas lo que nos caracteriza a cada ser humano. Los autores consideran que, por encima de todo, las necesidades se adquieren a lo largo de la vida; es decir que no son innatas sino que se aprenden con la experiencia y mediante los contactos con el medio externo. En otras palabras y contrariamente a la totalidad pretendida por Maslow, cada individuo podría tener un “perfil de necesidades” distinto que, además, evoluciona con la experiencia.

Las necesidades básicas consideradas por McClellan son tres y se mencionan a continuación:

1. Necesidad de logro o realización: impulso por sobresalir y por tener éxito, afán por conseguir algo difícil y por mejorar el propio nivel de desempeño.
2. Necesidad de poder: pretensión de influir y tener autoridad sobre otros, de hacer que otros se comporten de determinada manera, etc.
3. Necesidad de afiliación: deseo de crear relaciones personales y llevarse bien con los demás.

Sin embargo por atractivo que resulte su análisis, pocas investigaciones han intentado validarlo, ante esto resulta destacable el trabajo de Steers (1975), quien observó una mayor relación entre la satisfacción y el rendimiento entre los directivos con fuerte necesidad de logro. Para ellos, el placer de haber triunfado ya era una verdadera recompensa en sí misma. En la revisión de las teorías presentadas hasta el momento se puede observar que la mayoría han tratado de plantear una característica absoluta de las necesidades y de explicar cómo se articulan entre sí y por qué tienen una influencia motivadora.

## **Satisfacción y Productividad**

De acuerdo con estudios existentes se ha encontrado que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa, ya que se considera que 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, 2009).

En contraposición a la afirmación anterior, Pinilla (1982), planteó 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 decisivas en participantes, empleados, profesionales, en usted y en mí” [...].

Entonces, se considera factible 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 firmeza y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento laboral.

Hay otros factores que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción como lo son las características personales. Por ejemplo, género, edad, estado civil, las habilidades y la antigüedad en el trabajo, nivel jerárquico, estabilidad emocional, condiciones socio-económico, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares, tiempo libre, aspiraciones personales, así como su realización etc. La empresa no puede modificar estos factores pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Schütz, 1991).

### **La Satisfacción en cuidadores**

Silva, González, Mas, Marques, & Partezani, R. (2017) mencionan que las personas que cuidan de otras personas tienen que responder a diferentes y determinadas tareas: a esfuerzos físicos y a tensiones que derivan del propio cuidado, así como al tiempo de enfermedad y la dependencia física sobre todo cuando se trata de asistir a adultos mayores. Refieren que este tipo de exigencia puede generar un desequilibrio en la vida personal y el entorno y que esto suele conllevar la necesidad de efectuar cambios en el ámbito familiar, laboral y social que afecta la calidad de vida

del cuidador. Los cuidadores pueden enfrentar estrés inmediato, que en la mayoría de los casos los lleva a un deterioro en sus funciones cognitivas que interfieren en la asistencia y el cuidado adecuado al adulto mayor.

Puig, Lluch, Sabater & Rodríguez, (2010) realizaron un estudio sobre la calidad de vida de cuidadores formales de adultos mayores que se ligan a diversas dimensiones relacionadas con la satisfacción laboral. Respecto a la Calidad de vida se basan en la concepción que tiene el sujeto en torno a un trinomio interesante, calidad de vida, felicidad y grado satisfacción general y laboral. Algunos elementos que alimentan esta percepción en el ámbito de trabajo se relacionan con la necesidad de formación, así como de motivación laboral, valoración o reconocimiento de su trabajo, remuneración equitativa y la satisfacción con el trabajo realizado.

### **El bienestar laboral**

El bienestar ha sido considerado por la psicología como otro de los temas de sumo interés y se ha relacionado con la felicidad, la calidad de vida y la salud mental, así como con distintas variables personales y contextuales asociadas. En la psicología, la definición del concepto proviene de modelos de desarrollo y de ciclo vital, así como de modelos motivacionales y de la psicología positiva, como se observa en las construcciones teóricas de Ryff y Keyes (1995). El término bienestar retóricamente proviene de los vocablos *estar-bien* y se refiere tanto a la comodidad objetiva como a la subjetiva. La segunda apoya el concepto de bienestar psicológico.

El concepto de bienestar psicológico ha surgido en los Estados Unidos y se fue precisando a partir del desarrollo de las sociedades industrializadas y del interés por las condiciones de vida. Este concepto se relaciona con la satisfacción porque al referirnos a ellos se generan cuestionamientos como ¿por qué algunas personas se sienten más satisfechas con sus vidas que otras? y ¿cuáles serían los factores relacionados con el bienestar psicológico y la satisfacción? Inicialmente, se asociaba el sentirse bien con la apariencia física, la inteligencia o el dinero (calidad de vida), pero actualmente, a partir de los estudios realizados al respecto, se concibe que el bienestar psicológico no sólo se relaciona con éstas variables sino también con la subjetividad personal (Diener, Suh y Oishi, 1997).

## Método

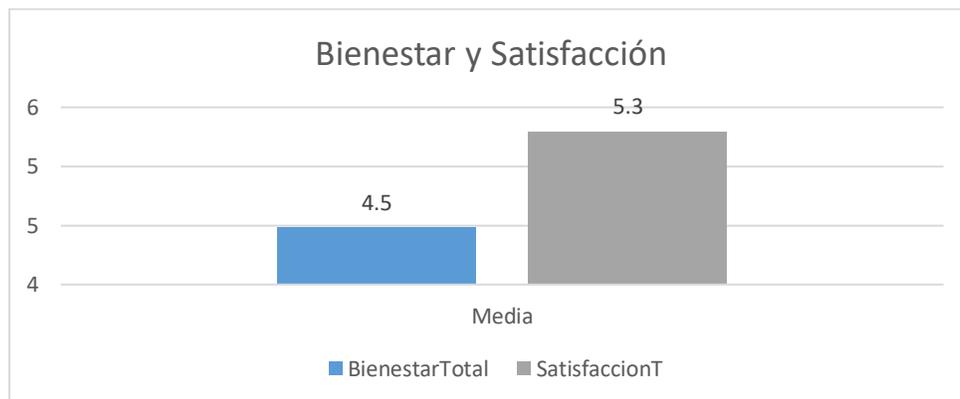
El estudio es descriptivo-correlacional, con un muestreo por conveniencia, la población meta son 80 personas de una institución gubernamental. Inicialmente se realizó un diagnóstico a 12 trabajadores de una Estancia para Adultos Mayores, perteneciente al DIF Estatal, con escolaridad promedio de Bachillerato, con edad entre 38 y 65 años, antigüedad promedio de 6 años. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción 20/23 de Melia y Peiró, el Cuestionario de Bienestar Weis-17. y los datos se analizaron con el programa SPSS.

## Resultados

Los resultados muestran como factor coincidente en la satisfacción y el bienestar la actividad que realizan, porque les permite poner sus conocimientos al servicio de personas que lo requieren y de quien han recibido agradecimiento y reconocimiento. Asimismo se muestran bastante satisfechos con el ambiente físico y la supervisión. Las condiciones de trabajo obtuvieron el puntaje más bajo, principalmente por la falta de apoyo como colaboradores y el nivel de los salarios.

Los resultados generales obtenidos en las dos variables son los que se muestran en la siguiente gráfica.

Gráfica 1. Resultados generales de satisfacción y bienestar laboral

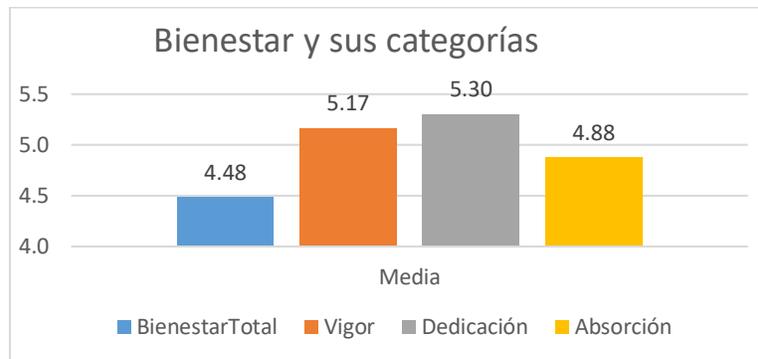


Fuente: Elaboración propia

Los resultados anteriores muestran que la población en general está Bastante Satisfecha con su trabajo y percibe bienestar en un término medio, lo que implica que les agrada su trabajo y aprecian la oportunidad de tener un empleo y poder ayudar. Su compromiso organizacional, sin embargo, puntuó en un término medio bajo superior, puede indicar que se comprometen con las labores que les son asignadas únicamente.

Analizando los componentes de cada variable se encontró en cuanto al bienestar laboral lo que se muestra en la figura 3.

Gráfica 2. Resultados de las dimensiones del Bienestar laboral y sus niveles



Fuente: Elaboración propia

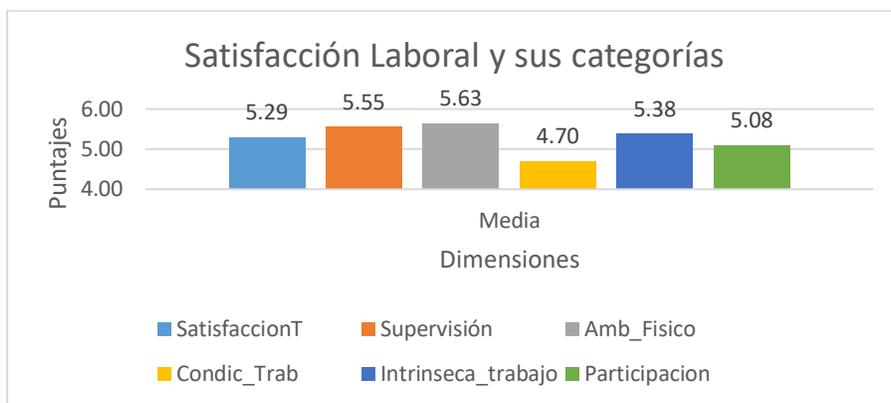
La dimensión que puntuó más baja fue el Vigor, el término medio indica que se encuentran dispuestos a realizar su actividad, la llevan a cabo con entusiasmo durante la jornada de trabajo de cada puesto y que muestran cierta dificultad para seguir el ritmo de trabajo cuando se presentan dificultades, contratiempos o eventos poco agradables o satisfactorios.

En cuanto a la dedicación se encuentra en un término alto y por ello generalmente se involucran y muestran entusiasmo al desarrollar su labor, se muestran orgullosos de su trabajo, y se percibe un sentimiento de importancia y desafío ante la actividad de cada uno.

La absorción también puntuó en un nivel alto, por lo que se puede deducir que la jornada no se percibe con sobrecarga, ni demasiado larga, sus niveles de concentración en la tarea parecen adecuados y pueden ser capaces de dar un poco más de esfuerzo si se les solicita hacer algunas actividades de apoyo.

Los resultados obtenidos del Cuestionario 20/23 de Melia y Peiró mostraron los siguientes datos y resultados al analizar cada dimensión:

Gráfica 3. Analisis de las dimensiones de Satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

Los participantes se encuentran Bastante Satisfechos con la Supervisión porque reciben una retroalimentación amable del coordinador, en el mismo nivel se encuentra el Ambiente físico que les permiten realizar sus actividades con cierta facilidad y con las la Satisfacción intrínseca del trabajo porque les agrada servir a los usuarios y apoyarlos durante su estancia, proporcionándoles un servicio e incluso escuchándolos. En las dimensiones Condiciones de Trabajo y participación muestran un menor grado de satisfacción, probablemente porque consideran que la comunicación entre los diferentes puestos debe mejorar y porque perciben que no a todos los puestos se les brinda el mismo nivel de participación para la solución de las situaciones que así lo requieren.

En el análisis realizado para verificar si existía relación entre las dos variables no se encontró una correlación significativa entre los resultados generales de Satisfacción Laboral y Bienestar Laboral el cuál se realizó con la RHO de Spearman debido al tamaño de la muestra, sin embargo la dimensión Satisfacción Intrínseca del Trabajo, correlacionó con las dimensiones del Test de Bienestar como sigue: con el Vigor mostró un nivel de significancia de .004, con la Absorción de .016 y con Dedicación de .041. Además esta dimensión mostro correlación con variables sociodemográficas como la Antigüedad en el puesto (.016). La participación únicamente mostró correlación con la Antigüedad en el puesto (.017) y con las horas de trabajo (.016)

## **Discusión**

Con el análisis descrito parece contradecir la idea de que a mayor satisfacción laboral debe darse en los individuos una sensación mayor de bienestar y en este caso ese paradigma se disolvió. Retomando las teorías de los dos factores motivacionales de Herzberg podemos decir que al encontrar correlación con la satisfacción extrínseca del trabajo, lo que mantiene el nivel de satisfacción y genera bienestar en los cuidadores, no es lo que reciben, sino lo que pueden aportar, es decir influyen en su bienestar los factores intrínsecos.

## **Conclusiones**

Con base en los datos y las correlaciones obtenidas es importante reconocer que el elemento que incide en que los participantes tengan una satisfacción promedio es el tipo de trabajo que realizan y que les permite poner sus conocimientos al servicio de personas que ellos consideran requieren el servicio y de quien han recibido agradecimiento.

El contar con un trabajo y estar desarrollando actividades acordes a su preparación, habilidades y experiencia propicia una sensación de Bienestar e incide en su compromiso hacia la organización aunque este no sea elevado. El nivel medio de compromiso permite que acepten las actividades asignadas y las desarrollen con base en los parámetros esperados, es importante trabajar para alcanzar el nivel ideal aprovechando su nivel de motivación hacia su trabajo.

Se recomienda, mejorar la comunicación y el trabajo colaborativo, así como el manejo de las emociones y revisar dentro de las condiciones de trabajo que factores son susceptibles de mejorar (Relaciones interpersonales, relaciones con compañeros, cooperación, conocimiento de su puesto y de la vinculación que tiene con los otros puestos, reconocimiento del trabajo por parte de superiores y compañeros, por mencionar algunos).

## Referencias

- Bravo, M., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (2002). Satisfacción laboral, en Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds): Tratado de Psicología del Trabajo. Madrid: Síntesis. Vol. I, 343-394.
- Chiavenato, I. (2009) Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones, México, McGraw Hill
- Cook, J., y Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Diener, E. Suh, E. Lucas, R & Smith, H. (1999) Subjective well-Being: Three Decades of progress. *Psychological Bulletin*, p.125.
- Herzberg, F.; Mausner, B.; Bloch, B. (2010) La motivación para el trabajo, Transaction Publishers, 20ª, impresión.
- Keyes, C., Ryff, C., & Shmotkin, D. (2002). La optimización de bienestar: el encuentro empírico de dos tradiciones. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 1007-1022. ía global. ISSN 1695- 6 N. 19.
- Locke, E. y Henne, D. (1986) Teorías de la motivación del trabajo, en Cooper, C.L. y Robertson. I-T. (eds.): *Revista Internacional de Psicología Industrial y Organizacional*. 7. p.1
- Martorell, C.; González, R.; Ordóñez, A.; Gómez, O. (2011) Estudio Confirmatorio del Cuestionario de Conducta Prosocial (Ccp) y su Relación con Variables de Personalidad y Socialización. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 2, (32) 35-52
- Newstrom, J (2009) Comportamiento Humano en el Trabajo, México, McGraw Hill
- Peiró, J.M., y Prieto, F. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Madrid, Síntesis.
- Pinilla, A. (1982). Dinámica de la gestión empresarial. Lima: Iberoamérica de Editores S. A.
- Puig, M. Lluch, MT. Sabater, P. Rodríguez, N. (2010) Calidad de vida y necesidades de formación de las cuidadoras formales de personas mayores dependientes institucionalizadas. *Revista electrónica cuatrimestral de Enfermería*
- Robbins, S (2009) Comportamiento organizacional. México, Pearson Educación
- Sevilla, G.; López, M. (2015) Propuesta de preparación para cuidadores asistenciales como promotores de salud. *Medisur*, 13, (5) 363-376
- Silva, J., González, J., Mas, T., Marques, S. y Partezani, R. (2017). Sobrecarga y Calidad de Vida de Cuidador Principal del Adulto Mayor. Colombia, Av. Enferm, 34 (3), pp. 251-258.