

Satisfacción laboral y desempeño laboral en cuidadores de niños y adolescentes en centros de acogida residencial

Job Satisfaction and Work Performance in Caregivers of Children and Adolescents in Residential Care Centers

Karla Lucía Apaza Aranibar

Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú

 <https://orcid.org/0009-0007-1728-8804>

Correspondencia: karla.apaza@ucsp.edu.pe

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los cuidadores de niños y adolescentes en Centros de Acogida Residencial (CAR) de las ciudades de Arequipa y Lima. Se empleó una muestra censal de 100 cuidadores (50 de cada ciudad) con edades entre 20 y 70 años. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de una Ficha Sociodemográfica, el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota – Abreviado (MSQ) y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual. Los resultados mostraron un nivel favorable de satisfacción laboral (Media = 70.03; Mediana = 73) y un desempeño laboral estable (Media = 46.20; Mediana = 46) entre los cuidadores. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral ($p = .537$) ni en el desempeño laboral ($p = .384$) entre los cuidadores de Arequipa y Lima. Entre las variables sociodemográficas analizadas, únicamente el estado civil presentó diferencias significativas en el desempeño laboral ($p = .011$). Además, no se evidenciaron diferencias significativas entre cuidadores de centros estatales y privados. Se identificó una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la satisfacción y el desempeño laborales ($r = .514$; $p < .001$), lo que sugiere que, a mayor satisfacción laboral, se tiende a registrar un mejor desempeño. Estos hallazgos destacan la importancia de fomentar la satisfacción laboral para optimizar el desempeño de los cuidadores en los centros de acogida residencial.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, cuidadores, centros de acogida residencial.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between job satisfaction and job performance among caregivers of children and adolescents in Residential Care Centers (CAR) in the cities of Arequipa and Lima. A census sample of 100 caregivers (50 from each city) aged between 20 and 70 years was assessed. Data collection involved the use of a Sociodemographic Questionnaire, the Minnesota Satisfaction Questionnaire – Short Form (MSQ), and the Individual Work Performance Questionnaire. The results indicated a favorable level of job satisfaction (Mean = 70.03; Median = 73) and stable job performance (Mean = 46.20; Median = 46) among caregivers. No statistically significant differences were found in job satisfaction ($p = .537$) or performance ($p = .384$) between caregivers from Arequipa and Lima. Among demographic variables, only marital status showed a significant difference in job performance ($p = .011$). Additionally, no significant differences were observed between caregivers from public and private centers. A moderate, positive, and statistically significant correlation was identified between job satisfaction and job performance ($r = .514$; $p < .001$), suggesting that higher job satisfaction is associated with better job performance. These findings highlight the importance of promoting job satisfaction to enhance caregiver performance in residential care settings.

Keywords: Job satisfaction, work performance, caregivers, residential care centers.

Introducción

El bienestar laboral de quienes se dedican al cuidado de otros resulta fundamental, ya que influye de manera directa en su rendimiento y, en consecuencia, en la calidad de la atención que reciben niños, niñas y adolescentes en instituciones de cuidado. A nivel global, se ha evidenciado que aspectos como el reconocimiento de la labor profesional y una compensación económica adecuada son factores clave que inciden en la satisfacción en el trabajo. En el contexto argentino, investigaciones señalan que el ámbito del cuidado experimenta un notable crecimiento ante la creciente demanda de servicios, lo que supone tanto retos como posibilidades para avanzar en la mejora de las

condiciones laborales de este sector (Pujol, & Dabos, 2018).

Numerosos estudios internacionales coinciden en que los cuidadores que trabajan en entornos laborales favorables, con apoyo institucional y reconocimiento por su labor, suelen mostrar mayores niveles de eficacia y empatía en el desempeño de sus responsabilidades (Andrade et al., 2023). En este sentido, los estudios realizados en Cuba con cuidadores de niños y adolescentes con fibrosis quística revelan que estos profesionales suelen tener una gran carga de trabajo, lo que repercute directamente en su salud mental y física. Este resultado resalta la importancia de poner en marcha iniciativas institucionales y políticas públicas que favorezcan

entornos de trabajo saludables, además de reducir los niveles de estrés y fatiga laboral (Ramos et al., 2019).

Los trastornos emocionales y conductuales en niños menores de cinco años son comunes en Perú, lo que supone un grave desafío para los cuidadores y tiene un impacto directo en la salud mental y el bienestar general de los niños. Numerosos estudios han revelado que una parte significativa de los cuidadores sufre síntomas de ansiedad, depresión y altos niveles de estrés. Estas condiciones no solo afectan a su estabilidad emocional, sino que también les dificultan proporcionar a los niños el cuidado adecuado, comprensivo y sensible que necesitan (Arias et al., 2019). Estos resultados enfatizan la importancia de crear intervenciones integrales destinadas a mejorar la salud mental de los cuidadores, así como políticas públicas que garanticen el apoyo psicológico, la formación continua y los recursos adecuados para hacer frente a las exigencias emocionales del cuidado infantil, especialmente en entornos con alta vulnerabilidad social y económica (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2021).

Por último, las investigaciones locales ofrecen un panorama preocupante pero esclarecedor, que permite comprender a fondo la realidad compleja y a menudo invisible de los cuidadores en todo el país (Arias et al., 2019; Cahuana, 2016; Seperak, 2016). Los resultados obtenidos son extrapolables a otras provincias y regiones, donde las condiciones estructurales, económicas y sociales tienden

a ser más limitadas y los retos a los que se enfrentan los cuidadores suelen ser aún más agudos debido a la escasez de recursos, la precariedad de los sistemas de apoyo institucional y las notables disparidades en la distribución de los servicios de salud y asistencia social.

Por tanto, es imperativo diseñar e implementar programas de intervención integrales destinados a promover y salvaguardar la salud mental, física y emocional de los cuidadores, garantizando así su bienestar y fortaleciendo su capacidad para proporcionar una atención digna, humana y de calidad a las personas dependientes. Dar prioridad a este sector es esencial no solo desde el punto de vista de la justicia social y la equidad, sino también para consolidar un modelo de atención centrado en la dignidad de las personas y la sostenibilidad de los sistemas de atención en el país (Asencios-Ortiz, & Pereyra-Zaldívar, 2019).

Según Alas (2007), la satisfacción laboral es una variable actitudinal que refleja el grado en que las personas encuentran realización, inspiración y propósito en sus actividades relacionadas con el trabajo. Esta variable es particularmente importante en el caso de los cuidadores, ya que no solo refleja directamente su salud emocional y psicológica, sino que también influye en la calidad de la atención y los servicios que ofrecen (Fabiani, 2023). Por lo tanto, un alto nivel de satisfacción laboral en este grupo está relacionado con prácticas de cuidado más compasivas, responsables y eficientes, mientras que los niveles bajos pueden

provocar agotamiento, desmotivación y una disminución de la capacidad para atender adecuadamente las necesidades de las personas a su cargo (Sanin, & Salanova, 2014).

Según Blum y Nayles (1995), las actitudes de los trabajadores hacia su actividad profesional, los componentes asociados a ella y su vida en general son los que promueven satisfacción laboral. Asimismo, el nivel de satisfacción laboral de una persona tiene un gran impacto en su calidad de vida, además de influir en su rendimiento y dedicación al trabajo. De este modo, el bienestar general de un trabajador está correlacionado positivamente con su nivel de satisfacción laboral, lo que fomenta el equilibrio emocional, las relaciones interpersonales y la sensación de plenitud en otros aspectos de su vida (Lira, 2022; Toro et al., 2011).

Yusoff (2025) define el rendimiento laboral como el conjunto de comportamientos observables, acciones deliberadas y procesos cognitivos que los empleados utilizan de manera sistemática para alcanzar los objetivos organizativos predeterminados, al tiempo que se adhieren a las estrategias, normas y políticas de la institución. Estos comportamientos, a su vez, representan una expresión concreta de las competencias técnicas, las habilidades operativas, los conocimientos adquiridos y las capacidades particulares de cada trabajador, mostrando su nivel de dominio en la ejecución de tareas y su capacidad para adaptarse a las dificultades cotidianas que presenta el lugar de trabajo.

Por su parte, Acosta (2018) señala que el análisis del desempeño laboral es un componente esencial de la gestión estratégica de los recursos humanos, pues permite identificar las áreas de mejora, crear planes para el desarrollo profesional y establecer políticas de reconocimiento, incentivos y promoción que dan soporte al desarrollo organizacional y a una cultura organizacional basada en la meritocracia, la excelencia y la equidad.

Por ello es que resultan importantes la satisfacción y el desempeño laboral de los cuidadores para mejorar la calidad de su labor de cuidado en los albergues. En este contexto, surge la interrogante central que guía esta investigación: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los cuidadores de niños y adolescentes en albergues de Lima y Arequipa?

Metodología

Diseño de investigación

Este estudio adopta una metodología cuantitativa, la cual consiste en la recolección de datos numéricos para su análisis estadístico posterior, como describen Hernández y Mendoza (2018). Además, se sigue un diseño de investigación asociativo transversal.

Muestra

La muestra de esta investigación estuvo conformada por 100 cuidadores de niños y adolescentes que laboran en Centros de Acogida Residencial de las ciudades de

Arequipa y Lima. La selección se realizó de manera censal, es decir, se incluyó a la totalidad de la población disponible, lo que caracteriza este estudio como una investigación en población censal (Huacac, 2020). De los participantes, 50 laboran en centros ubicados en Arequipa y 50 en Lima.

La distribución por sexo de los cuidadores de niños y adolescentes en los Centros de Acogida Residencial de Arequipa y Lima revela una clara predominancia femenina, con un 80% de mujeres frente a un 20% de hombres. Por otro lado, la distribución por edad de estos cuidadores evidencia que la mayor proporción se concentra en el grupo etario de 20 a 30 años, que representa el 40%. Le siguen los cuidadores de entre 31 y 40 años con un 26%, y aquellos que tienen entre 41 y 50 años con un 22%. En menor proporción, se encuentran los cuidadores de 51 a 60 años con un 9%, y finalmente, el grupo de 61 a 70 años constituye solo el 3% del total.

Con respecto al grado de instrucción, la mayoría cuenta con formación técnica, representando el 51% del total. En segundo lugar, el 21% de los cuidadores posee estudios universitarios, mientras que el 19% ha alcanzado la secundaria completa. Finalmente, un 9% de los cuidadores cuenta con estudios de postgrado. El estado civil evidencia que la mitad de ellos, es decir, el 50%, son solteros. Le siguen quienes están casados, con un 28%, y aquellos que conviven con su pareja, representando el 15%. En proporciones menores, el 4% de los cuidadores se encuentra divorciado y el 3% es viudo.

La distribución del tiempo de trabajo de los cuidadores muestra que el 46% tiene entre 1 y 3 años de experiencia laboral en estos espacios, lo que representa el grupo más numeroso. Le siguen aquellos entre 4 y 6 años de trabajo, que constituyen el 21%, y quienes tienen menos de 1 año desempeñándose en el cargo, con un 20%. Finalmente, el 13% de los cuidadores posee más de 6 años de experiencia. La cantidad de niños a cargo revela que el 48% de los cuidadores tiene bajo su responsabilidad entre 4 y 7 niños, constituyendo el grupo más representativo. Le sigue el 26% que cuida de 1 a 3 niños, mientras que el 22% se encarga de entre 8 y 10. En menor proporción, un 4% de los cuidadores tiene a su cargo más de 11 niños.

En relación con el tipo de Centro de Acogida Residencial en el que se desempeñan los cuidadores en las ciudades de Arequipa y Lima, los datos revelan una distribución relativamente equilibrada entre los sectores público y privado, aunque con una leve preponderancia del ámbito privado. Específicamente, el 51% de los cuidadores ejerce sus funciones en instituciones de carácter privado, mientras que el 49% lo hace en centros gestionados por el Estado.

Instrumentos

Ficha Sociodemográfica. En el contexto de la presente investigación, se aplicó una ficha de datos sociodemográficos para recoger datos personales y de su trabajo: sexo; edad; nivel de estudio; estado civil; tiempo de trabajo; cantidad de niños a su cargo y lugar de residencia.

Cuestionario de Satisfacción de Minnesota – Abreviado. El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota, en su versión abreviada de 20 ítems, fue validado en Perú por Huaroto Soldevilla (2022), quien aplicó el instrumento a una muestra de 427 trabajadores de distintas empresas del sector industrial en Lima. Los resultados mostraron una alta consistencia interna del cuestionario, con un coeficiente alfa de Cronbach de .926. Asimismo, mediante análisis factorial confirmatorio, se obtuvo una adecuada validez de constructo, reportando valores óptimos en los indicadores de ajuste del modelo: CFI = .976, TLI = .971 y RMSEA = .048. La prueba consta de dos dimensiones: satisfacción laboral intrínseca que comprende los ítems 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16 y 20; y la dimensión satisfacción laboral extrínseca que abarca los ítems 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18 y 19.

Cuestionario de Desempeño Laboral Individual. Geraldo (2022) llevó a cabo la adaptación del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (*Individual Work Performance Questionnaire*) al contexto peruano. Esta versión adaptada se basa en el instrumento original creado por Koopmans, el cual fue previamente traducido y validado al español por otros estudiosos. Se realizó una evaluación mediante el juicio de expertos en administración y psicología organizacional. Los resultados del proceso de validación mostraron un coeficiente V de Aiken de .85, lo que refleja que los expertos están muy de acuerdo sobre la calidad de los ítems. En cuanto a la validez estructural, se

realizó un análisis factorial confirmatorio (AFC) con el software AMOS. El modelo ajustado dio indicadores que se consideran fuertes y buenos ($\chi^2/df = 2.914$; CFI = .956, TLI = .946; SRMR = .05; RMSEA = .067). Sobre la confiabilidad, los análisis mostraron índices muy buenos. Tanto la prueba alfa de Cronbach como el coeficiente omega de McDonald mostraron resultados mayores a .87 en las tres dimensiones. En detalle, el desempeño de la tarea obtuvo un $\alpha = .88$ y $\omega = .89$; el desempeño contextual un $\alpha = .87$ y $\omega = .87$; y el desempeño contraproducente un $\alpha = .87$ y $\omega = .87$.

Procedimiento

En primer lugar, se coordinó con los directores de los Centros de Acogida Residencial seleccionados en las ciudades de Arequipa y Lima para obtener las autorizaciones correspondientes, lo que permitió garantizar el acceso a los cuidadores y el desarrollo adecuado del proceso de recolección de datos. Los datos se recogieron durante el segundo semestre de 2024.

En la ciudad de Arequipa se convocó a los cuidadores de turno uno por uno en un espacio proporcionado por la institución; se procedió a explicar de forma clara el consentimiento informado, recolectando la autorización de cada participante. Posteriormente, para la aplicación de los instrumentos, se brindaron de forma detallada las instrucciones precisas sobre cómo completar cada uno de ellos. La aplicación de

los cuestionarios se realizó de manera presencial y personalizada, bajo la modalidad uno a uno, con cada cuidador en su entorno institucional. Este proceso de trabajo de campo se desarrolló durante un período aproximado de cuatro semanas, dependiendo de la disponibilidad de los participantes y del cronograma de actividades de cada centro. Cada sesión individual tuvo una duración promedio de 15 a 20 minutos.

En el caso de la ciudad de Lima, se procedió a elaborar un formulario mediante *Google Forms*, que contenía cada uno de los instrumentos (Consentimiento Informado, Ficha Sociodemográfica, Cuestionario de Satisfacción de Minnesota – Abreviado y Cuestionario de Desempeño Laboral Individual). Posteriormente, se enviaron a los encargados de los CAR, quienes los distribuyeron a los participantes del estudio.

Análisis de datos

Los datos se ordenaron en una base de datos con el software SPSS versión 27 (IBM, 2021). La estadística descriptiva se trabajó con la distribución de frecuencias, medidas de tendencia central y medidas de variabilidad. Luego se revisó la normalidad de los datos con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, lo que confirmó que los datos no tenían una distribución normal. Por esta razón, se decidió usar pruebas estadísticas no

paramétricas para el análisis inferencial. Para ver la relación entre las variables, se usó la correlación de Spearman. Para las comparaciones entre dos grupos independientes, se aplicó la prueba U de Mann-Whitney, y para comparar más de dos grupos, se usó la prueba de Kruskal-Wallis.

Resultados

En primer lugar, se analizaron estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral de los cuidadores de niños y adolescentes en CAR de Arequipa y Lima. La media obtenida fue de 70.03, lo que indica un nivel de satisfacción laboral moderadamente alto. La mediana fue de 73, señalando que la mitad de los encuestados reportó una satisfacción igual o superior a este valor. La desviación estándar fue de 12.203, lo que refleja una dispersión moderada de los datos en relación con la media. Con respecto al desempeño laboral, la media obtenida fue de 46.2, indicando un nivel promedio de desempeño laboral. La mediana fue de 46, lo que implica que la mitad de los participantes presentó un desempeño igual o superior a este valor. La desviación estándar fue de 6.205, lo que refleja una dispersión baja a moderada respecto a la media. El valor mínimo fue de 32 y el máximo de 69, mostrando una diferencia importante entre los niveles más bajos y más altos de desempeño laboral dentro del grupo evaluado.

Tabla 1.
Pruebas de normalidad de la satisfacción laboral y desempeño laboral

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	.118	100	.002
Desempeño laboral	.106	100	.008

En la Tabla 1 se observa que, con respecto a la prueba Kolmogorov-Smirnov, la variable satisfacción laboral obtuvo un valor de significancia de .002, mientras que la variable desempeño laboral individual

alcanzó un valor de .008. Ambos valores son menores al nivel de significancia, lo que indica que las distribuciones de ambas variables no siguen una distribución normal.

Tabla 2.
Comparación de la satisfacción laboral y desempeño laboral según la ciudad

	Ciudad	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfacción laboral	Arequipa	50	52.29	2614.50
	Lima	50	48.71	2435.50
Desempeño laboral	Arequipa	50	53.02	2651.00
	Lima	50	47.98	2399.00
Estadísticos de prueba				
	Satisfacción laboral		Desempeño laboral	
U de Mann-Whitney	1160.50		1124.00	
Sig. asintótica (bilateral)	.537		.384	

En la Tabla 2 se presenta la comparación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los cuidadores de niños y adolescentes en CAR según ciudad. En cuanto a la satisfacción laboral, los cuidadores de Arequipa presentan un rango promedio de 52.29 frente al 48.71 de Lima, mientras que en el desempeño

laboral Arequipa muestra un rango promedio de 53.02 y Lima de 47.98. Sin embargo, los resultados del estadístico U de Mann-Whitney indican que estas diferencias no son estadísticamente significativas, con valores de p de .537 para satisfacción laboral y .384 para desempeño laboral.

Tabla 3.
Comparación de la satisfacción y desempeño laboral según sexo

	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfacción laboral	Femenino	80	48.85	3908.00
	Masculino	20	57.10	1142.00
Desempeño laboral	Femenino	80	48.38	3870.50
	Masculino	20	58.98	1179.50
Estadísticos de prueba				
	Satisfacción laboral		Desempeño laboral	
U de Mann-Whitney	668.00		630.50	
Sig. asintótica (bilateral)	.255		.143	

En la Tabla 3 se presentan las comparaciones por sexo. Los resultados evidencian que los cuidadores varones presentan rangos promedio ligeramente superiores tanto en satisfacción laboral (57.1) como en desempeño laboral (58.98) en comparación con las cuidadoras mujeres, quienes obtuvieron promedios de 48.85 y 48.38, respectivamente. Esta diferencia sugiere una leve tendencia a que los hombres perciban mayor satisfacción y se desempeñen mejor

en sus funciones dentro de los CAR. Sin embargo, los valores obtenidos en la prueba U de Mann-Whitney para satisfacción laboral ($U = 668.0$) y para el desempeño laboral ($U = 630.5$) y sus respectivas significancias ($p = .255$ y $p = .143$) demuestran que estas diferencias no son estadísticamente significativas. En consecuencia, no se puede afirmar que el sexo sea un factor determinante en los niveles de satisfacción o desempeño laboral.

Tabla 4.
Comparación de la satisfacción y desempeño laboral según edad

	Edad	N	Rango promedio
Satisfacción laboral	20 a 30 años	40	56.15
	31 a 40 años	26	50.17
	41 a 50 años	22	42.48
	51 a 60 años	9	38.67
	61 a 70 años	3	72.33
Desempeño laboral	20 a 30 años	40	53.59
	31 a 40 años	26	47.58
	41 a 50 años	22	49.09
	51 a 60 años	9	40.83
	61 a 70 años	3	74.00
Estadísticos de prueba			
	Satisfacción laboral	Desempeño laboral	
H de Kruskal-Wallis	6.411	3.751	
Sig. asintótica	.170	.441	

En la Tabla 4 los resultados muestran diferencias leves en la satisfacción y el desempeño laboral de los cuidadores según el grupo etario. En cuanto a la satisfacción laboral, se observa que el grupo de 61 a 70 años presenta el rango promedio más alto (72.33), seguido del grupo de 20 a 30 años (56.15), mientras que los valores más bajos corresponden a los cuidadores de 51 a 60 años (38.67). En el caso del

desempeño laboral, el patrón es similar: los cuidadores de 61 a 70 años obtienen el mayor rango promedio (74), mientras que los de 51 a 60 años presentan el más bajo (40.83). No obstante, los resultados de la prueba de Kruskal-Wallis indican que estas diferencias no son estadísticamente significativas ($H = 6.411$; $p = .170$ para satisfacción laboral y $H = 3.751$; $p = .441$ para desempeño laboral).

Tabla 5.
Comparación de la satisfacción
y desempeño laboral según tiempo de trabajo

	Tiempo de trabajo	N	Rango promedio
Satisfacción laboral	Menos de 1 año	20	46.08
	De 1 a 3 años	46	51.29
	De 4 a 6 años	21	49.52
	Más de 6 años	13	56.08
Desempeño laboral	Menos de 1 año	20	40.85
	De 1 a 3 años	46	51.12
	De 4 a 6 años	21	52.79
	Más de 6 años	13	59.46
Estadísticos de prueba			
	Satisfacción laboral	Desempeño laboral	
H de Kruskal-Wallis	1.006	3.619	
Sig. asintótica	.800	.306	

Los resultados en la Tabla 5 muestran que la satisfacción laboral tiende a ser ligeramente mayor en los cuidadores con más de 6 años de experiencia (rango promedio = 56.08), en comparación con quienes tienen menos de 1 año (46.08). De manera similar, en el desempeño laboral, los valores aumentan progresivamente conforme se incrementa el

tiempo de trabajo, alcanzando su punto más alto también en el grupo con más de 6 años (59.46). A pesar de esta tendencia positiva, los resultados de la prueba de Kruskal-Wallis indican que las diferencias observadas no son estadísticamente significativas ($H = 1.006$; $p = .800$ para satisfacción laboral y $H = 3.619$; $p = .306$ para desempeño laboral).

Tabla 6.
Comparación de la satisfacción y desempeño laboral
según nivel de instrucción

	Nivel de instrucción	N	Rango promedio
Satisfacción laboral	Secundaria completa	19	47.76
	Técnico	51	48.33
	Universitario	21	57.57
	Postgrado	9	52.06
Desempeño laboral	Secundaria completa	19	48.05
	Técnico	51	46.22
	Universitario	21	62.40
	Postgrado	9	52.17
Estadísticos de prueba			
	Satisfacción laboral	Desempeño laboral	
H de Kruskal-Wallis	1.730	4.832	
Sig. asintótica	.630	.185	

Los resultados muestran ligeras diferencias en la satisfacción y el desempeño laboral de los cuidadores según su nivel educativo, como se aprecia en la Tabla 6. En cuanto a la satisfacción laboral, quienes poseen formación universitaria alcanzan el rango promedio más alto (57.57), seguidos por los de postgrado (52.06), mientras que los cuidadores con educación técnica o secundaria completa presentan valores algo menores (48.33 y 47.76, respectivamente).

En el desempeño laboral, el mismo patrón se mantiene: los cuidadores con nivel universitario obtienen el mayor rango promedio (62.40), seguidos de los de postgrado (52.17), mientras que los niveles técnico y secundaria completa registran puntajes más bajos. Sin embargo, los resultados de la prueba de Kruskal-Wallis indican que estas diferencias no son estadísticamente significativas ($H = 1.730$; $p = .630$ para satisfacción laboral y $H = 4.832$; $p = .185$ para desempeño laboral).

Tabla 7.
Comparación de la satisfacción y desempeño laboral según estado civil

Estado civil		N	Rango promedio
Satisfacción laboral	Soltero/a	50	57.56
	Casado/a	28	41.75
	Conviviente	15	45.77
	Divorciado/a	4	41.00
	Viudo/a	3	50.83
Desempeño laboral	Soltero/a	50	55.19
	Casado/a	28	37.11
	Conviviente	15	54.83
	Divorciado/a	4	41.25
	Viudo/a	3	88.00
Estadísticos de prueba			
		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
H de Kruskal-Wallis		6.348	13.078
Sig. asintótica		.175	.011

Los resultados de la Tabla 7 muestran diferencias en la satisfacción y el desempeño laboral de los cuidadores según su estado civil. En cuanto a la satisfacción laboral, los cuidadores solteros presentan el rango promedio más alto (57.56), seguidos por los viudos (50.83). En cambio, los casados (41.75) y divorciados (41.00) registran valores más bajos, lo que sugiere una ligera tendencia a que las personas solteras perciban una mayor satisfacción en su trabajo. En el caso del desempeño laboral, los viudos alcanzan el rango promedio

más alto (88.00), seguidos por los solteros (55.19) y convivientes (54.83), mientras que los casados obtienen el promedio más bajo (37.11). De acuerdo con los resultados de la prueba de Kruskal-Wallis, la diferencia en satisfacción laboral no es estadísticamente significativa ($H = 6.348$; $p = .175$). Sin embargo, en el desempeño laboral individual, la significancia ($H = 13.078$; $p = .011$) indica la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los grupos según el estado civil.

Tabla 8.
Comparación de la satisfacción y desempeño laboral
según número de niños a cargo

	Número de niños a cargo	N	Rango promedio
Satisfacción laboral	1 a 3 niños	26	54.65
	4 a 7 niños	48	53.68
	8 a 10 niños	22	38.45
	Más de 11 niños	4	51.63
Desempeño laboral	1 a 3 niños	26	53.56
	4 a 7 niños	48	53.82
	8 a 10 niños	22	38.27
	Más de 11 niños	4	58.00
Estadísticos de prueba			
	Satisfacción laboral	Desempeño laboral	
H de Kruskal-Wallis	4.916	5.114	
Sig. asíntotica	.178	.164	

En la Tabla 8 los resultados evidencian ligeras diferencias en la satisfacción y el desempeño laboral de los cuidadores según la cantidad de niños a su cargo. En cuanto a la satisfacción laboral, los cuidadores responsables de 1 a 3 niños y de 4 a 7 niños presentan los rangos promedio más altos (54.65 y 53.68, respectivamente), mientras que quienes atienden de 8 a 10 niños muestran el valor más bajo (38.45). En el caso del desempeño laboral, se observa un patrón similar: los cuidadores con 1 a 7 niños alcanzan los

rangos promedio más altos (53.56 y 53.82), mientras que aquellos con 8 a 10 niños registran el nivel más bajo (38.27). No obstante, los resultados del grupo con más de 11 niños (58.00) muestran una ligera excepción, posiblemente relacionada con factores individuales o de contexto laboral. De acuerdo con los resultados de la prueba de Kruskal-Wallis, las diferencias encontradas no son estadísticamente significativas ($H = 4.916$; $p = .178$ para satisfacción laboral y $H = 5.114$; $p = .164$ para el desempeño).

Tabla 9.
Comparación de la satisfacción y desempeño laboral según tipo de CAR

	Tipo de CAR	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfacción laboral	Privado	51	53.62	2734.50
	Estatal	49	47.26	2315.50
Desempeño laboral individual	Privado	51	50.75	2588.00
	Estatal	49	50.24	2462.00
Estadísticos de prueba				
Satisfacción laboral		Desempeño laboral		
U de Mann-Whitney	1090.50		1237.00	
Sig. asintótica (bilateral)	.272		.931	

Los resultados muestran que los cuidadores que laboran en CAR privados presentan rangos promedio ligeramente superiores tanto en satisfacción laboral (53.62) como en desempeño laboral individual (50.75), en comparación con los cuidadores de centros estatales, quienes registran

promedios de 47.26 y 50.24, respectivamente. No obstante, los resultados de la prueba U de Mann-Whitney indican que estas diferencias no son estadísticamente significativas ($U = 1090.5$; $p = .272$ para satisfacción laboral y $U = 1237.0$; $p = .931$ para desempeño laboral).

Tabla 10.
Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral

	Desempeño laboral individual	
D1 Satisfacción intrínseca	Coeficiente de correlación	.504
	Sig. (bilateral)	< .001
D2 Satisfacción extrínseca	Coeficiente de correlación	.455
	Sig. (bilateral)	< .001
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.514
	Sig. (bilateral)	< .001

Finalmente, en la Tabla 10 se presentan los resultados correlacionales que muestran una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral (con sus dos dimensiones) y el desempeño laboral de los cuidadores como puntaje global. La satisfacción intrínseca presenta la correlación más alta con el desempeño

($r = .504$; $p < .001$), lo que indica que quienes encuentran mayor sentido, motivación y realización personal en su trabajo tienden a desempeñarse mejor. Asimismo, la satisfacción extrínseca también se correlaciona positivamente ($r = .455$; $p < .001$), evidenciando que las condiciones externas —como

el salario, el ambiente laboral o las políticas institucionales— influyen en el rendimiento, aunque en menor medida que los factores internos. La satisfacción laboral total muestra la asociación más fuerte ($r = .514$; $p < .001$), confirmando una relación directa y significativa entre la satisfacción global y el desempeño laboral.

Discusión

Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los cuidadores de niños y adolescentes que laboran en CAR, tanto estatales como privados, en las ciudades de Arequipa y Lima. Los análisis realizados permiten comprender las interacciones entre la satisfacción y el desempeño laboral, así como las diferencias según diversas variables sociodemográficas y laborales.

En primer lugar, los resultados muestran que los cuidadores presentan un nivel moderadamente alto de satisfacción laboral, lo cual refleja una valoración positiva de su trabajo y del entorno institucional en el que se desempeñan (Dumont et al., 2023). Este resultado evidencia que la mayoría experimenta compromiso, realización personal y motivación en sus funciones, lo que puede estar relacionado con la vocación de servicio y el vínculo afectivo que se establece con los niños y adolescentes bajo su cuidado. Estos hallazgos coinciden con los reportados por Cantos-Egea et al. (2024), quienes sostienen que la

satisfacción laboral en el ámbito residencial es multidimensional, e incluye tanto factores intrínsecos como extrínsecos, vinculados a las condiciones organizacionales.

En segundo lugar, el nivel de desempeño laboral evidenciado fue moderado, con resultados que muestran uniformidad entre los participantes. Esto indica que los cuidadores cumplen adecuadamente con sus funciones y responsabilidades, manteniendo un equilibrio en la calidad de su trabajo, pese a las exigencias y desafíos que implica la atención a menores en situación de vulnerabilidad (Contreras-Pacheco et al., 2024). De acuerdo con Cantos-Egea et al. (2024), el desempeño en estos contextos está condicionado por factores psicosociales, como la carga emocional del trabajo, la supervisión, la claridad del rol y la percepción de apoyo institucional.

En tercer lugar, los resultados comparativos muestran que no existen diferencias significativas entre los cuidadores de niños y adolescentes según las ciudades de procedencia, el sexo, la edad, el grado de instrucción, el tiempo de experiencia, la carga de trabajo o el tipo de CAR, sea público o privado. Sin embargo, se identificó una diferencia significativa en el desempeño laboral según el estado civil, siendo los cuidadores solteros y viudos quienes presentaron un mejor rendimiento. Este hallazgo podría explicarse por una mayor disponibilidad de tiempo y energía emocional para el trabajo, lo que

concuerta con lo reportado por Cantos-Egea et al. (2024), quienes evidencian que el equilibrio entre la vida personal y laboral es un factor clave en la eficacia del desempeño.

En cuarto lugar, el análisis correlacional evidenció una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral (tanto general como en sus dimensiones intrínseca y extrínseca) y el desempeño laboral individual. La satisfacción intrínseca mostró la asociación más fuerte, lo que indica que los cuidadores que se sienten más motivados, realizados y valorados tienden a tener un mejor desempeño (Méndez-Urra, & Sánchez-Bernales, 2010; Miner, 2005). Estos resultados coinciden con lo que plantean Cantos-Egea et al. (2024), quienes resaltan que tener una alta satisfacción laboral ayuda al bienestar emocional del personal y a que el servicio que dan sea de mejor calidad.

Existen varias limitaciones en este estudio. Primero, no se pudo evaluar a una muestra representativa dado que el muestreo fue no probabilístico. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos fueron aplicados en unos casos de forma presencial y en otros virtualmente. Sin embargo, a pesar de estas limitaciones, y aunque se han realizado estudios previos en cuidadores en el Perú, no se han considerado las variables de satisfacción laboral y desempeño laboral; por lo que nuestros hallazgos brindan evidencias sobre la relación entre ambas variables.

De estos resultados se desprenden algunas recomendaciones. Se sugiere a los directores de los CAR que fortalezcan el clima de trabajo a través de programas de bienestar emocional, incentivos y el reconocimiento por el buen desempeño. Esta recomendación se hace aprovechando el alto nivel de satisfacción laboral que se encontró en el estudio (Quarstein et al., 1992): el fin es elevar el compromiso de los cuidadores, ya que esto ayudará de forma directa a que la atención que reciben los niños y adolescentes sea mejor. A los responsables de recursos humanos y coordinación de los CAR se les recomienda implementar capacitaciones periódicas enfocadas en el desarrollo de competencias laborales y habilidades socioemocionales (Rosales-Padilla et al., 2024). Esto se recomienda considerando la estabilidad observada en el desempeño laboral, con el fin de optimizar el rendimiento y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente. Por último, a los futuros investigadores se les recomienda explorar nuevas variables y enfoques metodológicos que permitan ampliar el análisis sobre los factores que influyen en la satisfacción y el desempeño laboral de los cuidadores en CAR.

Se puede concluir por tanto que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los CAR, lo que ha sido corroborado por diversos estudios que evalúan ambas variables (Akosile, & Ekemen, 2022). Asimismo, los cuidadores presentaron niveles moderadamente altos de

satisfacción en su labor y un desempeño promedio. Finalmente, solamente se hallaron diferencias estadísticamente significativas en el desempeño laboral en función del estado civil de los cuidadores, a favor de los solteros y viudos.

Financiamiento

La presente investigación fue autofinanciada.

Conflictos de interés

La autora declara que no tiene conflictos de interés.

Referencias

- Acosta, N. (2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Akosile, A. L., & Ekemen, M. A. (2022). El impacto de las autoevaluaciones centrales en la satisfacción laboral y la intención de rotación entre el personal académico de educación superior: roles mediadores de la motivación intrínseca y extrínseca. *Behavioral Sciences*, 12(7), 236. <https://doi.org/10.3390/bs12070236>
- Alas, R. (2007). The impact of employee participation on job satisfaction during change process. *Problems and Perspectives in Management*, 5(4), 28-33.
- Andrade, W. A., Martínez, J. A., Noguera, L. A., & Aguilar, G. I. (2023). Desempeño laboral. Revisión literaria. *Commercium Plus*, 5(1), 1-12.
- Arias, W. L., Cahuana, M., Ceballos, K. D., & Caycho-Rodríguez, T. (2019). Síndrome de Burnout en cuidadores de pacientes con discapacidad infantil. *Interacciones*, 5(1), 7-16. <https://doi.org/10.24016/2019.v5n1.135>
- Asencios-Ortiz, R. del P., & Pereyra-Zaldívar, H. (2019). Carga de trabajo del cuidador según el nivel de funcionalidad de la persona con discapacidad en un distrito de Lima. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(4), 451-456. <https://doi.org/10.15381/anales.v80i4.16441>
- Blum, M., & Nayles, M. (1995). *Psicología industrial*. Trillas.
- Cahuana, M. (2016). Carga subjetiva y calidad de vida relacionada con la salud en cuidadores de niños con discapacidad y niños con multidiscapacidad. *Revista de Psicología (Universidad Católica San Pablo)*, 6(2), 13-28.
- Cantos-Egea, A., Camarero-Figuerola, M., & Tierno-García, J.-M. (2024). La satisfacción laboral de los y las profesionales de acogimiento residencial infantil y juvenil: una mirada europea. *Qualitative Research in Education*, 1-23.
- Cantos-Egea, A., Tierno-García, J. M., & Camarero-Figuerola, M. (2024). Bienestar laboral en centros de acogimiento residencial: estrategias y desafíos. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 13(2), 191-210.
- Contreras-Pacheco, O. E., Torres-Barreto, M. L., & Lésmez-Peralta, J. C. (2024). La autoevaluación central: un estudio empírico en el contexto colombiano. *RETOS*.

- Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 14(28), 325-340. <https://doi.org/10.17163/ret.n28.2024.09>
- Dumont, J. R., Cuadros, M. J., Cárdenas, J. V., & Haro, L. R. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101).
- Fabiani, B. (2023). Cuidando a los cuidadores: el panorama del trabajo de cuidados remunerados en América Latina y el Caribe. CEPAL.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2021). *La mitad de los padres, madres o cuidadores en el Perú sufre de ansiedad, depresión o estrés debido a la pandemia*. <https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/mitad-padres-madres-cuidadores-peru-sufre-ansiedad-estres-depresion-pandemia-covid19>
- Geraldo, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: rutas cuantitativa y cualitativa* (7.a ed.). McGraw-Hill.
- Huacac, F. (2020). *Asesoramiento metodológico y estadístico para tesis de pre y posgrado*. Publicont SAC.
- Huaroto Soldevilla, T. F. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de empresas del rubro industrial: Evaluación del rol moderador del sexo* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103964>
- IBM. (2021). *SPSS V27*. IBM.
- Lira, C. M. (2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Más Vida*, 4(4), 206-2016.
- Méndez-Urra, G., & Sánchez-Bernales, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- Miner, J. B. (2005). *Organizational Behavior: Essential theories of motivation and leadership*. Sharpe.
- Pujol, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.

- Quarstein, V. A., McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 45(8), 859-873.
- Ramos, V., Abreu Suárez, G., Fuentes Fernández, G., Portuondo Leyva, R., Moreno Mora, T., Ramírez García, B., & Cruz Vaillant, A. (2019). Características de los cuidadores principales de niños y adolescentes con fibrosis quística. *Revista Cubana de Pediatría*, 91(1).
- Rosales-Padilla, N. V., Carlos-Ornelas, C. E., & Gómez-García, M. T. (2024). Evaluación de desempeño e intención de mejora en empleados de empresas manufactureras. *Vértice Universitario*, 26(95). <https://doi.org/10.36792/rvu.v26i95.100>
- Sanin, J. A., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95-107.
- Seperak, R. (2016). Influencia de la resiliencia en la sobrecarga subjetiva de madres de niños con trastorno de espectro autista. *Revista de Psicología (Universidad Católica San Pablo)*, 6(1), 25-48.
- Toro, J., Sotter, M. C., & Rangel, J. G. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10), 204-227.
- Yusoff, A. (2025). Lo bueno lo malo y lo ineficaz: una evaluación de las evaluaciones de desempeño. *Journal of Cognitive Sciences and Human Development*, 11(1). <https://doi.org/10.33736/jcshd.8481.2025>

Recibido: 25 de febrero de 2026

Revisado: 5 de mayo de 2026

Aceptado: 27 de junio de 2026