

**Satisfacción laboral de profesionales y técnicos en su quehacer como interventores/as del  
Programa Familias en la Región de la Araucanía, Chile**

Nicole Nahuelpi Alvarez y Denisse Pantoja Burgos

Universidad de La Frontera

Nota de las autoras

Nicole Nahuelpi Alvarez y Denisse Pantoja Burgos, Departamento de Psicología,  
Universidad de La Frontera.

Este trabajo forma parte de la tesis para optar al grado de Magíster y Especialización en  
Psicología Comunitaria.

Se agradece la colaboración de nuestro profesor guía, el Dr. Jaime Alfaro Inzunza, quien  
nos ha orientado en la elaboración de este documento.

Correspondencia sobre este trabajo debe ser enviada a Nicole Nahuelpi Alvarez y Denisse  
Pantoja Burgos, Departamento de Psicología, Universidad de la Frontera. Correos electrónicos:  
n.nahuelpi01@ufromail.cl y d.pantoja02@ufromail.cl.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

### Resumen

Se expone una síntesis de un proceso investigativo en el que se indagó respecto de la satisfacción laboral de profesionales y técnicos en su quehacer como interventores/as del Programa Familias en la región de la Araucanía, Chile. La investigación estuvo centrada en las percepciones, declaraciones y opiniones de dichos/as profesionales y técnicos, denominados/as Apoyos Familiares Integrales (AFI), en torno a los aspectos intrínsecos y extrínsecos de sus condiciones de trabajo en este programa social. Se desarrolló una investigación multimétodos (métodos mixtos) basada en el diseño secuencial, específicamente, el transformativo secuencial (DITRAS), ya que se incluyeron dos etapas de recolección de datos; cuantitativa y cualitativa, y los resultados ambas se integraron en el proceso de interpretación guiándose por la “*Teoría de los dos factores*” o “*Teoría de la motivación e higiene*” de Herzberg. Para la etapa de recolección de datos cuantitativa, se utilizó un muestreo aleatorio simple y como técnica de producción de datos, un *cuestionario cuantitativo, Escalamiento de Likert*, a través de una adaptación de *La Escala General de Satisfacción* (Overall Job Satisfaction) que fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Para la etapa de recolección de datos cualitativa, se utilizó una muestra no probabilística de caso tipo, realizándose un grupo *focal*; encuentro grupal con no más de 2 participantes por comuna. En ambas etapas se tomaron los resguardos éticos, solicitando la firma de un consentimiento informado. En el proceso de investigación desarrollado, emergió como resultado en términos generales, que los factores de motivación aumentan el estado de satisfacción, con escaso efecto sobre la insatisfacción, y los factores de higiene si son inadecuados o faltan generan insatisfacción, sin embargo, su presencia tiene escaso efecto en la satisfacción a largo plazo.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, factores intrínsecos, factores extrínsecos, experiencia, intervención psicosocial, trabajador/a de primera línea, Apoyo Familiar Integral, Programa Familias.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

**Abstract**

It exposed a synthesis of an investigative process is exposed in which inquired about the labor satisfaction of professionals and technicians in their work as intervention in the Families Program in the Araucania region, Chile. The research was focused on the perceptions, statements and opinions of the professionals and technicians, called Integral Family Supports (AFI), on relation to intrinsic and extrinsic aspects of their working conditions in this social program. A multi-method (mixed methods) research was developed based on the sequential design, specifically, the sequential transformative (DITRAS), because two stages of data collection were included; quantitative and qualitative and both results were integrated into the interpretation process guided by Herzberg's "Theory of two factors" or "Theory of motivation and hygiene". For the quantitative data collection stage, it was proposed to use a simple random sampling and it was used as a data production technique a quantitative questionnaire, *Likert Escalation*, through an adaptation of the General Satisfaction Scale that was developed by Warr, Cook and Wall in 1979. For the qualitative data collection stage, a non-probabilistic sample of type case was used, with a *focus group*; Group meeting with no more than 2 participants per each commune. In both stages the ethical safeguards were taken requesting the signature of an informed consent. The developed research process shows as a result, that the factors of motivation increase the state of satisfaction with little effect on the dissatisfaction and the hygiene factors are not adequate or missing, these generate dissatisfaction, however their presence have little effect on long-term satisfaction.

**Keywords:** Job satisfaction, intrinsic factors, extrinsic factors, experience, psychosocial intervention, first line worker, Integral Family Support, Families Program.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

### Introducción

Las políticas sociales se desarrollan como una respuesta a la configuración de nuevos riesgos sociales vinculados al ámbito relacional, producto de los cambios que presentan las sociedades a través del tiempo, lo que se traduce un debilitamiento de pertenencia social, identidad y vínculos, es así como desde el año **2000** en adelante, el Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), hoy en día denominado Ministerio de Desarrollo Social (MDS), advierte la necesidad de formular un sistema de protección social con programas dirigidos a familias en situación de extrema pobreza, adultos mayores y personas en situación de vulnerabilidad social, creándose el **Sistema de Protección Social Chile Solidario**, el cual tiene sus orígenes en el contexto latinoamericano de instalación de programas de transferencias condicionadas, los cuales fueron promovidos por el Banco Mundial, y cuyas bases se derivan principalmente del Manejo Social de Riesgos, considerándose además como el primer esfuerzo para articular un Sistema de Protección Social dirigido al desarrollo de una red de seguridad ante los riesgos a lo largo del ciclo vital individual. Es así como el Chile Solidario se comenzó a implementar en el año **2002**, bajo el gobierno de centroizquierda del **Presidente Ricardo Lagos Escobar (2000-2006)**. Este sistema hace entrega de una transferencia monetaria condicionada, en función de que dicha población cumpla con condiciones mínimas de identificación, salud, educación, habitabilidad, trabajo, ingresos, dinámica familiar, etc., y se diseña como un modelo de gestión intersectorial que incorpora en red la oferta pública, acercándose a las familias a través de un “Apoyo Familiar”, el cual garantiza además que éstas tengan acceso a los mecanismos de protección social disponibles para mejorar sus condiciones de vida, trabajando directamente con ellas, realizándose un diagnóstico inicial, fortaleciendo y desarrollando sus recursos personales, apoyándose en la gestión de acceso a beneficios y programas sociales que les sean pertinentes, evaluando sus logros al término de los dos años de la intervención y posteriormente realizándose

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

un seguimiento durante tres años. El Chile Solidario no fue un sistema aislado, sino que integró al conjunto de prestaciones sociales del Estado y su puerta de entrada y el componente más importante fue el **Programa Puente** (Martin, 2016; Larrañaga, Contreras, & Cabezas, 2014; Ley N° 19949, 2004).

Posteriormente, durante el gobierno de centroizquierda de la **Presidenta Michelle Bachelet (2006-2010)**, se da continuidad a este sistema, dándole énfasis a la construcción de un Sistema de Protección Social basado en derechos (Martin, 2013).

Sin embargo, el gobierno de centroderecha entrante durante el año **2010**, bajo la **presidencia de Sebastián Piñera Echenique (2010-2014)**, planteó una reforma que dio origen al nuevo **Programa Ingreso Ético Familiar (IEF)**; un subsistema del *Sistema Intersectorial de Protección Social*, denominado “**Seguridades y Oportunidades**”, cuyos componentes principales son los programas de acompañamiento, las transferencias monetarias y el acceso garantizado y/o preferente a las acciones y prestaciones implementadas por organismos públicos. Este programa se implementó en el año **2013** a través de un programa de acompañamiento psicosocial a las familias participantes, que les permitió el acceso garantizado o preferente a un conjunto de programas públicos. La innovación de esta política social se encuentra en los programas, los cuales plantean objetivos enfocados en fortalecer la capacidad de generación de ingresos de las familias a través de la inserción laboral o el microemprendimiento; en un conjunto de transferencias monetarias de corto plazo, condicionadas y no condicionadas; y en mecanismos para que la intervención se adapte a las necesidades de las diferentes familias. Todo esto ejecutado por un Apoyo Familiar y un Apoyo Laboral (Martín, 2016; Larrañaga et al., 2014; Ley N° 20595, 2012).

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

En el año **2015**, el *Programa Ingreso Ético Familiar* pasa a denominarse **Programa Familias**, el cual en la actualidad se encuentra en un proceso de cambio metodológico, ampliando la intervención en los niveles “grupal” y “comunitario”. La modificación a nivel grupal tiene por objetivo contribuir al desarrollo de las familias que habitan en un mismo territorio mediante acciones que mejoren sus condiciones de vida, y el nivel comunitario busca que las familias puedan incluirse socialmente a través de la relación con otros actores sociales, activando recursos y ampliando así sus redes de apoyo (Ministerio de Desarrollo Social, 2017).

De esta forma los análisis en relación a las temáticas de pobreza y vulnerabilidad se comienzan a ver desde la esfera multidimensional, enfatizando el desarrollo de capacidades para la superación de los riesgos sociales, y no en políticas asistencialistas. Así, la masiva incorporación del componente psicosocial en los discursos, descripción y orientaciones técnicas de la política pública, contribuye a la ampliación del campo de acción de los/las psicólogos/as (técnicos y profesionales de otras disciplinas), desde los programas de salud ( y otros) a un conjunto de áreas de la intervención social. Sin embargo, falta comprensión de este componente por parte de quienes formulan e implementan la política pública (Arias & Delaveau, 2017), es decir, falta claridad y precisión en cuanto a lo que definimos teóricamente por “psicosocial”, concepto que puede ser definido como una “conjunción entre lo psicológico y lo social, permitiendo de esta forma una comprensión holística de las situaciones humanas entendidas como, un todo orientada por los principios de dialogicidad, recursividad y hologramática” (Medina, Layne, Galeano & Lozada, 2007, p. 180), entre otras definiciones presentes en la literatura, las cuales permiten argumentar que

La intervención psicosocial (y la intervención social en general) tiene un potencial de cambio superior frente a los problemas sociales que la acción psicológica

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

individual por su mayor aplicabilidad a los problemas actuales, cada vez más globales, por la eficacia al dirigirse a las raíces sociales de los problemas -lo que debería producir efectos más duraderos y profundos- y por la mayor cobertura poblacional (Alfaro, Sánchez & Zambrano, 2012, p. 89)

Lo recién expuesto, así como la breve descripción que se hizo desde los orígenes del Programa Puente hasta la actualidad del Programa Familias, nos permite observar elementos de continuidad, con cambios discursivos y en las orientaciones de la política de protección social que está en la base de éstos, los cuales indirectamente, y en conjunto con otros elementos de carácter personal, social, organizacional y físico, propios de las personas y del lugar de trabajo, tienen efectos en la satisfacción laboral de quienes ejecutan estos programas, es decir, en aquellos/as profesionales y técnicos de distintas disciplinas denominados/as “Apoyos Familiares”, cuyo rol cobra vital importancia, ya que se transforman en los/as protagonistas de la intervención social e intermediarios/as entre la comunidad y el Estado, lo que a su vez los/as hace responsables de la eficacia del proceso, sin embargo sus prácticas sociales con la población objetiva de estos programas están orientadas por directrices políticas a nivel central, debiendo así negociar su margen de acción.

La satisfacción laboral, como gran temática, comienza a ser investigada desde los años 30, alcanzando su punto máximo en los 60; a partir de los 70, se habla sobre los efectos en las condiciones laborales y los factores de satisfacción; en los 80, la temática se relaciona más con la calidad de vida laboral, su impacto en la salud mental y en las relaciones familiares, con una gran énfasis en el desarrollo del individuo; y ya en los 90, se visualiza un avance hacia el paradigma del capital humano, poniendo especial énfasis en el constante desarrollo de este capital a través de estrategias de formación (Chiang & San Martín, 2015).



## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Es así como Hoppock (1935), fue quien desarrolló las primeras investigaciones en torno a la temática, argumentando que existirían múltiples factores que influyen en la satisfacción laboral, enfatizando la fatiga, la monotonía, las condiciones laborales y la supervisión. Locke (1976), por otro lado, define la satisfacción laboral como aquel estado emocional positivo o placentero producto de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de un sujeto a su propio trabajo.

Sin embargo, una de las teorías ampliamente utilizadas en relación a satisfacción laboral es la de Herzberg, denominada “Teoría de los dos factores” o “Teoría de la motivación e higiene”, formulada por el autor para explicar el comportamiento de las personas en el contexto laboral, planteando la existencia de dos factores que orientan su comportamiento; factores de motivación (factores intrínsecos) y factores de higiene (factores extrínsecos). Los factores de motivación aumentan la satisfacción del individuo con escaso efecto sobre la insatisfacción, y los factores de higiene si faltan o no son los adecuados, generan insatisfacción, sin embargo, su presencia tiene escaso efecto en la satisfacción a largo plazo. Sin embargo, pese a esto, hay investigaciones que no corroboran con exactitud dicha dicotomía, pero sí han verificado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es de importancia y utilidad, además que existen diferencias de carácter individual notables en relación a la importancia relativa otorgada a uno y otros factores (Bilbao & Vega, 2010).

Se identifica que en la literatura hay un vacío de conocimiento en relación a dicho fenómeno en profesionales y técnicos de primera línea en programas sociales, específicamente, programas para la superación de la pobreza o extrema pobreza, sin embargo, ha sido ampliamente estudiado en funcionarios de la red asistencial de salud, razón por la cual estudiarlo en este programa social, nos permitirá encontrar hallazgos importantes a ser considerados en todas las

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

fases del ciclo de ésta y todas las demás políticas sociales para la superación de la extrema pobreza, es decir, desde su diseño hasta su ejecución, la cual en muchas oportunidades está protagonizada por actores de distintas disciplinas del campo de las ciencias sociales y de la administración.

Esto cobra aún más sentido considerando que, como lo plantea Alfaro (2007), para la Psicología Comunitaria en Chile,

las orientaciones de las políticas sociales establecen el marco sociopolítico y de relaciones sociales desde donde, de manera principal (pero no única) estas prácticas son configuradas y organizadas, constituyendo, por tanto, el marco de condiciones de posibilidad para el desarrollo de las prácticas de intervención comunitarias (p.44).

Siguiendo a Alfaro (2007), es importante destacar además que el Estado define dentro de sus tareas la “superación de la pobreza”, junto a lo cual diseña distintas estrategias institucionales para dar respuesta a las demandas de la población que vive en dicha situación, además abre los espacios laborales a los profesionales interesados en la temática, pero regulando los modos de acción y los criterios de evaluación generando un espacio propicio para una tecnificación que de modo progresivo se inclina al enfriamiento ideológico y valórico, generando así una pérdida de compromiso y encanto en la intervención.

En la línea de investigaciones en torno a programas con componentes psicosocial y en íntima relación con políticas sociales para la superación de la pobreza, Arias y Delaveau (2018) señalan que uno de los grandes aportes de la psicología en este tipo de programas, se enmarca en la contención como un apoyo y asesoría en el afrontamiento de situaciones de conflicto, lo que conlleva a generar motivación y activación de recursos en las familias y personas atendidas, es

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

decir que, bajo la lógica de programas con lineamiento psicosocial persiste un enfoque centrado en el individuo, en sus habilidades y destrezas a través del desarrollo de vínculos profesionales de tipo terapéutico y movilizándolo recursos con estructura de oportunidades. Esto, de acuerdo al mismo estudio, genera un cuestionamiento hacia la pertinencia y eficacia de la política social, ya que se enfoca en problemas sociales previamente tratados, pero se al enfoque individual sin comprender el contexto comunitario, por lo que resulta pertinente evaluar la perspectiva de aquellos profesionales que desde la formación de pregrado no tienen formación estricta en la línea de la psicología.

De acuerdo con Reyes, Olivares, Berroeta y Winkler (2015) en su estudio relacionado al abordaje descriptivo de las dimensiones éticas y políticas de la Psicología Comunitaria (PC), en la política social chilena se identifica una escasa confluencia entre los fundamentos teóricos y prácticos implementados desde la Psicología Comunitaria en la propia comprensión de los equipos interventores del propio quehacer comunitario, concluyendo al mismo tiempo que la incidencia de la PC chilena en las políticas sociales se limita sólo al plano técnico-metodológico, excluyendo los principios orientadores que resultan primordiales para la ejecución de una praxis profesional coherente a la demanda contextual de una comunidad específica.

Sin embargo, el reflexionar sobre las estrategias de intervención que en la actualidad se desarrollan bajo la lógica de políticas sociales enmarcadas en los lineamientos de rehabilitación sociocomunitaria, podemos identificar que estas se encuentran íntimamente vinculadas a un abordaje para el desarrollo de habilidades individuales, metodologías que a su vez buscan fortalecer el desarrollo del capital social en contextos “protegidos” donde se lleva a cabo el proceso de intervención, o bien realizar una praxis que busca vincular de manera intersectorial con otras redes sociales (Avello, Román, & Zambrano, 2017).

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Pensando siempre en la mejora de las prestaciones o servicios como señala Sánchez (2016), las evaluaciones pueden ser desde la perspectiva del ciudadano incorporando la satisfacción de los *clientes internos y externos*, tendencia de análisis que se desarrolla tanto en ámbitos privados como en contextos públicos. Sánchez señala que uno de los términos más empleados para referirnos a satisfacción conlleva a *modelos de gestión en calidad* con dos dimensiones; clientes externos -usuarios que reciben un servicio- y clientes internos -profesionales que prestan dicho servicio-, en esta lógica se considera que estos términos deben ser contemplados, ya que mientras mayor motivación e implicancia laboral presenten los miembros de un equipo de trabajo, mejor será la atención y prestación de servicio. Estos aspectos son absolutamente relevantes para todo contexto laboral, considerando, además, que dichos elementos se encuentran presente en toda situación que involucre el trato con un otro en contextos de atención a un público específico.

En lo que respecta a estudios que presenten como protagonistas a los profesionales que cumplen funciones desde el ámbito social y que además son reconocidos por ser quienes cumplen el rol de rostro visible de un servicio, estos tienen escaso protagonismo en investigaciones de la óptica de la satisfacción laboral. De acuerdo a lo señalado con Sánchez y Aguilar (2016) desde la Comisión Europea destacan la importancia de conocer a quienes conforman los equipos profesionales de primera atención (*front-line staff*), por lo que el identificar los perfiles profesionales puede traducirse en cómo el ciudadano percibe dicho servicio.

Lo anteriormente señalado se puede traducir a su vez en que al considerar las experiencias, opiniones y perspectivas del quehacer de los profesionales que forman parte de *front-line staff*, esto puede significar un aporte para mejorar los servicios, como por ejemplo esclarecer las respectivas funciones, optimizar las capacidades individuales y conjuntas del

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

equipo, participar en la toma de decisiones sobre procesos colectivos, lo que a su vez conlleva a prevenir situaciones de estrés, sobre carga laboral y otros elementos que pueden perjudicar el desempeño laboral y por ende el servicio y quehacer profesional.

Gómez, Alonso y Llamazares (2018), realizaron un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores sociales y examinar si hay diferencias significativas entre los diferentes niveles de satisfacción laboral y una serie de características de la persona y del puesto de trabajo. Participaron del estudio 947 trabajadores sociales pertenecientes a 35 de los 36 Colegios Profesionales en España (861 mujeres y 86 hombres). Se utilizó como instrumento de medida la escala Job Satisfaction Survey (JSS) diseñada por Spector. Los resultados arrojaron que trabajadores sociales encuestados experimentan niveles moderados de satisfacción laboral. El factor intrínseco que más influye positivamente sobre la satisfacción laboral sería la naturaleza del trabajo, mientras que los factores extrínsecos tales como la remuneración, beneficios y condiciones laborales son aquellos que más contribuyen a la insatisfacción laboral, factores sobre los que los trabajadores sociales no ejercen control.

De acuerdo con Suárez (2015) en su Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología mención Psicología Comunitaria, se puede afirmar que hay complejidad y tensiones que se originan entre los planos declarativos y metodológicos del programa Ingreso Ético Familiar (actualmente Programa Familias) y los ejes subjetivos y tácticos de los equipos de profesionales y técnicos que lo ejecutan, los cuales hacen énfasis en las condiciones de su trabajo tales como la sobrecarga laboral, estrés, desgaste, monotonía, escasez de recursos, inexistencia de actividades de autocuidado, entre otros.

El campo disciplinario que busca promover cambios en las comunidades es la Psicología Comunitaria, sin embargo, no se ha estudiado el impacto y cambio en los equipos de

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

profesionales, técnicos y promotores que trabajan realizando acciones comunitarias, Al respecto es importante relevar que la existencia de población en situación de carencia, vulnerabilidad y pobreza genera que los equipos postergue su propio cuidado, lo que trae consigo problemas que atentan contra elementos nodales del trabajo comunitario, tales pérdida de objetivo, reproducción de la violencia, disminución de la mirada autocrítica, sobrecarga, impacto emocional, entre otros (Velázquez, Rivera, & Custodio, 2015).

Por lo tanto, al evaluar nuestro quehacer como ejecutores técnicos de políticas sociales nos lleva a observar no sólo la praxis individual, sino más bien, se nos invita a observar nuestras acciones desde un plano operativo a nivel grupal, donde incluso podemos llegar a identificar limitaciones institucionales significativas que pueden estar asociadas a los recursos económicos y humanos presentes en los diversos contextos y ambientes laborales, los cuales a su vez pueden o no incidir en las prácticas profesionales, acompañando a estos, los recursos del cuerpo vivido de quien ejecuta como interventor, y por supuesto también juegan un rol protagónico los recursos de formación profesional y técnica que pueden estar presentes al momento de iniciar una praxis.

A lo anterior se suman componentes que pueden influir directamente en la pro-positividad del quehacer, elementos ambientales o más bien aspectos extrínsecos e intrínsecos que conllevan a estados de bienestar personal en el hacer. Entonces desde la perspectiva afectiva/emocional, se puede comprender que nuestro accionar involucra diversos aspectos y que a su vez estos pueden vincularse con el sentir en relación a las praxis laborales. Actualmente la satisfacción en el trabajo es considerada como un componente relevante para los resultados y objetivos de la actividad productiva en la que el individuo se desempeña, y a su vez, estos resultados influyen en el bienestar de quien se desempeña como funcionario o trabajador.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Las evidencias actuales señalan que si se presentan funcionarios satisfechos con su quehacer laboral se desarrolla mayor compromiso en el accionar, los instrumentos para evaluar la satisfacción laboral se enfocan mayormente en valorar los aspectos cognitivos (Dalal y Credé, 2013 en Salessi y Omar, 2014). Esto reafirma la falta evidencia empírica en la línea de investigación de satisfacción laboral en profesionales y técnicos de primera línea que se desempeñan como interventores/as en programas sociales para la superación de la extrema pobreza.

En este sentido, la pregunta y los objetivos que guiaron la presente investigación fueron los siguientes:

### **Pregunta:**

¿Cómo es la satisfacción laboral de profesionales y técnicos en su quehacer como interventores/as del Programa Familias en la Región de la Araucanía, Chile?

### **Objetivo General:**

Describir la satisfacción laboral de profesionales y técnicos en su quehacer como interventores/as del Programa Familias en la Región de la Araucanía, Chile

### **Objetivos Específicos:**

1. Analizar la satisfacción de profesionales y técnicos en relación a los aspectos intrínsecos de sus condiciones de trabajo en el programa.
2. Analizar la satisfacción de profesionales y técnicos en relación a los aspectos extrínsecos de sus condiciones de trabajo en el programa.
3. Comparar la experiencia de los profesionales y técnicos en relación a los aspectos intrínsecos y extrínsecos de sus condiciones de trabajo en el programa.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

### Método

#### Diseño

Se desarrolló una investigación multimétodos (métodos mixtos) basada en el diseño secuencial, específicamente, el transformativo secuencial (DITRAS), ya que se incluyeron dos etapas de recolección de datos; cuantitativa y cualitativa, a las cuales se les otorgó la misma importancia, comenzando por la cuantitativa, y los resultados que de ambas se obtuvieron fueron integradas en el proceso de interpretación guiándose por la *“Teoría de los dos factores”* o *“Teoría de la motivación e higiene”* de Herzberg. Lo característico e importante de este diseño es que puede incluir diversos abordajes e involucrar con mayor profundidad a los participantes de la investigación y los resultados son integrados en el proceso investigativo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### Participantes

La población de donde se extrajeron los participantes de la presente investigación fueron los Apoyos Familiares Integrales (AFI) del Programa Familias-Subsistema Seguridades y Oportunidades de la región de la Araucanía, Chile. Se consideró como criterio de inclusión para la selección de la muestra que los participantes sean técnicos o profesionales del área de las Ciencias Sociales o de la Administración; tuviesen una antigüedad en el programa de a lo menos 3 meses; y fuesen de género femenino, masculino u otro.

Para la etapa de recolección de datos cuantitativa, se propuso utilizar un muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza de 95% y un nivel de precisión (error muestral) de 5% (ver Tabla 1).

Para la etapa de recolección de datos cualitativa, se utilizó una muestra no probabilística de caso tipo, ya que el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la



## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

cantidad ni la estandarización. En estudios con perspectiva fenomenológica, en los que el objetivo es analizar los valores, experiencias y significados de un grupo social, es frecuente el uso de muestras tanto de expertos como de casos tipo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.387).

Para tal efecto, se consideraron profesionales y técnicos de 9 comunas de la región (ver Tabla 2).

### **Instrumentos**

Se empleó como técnica de producción de datos un *cuestionario cuantitativo*, dado que presenta la posibilidad de exponer un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Chasteuneuf, 2009 en Hernández et. al, 2014). Específicamente, se utilizó uno de los métodos más conocidos para medir las variables por escalas; el *Escalamiento de Likert*, a través de una adaptación de *La Escala General de Satisfacción* (Overall Job Satisfaction) que fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. La principal característica de este instrumento es que operacionaliza la variable de satisfacción laboral, reflejando a la experiencia de quienes desarrollan funciones como trabajadores de una actividad productiva determinada.

Las variables a considerar son:

1. *Satisfacción Laboral Intrínseca*: Satisfacción del profesional o técnico originada por factores relacionados con la tarea en sí, tales como la libertad, reconocimiento, responsabilidad, variedad de tareas realizadas, posibilidades de utilización de capacidades y de promoción, entre otros (Bilbao & Vega, 2010).
2. *Satisfacción Laboral Extrínseca*: Satisfacción del profesional o técnico que se origina en fuentes externas éste, relacionadas con el contexto o ambiente en que se desarrolla la tarea, tales como condiciones físicas, compañeros, superior

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

inmediato, salario, relaciones entre dirección y trabajadores, modo de gestión, horario, estabilidad, entre otros (Bilbao & Vega, 2010)

3. *Sexo, Edad, Nivel de estudios, Título técnico o profesional y Antigüedad laboral*, correspondientes a variables sociodemográficas.

Posteriormente, se realizó un *grupo focal*, esto con el objetivo de generar un encuentro grupal con no más de 2 participantes por comuna, conversar cómo han experimentado aspectos de la satisfacción laboral (intrínseco, extrínseco y general) en su actual contexto de desempeño profesional como interventores/as del Programa Familias. Este diálogo se desarrolló en un ambiente tranquilo y protegido, bajo la conducción de las investigadoras. Dicho encuentro se concretó en una sala del Departamento de Psicología de la Universidad de la Frontera, comuna de Temuco. El propósito principal fue generar un análisis de la interacción entre los participantes, para de esta manera obtener significados contruidos de manera grupal (Hernández et. al., 2014).

Se considerará la dimensión de la “experiencia”, en un programa social para la superación de la extrema pobreza, caracterizado por continuidades y cambios, aún está en tránsito, donde el quehacer técnico/profesional, de acuerdo a lo que plantean Arias y Delaveau (2018), se encuentra normado y se caracteriza por funciones, roles y objetivos del hacer en un tiempo determinado y con lineamientos que guían los procesos de atención.

### **Procedimiento**

Se utilizó una *estrategia de investigación formal o predefinida*, cuyos pasos a seguir fueron los siguientes:

1. Presentar propósito de la investigación y solicitar autorización para su ejecución a la Dirección Regional del FOSIS Araucanía y por ende, a la Encargada Regional del

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Programa Familias, Seguridades y Oportunidades-FOSIS.

2. Una vez aceptada la solicitud, proseguimos a presentar el propósito de la investigación a equipos técnico-profesionales y aplicar consentimiento informado a participantes de ésta.
3. Se aplicó el cuestionario (online) a los/as participantes.
4. Se realizó el grupo de enfoque con los/as participantes haciendo uso de un espacio otorgado por la Universidad de la Frontera.
5. Luego de analizar los datos y obtener los resultados de la investigación, se concertará una nueva reunión con participantes y contrapartes involucradas para hacer entrega de una presentación oral y la entrega del documento escrito formal que contenga dichos resultados.

### **Plan de análisis**

El plan de análisis de los datos para la etapa cuantitativa consideró los siguientes pasos:

1. Construcción de la base de datos en el software estadístico SPSS 25, considerando en los metadatos las preguntas formuladas y las categorías de respuesta.
2. Registro de la información recolectada en la base de datos.
3. Depuración de la base de datos antes de comenzar el análisis de la información, lo que implica la realización de un análisis de rangos válidos de cada pregunta y la nueva digitación de cualquier dato digitado erróneamente.
4. Evaluación de posibles ítems constantes, reportándose ausencia de dichos ítems.
5. Informe sobre las correlaciones entre ítems.
6. Análisis de la confiabilidad de la escala mediante el método de cálculo del Alfa de Cronbach con y sin exclusión de cada ítem. Se arroja un Alfa de Cronbach de 0,911; valor que al ser cercano a 1 nos reporta una alta consistencia interna de los ítems analizados.
7. Evaluación de ítems que no aportan a la consistencia interna de la escala, reportándose

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

ausencia de dichos ítems.

8. Cálculo de puntaje de la escala (Satisfacción Laboral Total) y las subescalas (Satisfacción Laboral Intrínseca y Satisfacción Laboral Extrínseca) a través del método sumatorio; variables consideradas en la base de datos, las cuales posteriormente se sometieron a un proceso de recodificación en distintas variables.
9. Uso de *análisis estadístico univariable* como técnica cuantitativa de análisis de datos. Esto se hizo por medio del cálculo de la distribución o tabla de frecuencias y de estadísticos univariados, tales como medidas de tendencia central (media, mediana y moda), de dispersión (rango o recorrido, desviación típica y varianza) y de la forma de la distribución (asimetría y curtosis), todo lo cual permitió al equipo investigador describir cada una de las variables que componen la investigación (Cea, 2001), sin embargo, sólo se reportaron aquellos resultados que dieron respuesta a los objetivos que guiaron el proceso investigativo.

Además, con el propósito de enriquecer el análisis cuantitativo a través de la relación de variables, se generaron tablas de contingencia o tablas cruzadas, utilizando *análisis bivariado* para estudiar la influencia de variables independientes sobre la forma en que se modifican variables dependientes.

Y para la etapa cualitativa, se consideraron los pasos de la *Teoría Fundamentada*, la cual es “una teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación. En este método, la recolección de datos, el análisis y la teoría que surgirá de ellos guardan estrecha relación entre sí” (Strauss & Corbin, 2002, p.21).

Para el proceso de análisis, se organizaron los datos, se transcribió el registro de audio del grupo focal y se traspararon a un documento las respuestas a la pregunta abierta del cuestionario

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

cuantitativo online “¿Cuál(es) sería(n) su(s) observaciones(s) para mejorar la política y el programa social en que se desempeña?”, y se procesó la información en el software ATLAS.ti, versión 7.0. Esto se hizo con el propósito de hacer más efectiva la reducción de datos, los cuales fueron segmentados, codificados y categorizados en niveles de abstracción creciente aspirando a establecer relaciones entre éstos. Se realizó codificación abierta, axial y selectiva para la comparación constante de información, que condujo a codificación teórica.

La codificación axial se realizó a través de la fragmentación de la información textualizada, con el propósito de identificar dimensiones y propiedades en los textos, que condujeron al establecimiento de categorías que nos llevaron a la codificación axial, donde se revisaron y depuraron las categorías identificadas previamente, para luego establecer relaciones entre éstas y sus subcategorías. Finalmente, mediante la codificación selectiva se estableció una categoría central a partir de la cual se articularon y vincularon las demás categorías.

## Resultados

### Caracterización sociodemográfica de los/as participantes del estudio

Antes de reportar los resultados asociados a los objetivos que guiaron la presente investigación, y a modo de contextualización, se hace una caracterización sociodemográfica de los/as participantes de este proceso investigativo, es decir, de los/as profesionales y técnicos que se desempeñan como interventores/as del Programa Familias en las 32 comunas de la región de la Araucanía (ver Tabla 35 en Anexos); los/as llamados/as “*Apoyos Familiares Integrales*” (de ahora en adelante *AFI*).

De la totalidad de éstos/as, hay una tendencia de identificación con el sexo femenino (ver Tabla 1), y en relación a su edad, cabe destacar que esta fluctúa mayoritariamente, entre los 31

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

años o menos y, entre 32 y 37 años (ver Tabla 2), es decir, estamos en presencia de equipos

predominantemente femeninos y de adultos-jóvenes;

Tabla 1  
*Sexo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	42	24,7	24,7	24,7
	Femenino	128	75,3	75,3	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Tabla 2  
*Edad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	31 años o menos	56	32,9	32,9	32,9
	Entre 32 y 37 años	50	29,4	29,4	62,4
	Entre 38 y 44 años	40	23,5	23,5	85,9
	45 años o más	24	14,1	14,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Casi la totalidad de los/as participantes ha cursado educación universitaria con 4 o más años de estudio (ver Tabla 3), siendo en su mayoría de formación Trabajadores/as Sociales y Asistentes Sociales, sin desconocer el perfil multidisciplinar existente entre los/as AFI, del área social, de la administración, educación, ingeniería, entre otras (ver Tabla 4), lo que sin duda se traduce en que los equipos de las Unidades de Intervención Familiar focalicen el trabajo de intervención psicosocial con las familias de forma integral, donde cada uno de los AFI es un potencial aporte con su bagaje teórico-práctico;

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Tabla 3

*Nivel de estudios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnica completa	12	7,1	7,1	7,1
	Universitaria con 4 años o más de estudio	158	92,9	92,9	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Tabla 4

*Título profesional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico/a en Trabajo Social	11	6,5	6,5	6,5
	Planificador/a Social	2	1,2	1,2	7,6
	Asistente Social	49	28,8	28,8	36,5
	Trabajador/a Social	67	39,4	39,4	75,9
	Psicólogo/a	1	0,6	0,6	76,5
	Antropólogo/a	4	2,4	2,4	78,8
	Cientista Político	1	0,6	0,6	79,4
	Sociólogo/a	9	5,3	5,3	84,7
	Profesor/a	6	3,5	3,5	88,2
	Ingeniero/a Comercial	4	2,4	2,4	90,6
	Ingeniero/a en Administración de Empresas	4	2,4	2,4	92,9
	Geógrafo/a	2	1,2	1,2	94,1
	Biólogo/a en Recursos Naturales	1	0,6	0,6	94,7
	Orientador/a del Hogar	1	0,6	0,6	95,3
	Administrador/a de Hoteles y Restaurantes	1	0,6	0,6	95,9
	Ingeniero/a en Prevención de Riesgos, Calidad y Ambiente	1	0,6	0,6	96,5
	Orientador/a Familiar	1	0,6	0,6	97,1
	Técnico Jurídico	1	0,6	0,6	97,6
	Perito Agrícola	1	0,6	0,6	98,2
	Relacionador/a Público/a	1	0,6	0,6	98,8

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Técnico Agrícola	1	0,6	0,6	99,4
Ingeniero/a	1	0,6	0,6	100,0
Agrónomo/a				
Total	170	100,0	100,0	

Por último, en relación a la antigüedad de éstos/as en el Programa Familias, llama la atención que la mayoría lleva trabajando en este programa social entre 4 y 7 años (ver Tabla 5); lo que hace reflexionar que la antigüedad de los/as AFI generalmente coincidiría y, por ende, variaría en función de los cambios de administración local;

Tabla 5: *Antigüedad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 6 meses	6	3,5	3,6	3,6
	Entre 6 meses y 11 meses	4	2,4	2,4	5,9
	Entre 1 y 3 años	49	28,8	29,0	34,9
	Entre 4 y 7 años	75	44,1	44,4	79,3
	Más de 8 años	35	20,6	20,7	100,0
	Total	169	99,4	100,0	
Perdidos	No sabe	1	,6		
Total		170	100,0		

### Satisfacción de profesionales y técnicos en relación a los aspectos intrínsecos de sus condiciones de trabajo en el programa

De acuerdo al primer objetivo específico que guía la presente investigación, cabe destacar que la mayoría de los/as AFI, participantes del proceso, declaran estar satisfechos/as con aquellos factores relacionados con la tarea en sí que realizan en el Programa Familias, ya que los resultados arrojaron que:

- El 50,6 % de los/as participantes respondió estar “Satisfecho/a” con la libertad que tiene para adaptar la metodología de trabajo en el este programa social (ver Tabla 6);



## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Tabla 6

*La libertad que tiene para adaptar la metodología de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	7	4,1	4,1	4,1
	Insatisfecho/a	33	19,4	19,4	23,5
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	27	15,9	15,9	39,4
	Satisfecho/a	86	50,6	50,6	90,0
	Muy satisfecho/a	17	10,0	10,0	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Un 44,7 % respondió estar “Satisfecho/a” con el reconocimiento que obtiene cuando considera que hace bien su trabajo (ver Tabla 7);

Tabla 7

*El reconocimiento que obtiene cuando considera que hace bien su trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	8	4,7	4,7	4,7
	Insatisfecho/a	30	17,6	17,6	22,4
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	31	18,2	18,2	40,6
	Satisfecho/a	76	44,7	44,7	85,3
	Muy satisfecho/a	25	14,7	14,7	100,0

- Un 61,2 % y un 26,5%, respondió estar “Satisfecho/a” y “Muy satisfecho/a”, respectivamente, con la responsabilidad que se les ha asignado (ver Tabla 8). Esto lleva a reflexionar que el hecho de enfatizar el aspecto personal de la asignación de responsabilidades de forma positiva puede influir en la mejora del desempeño laboral, y, por ende, el identificar y promover la rendición de cuentas individual, podría influir en el fomento de la superación personal, mejorando el desempeño laboral en general ;

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Tabla 8

*La responsabilidad que se le ha asignado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	2	1,2	1,2	1,2
	Insatisfecho/a	6	3,5	3,5	4,7
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	13	7,6	7,6	12,4
	Satisfecho/a	104	61,2	61,2	73,5
	Muy satisfecho/a	45	26,5	26,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Un 59,4% y un 24,1%, respondió estar “Satisfecho/a” y “Muy satisfecho/a”, respectivamente, con la posibilidad de utilizar sus capacidades (ver Tabla 9);

Tabla 9

*La posibilidad de utilizar sus capacidades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	4	2,4	2,4	2,4
	Insatisfecho/a	6	3,5	3,5	5,9
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	18	10,6	10,6	16,5
	Satisfecho/a	101	59,4	59,4	75,9
	Muy satisfecho/a	41	24,1	24,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Un 45,3% respondió estar “Satisfecho/a” con su posibilidad de promocionar, es decir, con su posibilidad de subir de categoría en el trabajo (ver Tabla 10);

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Tabla 10

*Su posibilidad de promocionar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	11	6,5	6,5	6,5
	Insatisfecho/a	20	11,8	11,8	18,2
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	44	25,9	25,9	44,1
	Satisfecho/a	77	45,3	45,3	89,4
	Muy satisfecho/a	18	10,6	10,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Un 46,5% respondió estar “Satisfecho/a” con la atención que se presta a las sugerencias que hace (ver Tabla 11);

Tabla 11

*La atención que se presta a las sugerencias que hace*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	5	2,9	2,9	2,9
	Insatisfecho/a	22	12,9	12,9	15,9
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	36	21,2	21,2	37,1
	Satisfecho/a	79	46,5	46,5	83,5
	Muy satisfecho/a	28	16,5	16,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Y, finalmente, un 58,2% respondió estar “Satisfecho/a” con la variedad de tareas que realiza en su trabajo (ver Tabla 12);

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Tabla 12

*La variedad de tareas que realiza en su trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	4	2,4	2,4	2,4
	Insatisfecho/a	12	7,1	7,1	9,4
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	32	18,8	18,8	28,2
	Satisfecho/a	99	58,2	58,2	86,5
	Muy satisfecho/a	23	13,5	13,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Esta evidencia empírica en relación con la “Teoría de los dos factores” o “Teoría de la motivación e higiene” de Herzberg, permite reafirmar que los factores relacionados con la tarea en sí (intrínsecos o de motivación) que realizan los/as AFI, aumentan el estado de satisfacción laboral de éstos/as, con un escaso efecto sobre su estado de insatisfacción laboral.

### **Satisfacción de profesionales y técnicos en relación a los aspectos extrínsecos de sus condiciones de trabajo en el programa**

De acuerdo al segundo objetivo específico que guía la presente investigación, cabe destacar que la mayoría de los/as AFI, participantes del proceso, declaran estar satisfechos/a con gran parte de los factores externos a la tarea en sí que realizan en el Programa Familias, ya que los resultados arrojaron que:

- Un 47,6% y un 20% de los/las participantes respondió estar “Satisfecho/a” y “Muy satisfecho/a”, respectivamente, con las condiciones físicas de su lugar de trabajo (ver Tabla 13);

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Tabla 13

*Las condiciones físicas de su lugar de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	6	3,5	3,5	3,5
	Insatisfecho/a	24	14,1	14,1	17,6
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	25	14,7	14,7	32,4
	Satisfecho/a	81	47,6	47,6	80,0
	Muy satisfecho/a	34	20,0	20,0	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Un 47,1% y un 34,1%, respondió estar “Satisfecho/a” y “Muy satisfecho/a”, respectivamente, con sus compañeros/as de trabajo (ver Tabla 14);

Tabla 14

*Sus compañeros/as de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	2	1,2	1,2	1,2
	Insatisfecho/a	13	7,6	7,6	8,8
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	17	10,0	10,0	18,8
	Satisfecho/a	80	47,1	47,1	65,9
	Muy satisfecho/a	58	34,1	34,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Un 48,8% y un 31,8%, respondió estar “Satisfecho/a” y “Muy satisfecho/a”, respectivamente, con su jefe/a directo/a, es decir, con su Jefe/a de Unidad de Intervención Familiar, el/la denominado/a *JUIF* (ver Tabla 15);

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Tabla 15

*Su jefe/a directo/a*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	5	2,9	2,9	2,9
	Insatisfecho/a	11	6,5	6,5	9,4
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	17	10,0	10,0	19,4
	Satisfecho/a	83	48,8	48,8	68,2
	Muy satisfecho/a	54	31,8	31,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Un 55,9% respondió estar “Satisfecho/a” con su remuneración (ver Tabla 16);

Tabla 16

*Su remuneración*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	5	2,9	2,9	2,9
	Insatisfecho/a	29	17,1	17,1	20,0
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	20	11,8	11,8	31,8
	Satisfecho/a	95	55,9	55,9	87,6
	Muy satisfecho/a	21	12,4	12,4	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Un 54,1% y un 21,2%, respondió estar “Satisfecho/a” y “Muy satisfecho/a”, respectivamente, con la relación que se da entre las jefaturas y los/as otros/as trabajadores/as (ver Tabla 17);

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Tabla 17

*La relación entre las jefaturas y los/as otros/as trabajadores/as*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	5	2,9	2,9	2,9
	Insatisfecho/a	11	6,5	6,5	9,4
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	26	15,3	15,3	24,7
	Satisfecho/a	92	54,1	54,1	78,8
	Muy satisfecho/a	36	21,2	21,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Un 48,8% respondió estar “Satisfecho/a” con el modo de gestión en su institución, la cual corresponde generalmente al municipio donde desempeña labores de AFI (ver Tabla 18);

Tabla 18

*El modo de gestión en su institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	5	2,9	2,9	2,9
	Insatisfecho/a	18	10,6	10,6	13,5
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	40	23,5	23,5	37,1
	Satisfecho/a	83	48,8	48,8	85,9
	Muy satisfecho/a	24	14,1	14,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Y, finalmente, un 63,5% y un 20,6%, responde estar “Satisfecho/a” y “Muy satisfecho/a”, respectivamente, con su horario de trabajo (ver Tabla 19);

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Tabla 19

*Su horario de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	2	1,2	1,2	1,2
	Insatisfecho/a	11	6,5	6,5	7,6
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	14	8,2	8,2	15,9
	Satisfecho/a	108	63,5	63,5	79,4
	Muy satisfecho/a	35	20,6	20,6	100,0
	Total	170	100,0	10	

Sin embargo, pese a este favorable escenario, llama la atención el porcentaje de declaraciones de insatisfacción en relación a cuatro factores externos a la tarea que desempeñan los/as AFI de la región de la Araucanía en el Programa Familias, ya que:

- Un 34,7% y un 8,8%, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente, con los cambios en la metodología del trabajo (ver Tabla 20);

Tabla 20

*Los cambios de la metodología de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	15	8,8	8,8	8,8
	Insatisfecho/a	59	34,7	34,7	43,5
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	32	18,8	18,8	62,4
	Satisfecho/a	60	35,3	35,3	97,6
	Muy satisfecho/a	4	2,4	2,4	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Un 37,1% y un 14,1%, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy satisfecho/a”, respectivamente, con la oferta formativa de la cual dispone para capacitarse (ver Tabla 21);



## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Tabla 21

*La oferta formativa de la cual dispone para capacitarse*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	24	14,1	14,1	14,1
	Insatisfecho/a	63	37,1	37,1	51,2
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	35	20,6	20,6	71,8
	Satisfecho/a	36	21,2	21,2	92,9
	Muy satisfecho/a	12	7,1	7,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Un 32,9% y un 15,3%, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente, con su estabilidad laboral (ver Tabla 22);

Tabla 22

*Su estabilidad laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	26	15,3	15,3	15,3
	Insatisfecho/a	56	32,9	32,9	48,2
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	34	20,0	20,0	68,2
	Satisfecho/a	43	25,3	25,3	93,5
	Muy satisfecho/a	11	6,5	6,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

- Un 32,4% y un 14,7%, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente, con los medios de locomoción de los cuales dispone para el trabajo en terreno (ver Tabla 23);

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Tabla 23

*Los medios de locomoción de los cuales dispone para el trabajo en terreno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho/a	25	14,7	14,7	14,7
	Insatisfecho/a	55	32,4	32,4	47,1
	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	25	14,7	14,7	61,8
	Satisfecho/a	48	28,2	28,2	90,0
	Muy satisfecho/a	17	10,0	10,0	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

De acuerdo a lo anterior, y a modo de síntesis, es relevante reportar los resultados asociados a la escala de Satisfacción Laboral Total y las subescalas de Satisfacción Laboral Intrínseca y Satisfacción Laboral Extrínseca, donde, del 100% de los participantes, un 98,2% declara una Alta Satisfacción Laboral-Total (ver Tabla 24); un 81,8%, una Alta Satisfacción Laboral-Intrínseca (ver Tabla 25) y; un 77,1%, una Alta Satisfacción Laboral-Extrínseca (ver Tabla 26);

Tabla 24

*Satisfacción Laboral Total Recodificada.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja Satisfacción Laboral	3	1,8	1,8	1,8
	Alta Satisfacción Laboral	167	98,2	98,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Tabla 25

*Satisfacción Laboral Intrínseca Recodificada.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja Satisfacción Laboral	31	18,2	18,2	18,2
	Alta Satisfacción Laboral	139	81,8	81,8	100,0

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Total	170	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Tabla 26

*Satisfacción Laboral Extrínseca Recodificada.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja Satisfacción Laboral	39	22,9	22,9	22,9
	Alta Satisfacción Laboral	131	77,1	77,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Esto evidencia un estado de satisfacción generalizado de los profesionales y técnicos en su quehacer como interventores/as del Programa Familias en la Región de la Araucanía, lo que en ocasiones se ve obstaculizado por factores que son externos a la tarea que realizan en este programa social, tales como los que se expusieron anteriormente. El estado de satisfacción en relación con dichos factores tiene algunas variaciones en función del sexo y la edad de los/as participantes, razón por la cual, es de vital importancia estudiar la influencia de estas variables independientes (sexo y edad) sobre la forma en que se modifican las variables dependientes (factores extrínsecos).

En ese sentido, cabe destacar que quienes se identifican con el sexo femenino declaran un mayor grado de insatisfacción en relación a los cambios en la metodología de trabajo del programa; un 36,7% y un 10,9% respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente (ver Tabla 27);

Tabla 27

*Tabla cruzada Sexo\*Los cambios en la metodología de trabajo*

	Los cambios en la metodología de trabajo					Total
	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

cho/a

Sexo	Mas.	Recuento	1	12	12	17	0	42
		% dentro de Sexo	2,4%	28,6%	28,6%	40,5%	0,0%	100,0%
	Fem	Recuento	14	47	20	43	4	128
		% dentro de Sexo	10,9%	36,7%	15,6%	33,6%	3,1%	100,0%
Total		Recuento	15	59	32	60	4	170
		% dentro de Sexo	8,8%	34,7%	18,8%	35,3%	2,4%	100,0%

\*Mas = Masculino

\*Fem = Femenino

- Quienes se identifican con el sexo masculino declaran un mayor grado de insatisfacción en relación a la oferta formativa de la cual disponen para capacitarse; un 42,9% y un 19%, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy satisfecho/a”, respectivamente (ver Tabla 28);

Tabla 28

Tabla cruzada Sexo\*La oferta formativa de la cual dispone para capacitarse

Sexo	Mas.	Recuento	La oferta formativa de la cual dispone para capacitarse					Total
			Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	
		% dentro de Sexo	19,0%	42,9%	9,5%	21,4%	7,1%	100,0%
	Fem.	Recuento	16	45	31	27	9	128
		% dentro de Sexo	12,5%	35,2%	24,2%	21,1%	7,0%	100,0%
Total		Recuento	24	63	35	36	12	170
		% dentro de Sexo	14,1%	37,1%	20,6%	21,2%	7,1%	100,0%

\*Mas = Masculino

\*Fem = Femenino

- Quienes se identifican con el sexo masculino como aquellas que se identifican con el femenino, declaran un mayor grado de insatisfacción en relación a su estabilidad laboral.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Un 33,3% y 16,7% del sexo masculino, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente, y un 32,8% y 14,8% del sexo femenino, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente (ver Tabla 29);

Tabla 29

*Tabla cruzada Sexo\*Su estabilidad laboral*

		Su estabilidad laboral					Total	
		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a		
Sexo	Mas.	Recuento	7	14	10	8	3	42
		% dentro de Sexo	16,7%	33,3%	23,8%	19,0%	7,1%	100,0%
	Fem.	Recuento	19	42	24	35	8	128
		% dentro de Sexo	14,8%	32,8%	18,8%	27,3%	6,3%	100,0%
Total		Recuento	26	56	34	43	11	170
		% dentro de Sexo	15,3%	32,9%	20,0%	25,3%	6,5%	100,0%

\*Mas = Masculino

\*Fem = Femenino

- Quienes se identifican con el sexo masculino declaran un mayor grado de insatisfacción en relación a los medios de locomoción de los cuales disponen para el trabajo en terreno; un 40,5% y 21,4% respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente (ver Tabla 30);

Tabla 30

*Tabla cruzada Sexo\*Los medios de locomoción de los cuales dispone para el trabajo en terreno*

		Los medios de locomoción de los cuales dispone para el trabajo en terreno					Total	
		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a		
Sexo	Mas.	Recuento	9	17	4	9	3	42
		% dentro de Sexo	21,4%	40,5%	9,5%	21,4%	7,1%	100,0%
	Fem.	Recuento	16	38	21	39	14	128

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

	% dentro de Sexo	12,5%	29,7%	16,4%	30,5%	10,9%	100,0%
Total	Recuento	25	55	25	48	17	170
	% dentro de Sexo	14,7%	32,4%	14,7%	28,2%	10,0%	100,0%

\*Mas = Masculino

\*Fem = Femenino

Igualmente, en relación a la edad de los/as AFI y estos factores extrínsecos a los cuales se está haciendo referencia, cabe destacar que quienes tienen 31 años o menos declaran mayor grado de insatisfacción laboral en relación a los cambios en la metodología de trabajo; un 39,3% y 8,9%, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente (ver Tabla 31);

Tabla 31

Tabla cruzada Edad \*Los cambios en la metodología de trabajo

		Los cambios en la metodología de trabajo					Total	
		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a		
Edad	31 años o menos	Recuento	5	22	11	17	1	56
		% dentro de Edad	8,9%	39,3%	19,6%	30,4%	1,8%	100,0%
	Entre 32 y 37 años	Recuento	6	16	7	19	2	50
		% dentro de Edad	12,0%	32,0%	14,0%	38,0%	4,0%	100,0%
	Entre 38 y 44 años	Recuento	3	13	10	13	1	40
		% dentro de Edad	7,5%	32,5%	25,0%	32,5%	2,5%	100,0%
	45 años o más	Recuento	1	8	4	11	0	24
		% dentro de Edad	4,2%	33,3%	16,7%	45,8%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	15	59	32	60	4	170
		% dentro de Edad	8,8%	34,7%	18,8%	35,3%	2,4%	100,0%

- Quienes tienen entre 32 y 37 años, y 31 años o menos, declaran mayor grado de insatisfacción laboral en relación a la oferta formativa de la cual disponen para

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

capacitarse; un 38 % y 22 % de los primeros, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente, y un 44,6 % y 14,3% de los segundos, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente (ver Tabla 32);

Tabla 32

*Tabla cruzada Edad \*La oferta formativa de la cual dispone para capacitarse*

		La oferta formativa de la cual dispone para capacitarse					Total	
		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a		
Edad	31 años o menos	Recuento	8	25	10	10	3	56
		% dentro de Edad	14,3%	44,6%	17,9%	17,9%	5,4%	100,0%
Entre 32 y 37 años		Recuento	11	19	10	7	3	50
		% dentro de Edad	22,0%	38,0%	20,0%	14,0%	6,0%	100,0%
Entre 38 y 44 años		Recuento	4	16	8	9	3	40
		% dentro de Edad	10,0%	40,0%	20,0%	22,5%	7,5%	100,0%
45 años o más		Recuento	1	3	7	10	3	24
		% dentro de Edad	4,2%	12,5%	29,2%	41,7%	12,5%	100,0%
Total		Recuento	24	63	35	36	12	170
		% dentro de Edad	14,1%	37,1%	20,6%	21,2%	7,1%	100,0%

- Quienes tienen entre 32 y 37 años, y 31 años o menos, declaran mayor grado de insatisfacción laboral en relación a su estabilidad laboral; un 36 % y 22 % de los primeros, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente, y un 37,5 % y 16,1% de los segundos, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente (ver Tabla 33);

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Tabla 33

Tabla cruzada Edad \*Su estabilidad laboral.

		Su estabilidad laboral					Total
		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	
Edad	31 años o menos	Recuento	9	21	14	11	56
		% dentro de Edad	16,1%	37,5%	25,0%	19,6%	100,0%
Entre 32 y 37 años		Recuento	11	18	6	13	50
		% dentro de Edad	22,0%	36,0%	12,0%	26,0%	100,0%
Entre 38 y 44 años		Recuento	5	12	10	12	40
		% dentro de Edad	12,5%	30,0%	25,0%	30,0%	100,0%
45 años o más		Recuento	1	5	4	7	24
		% dentro de Edad	4,2%	20,8%	16,7%	29,2%	100,0%
Total		Recuento	26	56	34	43	170
		% dentro de Edad	15,3%	32,9%	20,0%	25,3%	100,0%

- Y, finalmente, quienes tienen entre 32 y 37 años, y 38 y 44 años, declaran mayor grado de insatisfacción laboral en relación a los medios de locomoción de los cuales disponen para el trabajo en terreno; un 26 % y 28 % de los primeros, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente, y un 32,5 % y 17,5% de los segundos, respondió estar “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a”, respectivamente (ver Tabla 34);

Tabla 34

Tabla cruzada Edad \*Los medios de locomoción de los cuales dispone para el trabajo en terreno

		Los medios de locomoción de los cuales dispone para el trabajo en terreno					Total
		Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a	
Edad	31 años o menos	Recuento	4	20	11	15	56
		% dentro	7,1%	35,7%	19,6%	26,8%	100,0%



## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

menos de Edad							%
Entre 32 y 37 años	Recuento	14	13	4	16	3	50
	% dentro de Edad	28,0%	26,0%	8,0%	32,0%	6,0%	100,0%
Entre 38 y 44 años	Recuento	7	13	6	8	6	40
	% dentro de Edad	17,5%	32,5%	15,0%	20,0%	15,0%	100,0%
45 años o más	Recuento	0	9	4	9	2	24
	% dentro de Edad	0,0%	37,5%	16,7%	37,5%	8,3%	100,0%
Total	Recuento	25	55	25	48	17	170
	% dentro de Edad	14,7%	32,4%	14,7%	28,2%	10,0%	100,0%

### Experiencia de los profesionales y técnicos en relación a los aspectos intrínsecos y extrínsecos de sus condiciones de trabajo en el programa

A partir del análisis y codificación, se organizaron las opiniones de los/as AFI participantes del estudio en citas de contenido, en función de dar respuesta a los objetivos específicos que guiaron el proceso investigativo.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la codificación cualitativa conlleva a utilizar la codificación para identificar y revelar significados, para con ellos poder desarrollar ideas, conceptos e inclusive hipótesis. Dicho proceso permitió seleccionar aquellas opiniones que respondieron a las experiencias subjetivas de cada participante del grupo focal y de aquellos/as que respondieron la pregunta abierta del cuestionario cuantitativo online. Cabe destacar que en el encuentro, correspondiente al grupo focal, cada participante también transmitió la realidad de su equipo laboral en la comuna específica en donde desempeñan funciones, según lo que expusieron; *“decidimos antes de nosotros venir a representar a nuestros compañeros hacer una*

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

*reunión también para que ellos pudieran manifestar todo lo que querían traer”* (AFI de Villarrica, mujer).

El proceso de codificación abierta, axial y finalmente selectiva, se realizó a través de la aplicación del diseño emergente de la Teoría Fundamentada. La codificación abierta permitió identificar las propiedades que fueron depuradas desde la transcripción del grupo focal y de las respuestas a la pregunta abierta del cuestionario cuantitativo online, posteriormente con la codificación axial, se analizaron e identificaron las categorías de primer nivel, para luego vincular las relaciones entre éstas y las otras subcategorías. Por último, a través de la codificación selectiva, se obtuvo la categoría central de la cual emerge la articulación con las otras categorías y subcategorías.

### **Presentación de resultados**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través de la codificación abierta, codificación axial y finalmente, codificación selectiva.

### **Análisis Codificación Abierta**

El presente ítem presentará el análisis obtenido de la codificación abierta, estructurado en base a los objetivos establecidos para la investigación realizada. Para iniciar el análisis se realizó la segregación de la transcripción del grupo focal y los textos de la respuesta a la pregunta abierta del cuestionario cuantitativo online, en relación a los objetivos propuestos para la investigación, examinándolos y revisándolos línea a línea, luego se seleccionó todas aquellas narrativas que respondían a cada uno de los objetivos, para posteriormente ser categorizadas y codificadas. De

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

este procedimiento, emergieron propiedades y dimensiones por categorías que se presentan a continuación:

### **1. Factores de motivación (factores intrínsecos).**

De acuerdo a lo postulado por Herzberg en la “Teoría de los dos factores” o “Teoría de la motivación e higiene”, los factores intrínsecos aumentan la satisfacción del sujeto. Es decir, cuando se describe el quehacer de los/as técnicos y profesionales del Programa Familias como un trabajo estimulante, que genera sentimientos de autorrealización por parte de estos trabajadores/as de primera línea, además de la existencia del reconocimiento de su labor, entre otros factores intrínsecos, se identifica que dichos factores tienen poco efecto sobre la insatisfacción. Al respecto, las categorías identificadas en el proceso investigativo son: Profesional Calificado, Ética Profesional, Flexibilidad Metodológica, Reconocimiento Laboral, Comunicación y Autocuidado.

A continuación, se presentan aquellas categorías a las cuales los AFI se refirieron y que por ende tendrían mayor impacto en su estado de satisfacción. Para complementar lo anteriormente expuesto ver Anexo 2.

#### **Ética profesional:**

Esta categoría responde al *sentir* de los/as profesionales y técnicos en relación a sus valores personales y profesionales en función de su quehacer como interventores/as de primera línea del Programa Familias, en su rol de AFI, rescatándose varias opiniones que hacen referencia a dicha categoría:

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

“...Esa esencia que logramos nosotros con la gente de estar ahí más o menos como tú eres como persona genera un vínculo que es bastante bonito y permite que la gente se sienta más cómoda, que es el resultado de eso, que la gente muchas veces cuando tiene dudas problemas puede ser de cualquiera ámbito no tiene nada que ver con nosotros, recurre a nosotros, ahí está la confianza porque muchas veces se llega con miedo a la oficina que entonces en otros lados a veces los atienden mal o son muy fríos y lo que logramos nosotros es que logran tener un poquito más de confianza en las instituciones...” (AFI de Lautaro, mujer, 9 años en el programa).

“...Ya quieren 60 visitas acá en el municipio, ya ahí está, ya ustedes quieren esto, ya ahí está, pero nosotros en si como profesionales como te decía, yo por ejemplo la metodología de 5 minutos 1 hora una sesión yo no, hago tres horas, una vez estuve 3 horas con un caballero y como tu bien dices de la metodología ni agarré el cuaderno ni nada, es prácticamente ser una red de apoyo de contención...” (AFI de Villarrica, mujer, 7 años en el programa).

Lo anterior se encuentra en relación con lo definido por Reyes, Olivares, Berroeta, & Winkler (2015) en su estudio titulado “Del discurso a las prácticas: Políticas sociales y psicología comunitaria en Chile la ética profesional”, donde se describe la dimensión de ética profesional como la noción de lo correcto, deseado y valorado por la organización. En esta línea, las opiniones de los/as AFI ponen en evidencia que en más de una oportunidad prima la dimensión de lo ético por sobre lo instruido desde la organización:

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

“...Al final uno hace de psicólogo, abogado, de todo, porque quién me pregunta que mi hija está, que necesita no sé qué, que tiene un problema con el vecino por el terreno, que yo soy heredero y no me quiere dar mi herencia, hacemos de todo y ayudamos a las familias en todo ámbito, entonces, que paso que ya nos pusimos de acuerdo y qué es lo que pasa, hay una dualidad, que nosotros visitamos a la familia en la semana, un día a la semana no tenemos camioneta, un día cada tres meses cuando vamos a ver a las familias les sacamos todo, le hacemos dos o tres firmas para sacar lo que pide el sistema...” (AFI de Villarrica, mujer, 7 años en el programa).

### **Profesional calificado**

Esta categoría responde a lo descrito por los/as AFI en relación a toda cualidad, habilidad y competencia de quienes conforman el equipo profesional y técnico del Programa Familias, incluyendo la coordinación “central”, “regional” y “local”:

“...Más encima las personas que nos supervisan ni siquiera conocen lo que es el programa que eso es otro problema...” (AFI de Lautaro, hombre, 6 años en el programa).

“... Tampoco tienen a un Apoyo Provincial, a una persona que sepa el tema, porque en realidad te hacen un Power Point que tiene casi 1 año, donde le modifican una palabra y donde el apoyo que lo lee ni siquiera te lo explica...” (AFI de Temuco, mujer, 8 años en el programa).

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

“...Finalmente, no existe un soporte técnico efectivo, ya que instancias encargadas de entregarlo siempre se han remitido a retransmitir lo que aparece en textos, sin responder dudas, además las exigencias que realizan conlleva pérdida de tiempo en materias absolutamente innecesarias para el quehacer con familias, especialmente en este momento que se nos plantea la obligación de realizar cursos que no significan ningún aporte al respecto...” (Respuesta de AFI a pregunta abierta de cuestionario cuantitativo online).

Esta condición alude a un descontento por parte de los/as AFI, ya que perciben una cultura organizacional y un liderazgo no coherente con sus necesidades, lo que se traduce en insatisfacción.

### **Comunicación**

Esta categoría surge de aquellos elementos que fueron descritos como la intención de transmitir y entregar información, coordinar acciones y facilitar instrucciones. Se mencionan aspectos que no influyen directamente en la insatisfacción laboral, ya que la comunicación corresponde a un factor intrínseco. A continuación, se exponen opiniones y percepciones de los equipos:

“...Si es una falencia por eso digo que no hay una comunicación intersectorial y se supone que estamos bajo esa lógica...” (AFI de Villarrica, Hombre, 5 años en el programa).

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

“...Nosotros nos estructuramos en un sentido de trabajar con objetivos de acuerdo a una realidad pequeña, porque el objetivo macro es muy complejo, es muy difícil porque una metodología que viene desde Santiago, estructurada desde ese territorio que no tiene nada que ver con la Araucanía, que es completamente diferente y que tiene que ver con el sistema de creencias, con el sistema de culturas y todo eso, donde hay temas que son profundos...” (AFI de Padre las Casas, mujer, 8 años en el programa).

En el grupo focal los/as AFI describen elementos de vital importancia para la comunicación, identifican los tipos de relaciones que se desarrollan en torno a la intención comunicativa y relacional con la jefatura directa, y las relaciones que se desarrollan con los compañeros de trabajo territorial y con las jefaturas comunales. Estas relaciones pueden ser un factor que facilite u obstaculice su quehacer laboral:

“...Si tú no eres amigo de él, o no estudiaste con él en la universidad, o no estuviste con él en el diplomado, ahí sí, ahí tú generas el trabajo en red rápido, está la red activada...” (AF de Freire, Hombre, 2 años en el programa).

Igual de importante, se describen componentes del flujo en la comunicación entre las jefaturas y los trabajadores de primera línea:

“...Hay mucho también ambivalencia en la información, vienen no sé, hay mesa técnica nos dicen ya esto se hace así, viene el otro mes, no en realidad esto no se hace así, pero si tu dijiste que se hacía así, pero es que

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

no yo tuve una reunión después y no se hace así, puede que no, y se hacía como la primera vez, entonces de verdad que uno termina con un nivel de estrés...” (AFI de Vilcún, hombre, 2 años en el programa).

### **2. Factores extrínsecos**

En continuidad con lo señalado en la “teoría de los dos factores” de Herzberg, los factores extrínsecos son aquellos factores que rodean a las personas y como desempeñar las funciones laborales, estos elementos se encuentran alejados del control de los sujetos. Estos factores contextuales se sitúan en el ambiente externo en el cual los sujetos bordean, lo expuesto puede ser comprendido mayormente en el Anexo 2.

Al respecto, las categorías identificadas en el proceso investigativo son: Metodología, Pertinencia Metodológica, Sobrecarga Laboral, Seguridad Laboral, Política Local, Movilización, Recursos, Oferta Formativa, Intersectorialidad, Sistema de Apoyo a Selección de Usuarios, Inestabilidad Laboral, Adherencia Usuaría, Oferta Programática Preferente, Participación Técnico/Profesional en Toma de Decisiones y Trabajo en Red.

A continuación, se presentan aquellas categorías a las cuales los AFI más se refirieron y que puede ende tendrían mayor impacto en su estado de satisfacción. A continuación se hace referencia a las categorías que emergen a dicha dimisión:

#### **Sobrecarga laboral**

Esta categoría responde al conjunto de percepciones y opiniones de los/as AFI relacionadas con requerimientos de carácter psicofísicos a los que se ven sometidos/as a lo largo de su jornada laboral, y por ende su estadía en el Programa Familias, requerimientos que son



## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

externos a la tarea en sí que realizan en dicho programa social, todo lo cual se plasma en las siguientes opiniones y percepciones;

“...Entre que cerramos se abre un nuevo programa y yo dije aquí voy (mucho ruido ambiente) y algo pasó que ya íbamos atrasados un par de meses, no había personal yo era el único que estaba trabajando ahí y sin contrato estuve como 4 meses y no pude salir a terreno y 4 meses de atraso 5 meses, después me dieron mis familias nuevas, mis compañeros nuevos, les tuve que enseñar y ahí medio año de atraso, yo nunca pude con el tiempo y desde ahí para mí siempre fue un continuo atraso permanente...” (AFI de Lautaro, hombre, 7 años en el programa).

“...Considero que la carga de familias es mucho, ya que no permite realizar un acompañamiento adecuado, debido a la sobrecarga de familias, a ello se le suma el trabajo administrativo, las gestiones y otros...” (Respuesta de AFI a pregunta abierta de cuestionario cuantitativo online).

“...el exceso de ingresos por mes de familias (sumado a egresos, digitación, redacción de registros familiares y laborales, gestiones y entrevistas personales destinadas a contener y derivar casos específicos y prioritarios ; traslado de un sector a otro rural o urbano; escasos recursos para movilización ) hace imposible realizar una intervención de calidad como consecuencia, se va en desmedro de las capacidades de las personas, no se condice con lo que se está proponiendo respecto a que la persona defina metas personales y familiares; al entregar bonos periódicos y en tiempo prolongado.” (Respuesta de AFI a pregunta abierta de cuestionario cuantitativo online).

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Dichas situaciones conllevan a experimentar subjetivamente estados de cansancio, fatiga, frustración, entre otros, esto de manera compartida e individual, nivel de sobrecarga laboral que impactaría directamente en la calidad de la intervención desarrollada con las personas y familias pertenecientes a este programa social:

“..Se dan cuenta que al final es un circo pobre y en el fondo por los pocos recursos o por lo poco que te entregan tu finalmente ves como haces la pega...” (AFI de Villarrica, mujer, 8 años en el programa).

“...Yo sé que el desgaste (no se entiende) de la semana pasada de las dos semanas últimas trasnochando todos los días porque la semana pasada súbalo al sistema, ayúdeme a organizar, nosotros como locos y nos dijeron saben que hasta la línea de base le vamos a revisar, no sigan subiendo entonces ahí nosotros lo agradecemos porque el tiempo que nos dan todas completamos en las casa, las visitas como te decía tenemos que cuadrar, es un estrés...” (AFI de Nueva Imperial, mujer, 8 años en el programa).

“...Eso no quiere decir que no andemos estresadas, todos andamos tomando calmantes y relajantes musculares por el tema de la espalda...” (AFI de Padre las Casas, mujer, 9 años en el programa).

### **Metodología**

Esta categoría hace referencia a todos aquellos aspectos relacionados con las acciones propias del quehacer como profesionales y técnicos del Programa Familias, es decir, como AFI.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Se describen elementos que impactan significativamente en su accionar como interventores de primera línea en los contextos de atenciones individuales, familiares, grupales y comunitarias:

“...Buscamos la forma de poder llegar a las familias de otras maneras con el tema metodológico como debería ser no nos alcanza, no podemos...” (AFI de Freire, mujer, 5 años en el programa).

“...La estructura que viene igual es un poco engorrosa sobre todo ahora y pide muchas cosas que a veces son innecesarias sobre todo para la gente un ejemplo muy básico por ejemplo a la persona tú tendrías que entregarle una agenda que te pasan familias, después una agenda socio-laboral y más encima una cajita que es una carta Gantt que apenas la entiendes tú como profesional, la personas al notar la misma cosa como tres veces queda más mareada que no sé qué...” (AFI de Villarrica, mujer, 6 años en el programa).

“...Deben tomarse en cuenta la opinión profesional de quienes trabajamos directamente con las familias para la elaboración de metodologías de trabajo. Se debe considerar al menos a un profesional de cada región por la diferencias geográficas, sociales y económicas que presenta nuestro país. La metodología actual pareciese haber sido elaborada por personas que nunca han puesto un pie en terreno y haber considerado solo la realidad de las comunas de la región metropolitana, por lo que su aplicación resulta ser poco realista y poco eficiente y poco efectiva para intervenir la realidad particular de nuestra comuna...”  
(Respuesta de AFI a pregunta abierta de cuestionario cuantitativo online).

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

“...Que se genere trabajo en conjunto con los profesionales que realizan la intervención con las familias como un aporte en los cambios metodológicos que permitan mejorar de manera pertinente, ya que se puede intervenir de acuerdo a la localidad. aumentar los esfuerzos económicos en torno a la oferta hacia los usuarios dependiendo a la pertinencia de cada localidad...” (Respuesta de AFI a pregunta abierta de cuestionario cuantitativo online).

Estas condiciones de carácter administrativo, dictadas por el nivel central, y plasmadas en las orientaciones técnico-metodológicas del programa, es parte importante de los factores extrínsecos o de higiene, encontrándose fuera del control de los/as AFI:

“... ¿Dónde está la metodología?, ¡chuta!, ¿cómo trabajo una metodología estructurada con una persona que tiene demencia?...” (AFI de Temuco, 2 años en el programa).

“...Nosotros tenemos que trabajar una metodología que no tiene oferta...” (AFI de Freire, hombre, 2 años en el programa).

Este factor extrínseco responde a su vez a una actividad que resulta ser desgastante para los/as AFI, ya que a pesar del esfuerzo que realizan los equipos, los incentivos externos son escasos y tampoco se describen acciones de reconocimiento por el esfuerzo profesional de los interventores, es decir, durante el grupo focal los participantes no describen ningún tipo de incentivo monetario o ganancial por cumplir a cabalidad con las condiciones metodológicas del programa, si no que por lo contrario, esto se relaciona con mayores niveles de estrés, desgaste y frustración.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

### **Pertinencia metodológica**

Esta categoría alude a la oportunidad, adecuación y conveniencia de aplicación de las orientaciones técnico-metodológicas del Programa Familias, las cuales son elaboradas a nivel central y no se condicen con las realidades locales, generando un estado de insatisfacción en los AFI, quienes pasan a ser los ejecutores de éstas;

“... Deben tomarse en cuenta la opinión profesional de quienes trabajamos directamente con las familias para la elaboración de metodologías de trabajo. Se debe considerar al menos a un profesional de cada región por la diferencias geográficas, sociales y económicas que presenta nuestro país. La metodología actual pareciese haber sido elaborada por personas que nunca han puesto un pie en terreno y haber considerado solo la realidad de las comunas de la región metropolitana, por lo que su aplicación resultan ser poco realistas y poco eficiente y poco efectiva para intervenir la realidad particular de nuestra comuna...”

(Respuesta de AFI a pregunta abierta de cuestionario cuantitativo online).

“...Los cambios a la metodología se realizan cada dos años desde el nivel central; sin dar importancia a las diferencias geográficas que tiene nuestro país. Desean aplicar un programa por igual a todos/as. Cuando en realidad existen diferencias gigantescas entre las regiones. Además, las modificaciones que realizan a nuestros programas tienen como consecuencia que nos atrasemos en nuestro trabajo...”

(Respuesta de AFI a pregunta abierta de cuestionario cuantitativo online).

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

### **Política local**

Esta categoría alude a elementos propios de la administración local de cada comuna y que son fundamentales para el municipio y sus habitantes, cuyo propósito es generar bienestar y mejorar las condiciones de vida de la población en relación con las dimensiones de educación, salud, vivienda, entorno, trabajo, servicios públicos, entre otras. La política local puede llegar a influir en la toma de decisiones respecto al sentido de pertenencia, accionar y permanencia de los equipos de trabajo, entre los que se incluyen aquellos que surgen de la celebración de convenios entre direcciones regionales y municipalidades, tales como los equipos comunales del Programa Familias, todo lo cual desencadena efectos que responden a un estado de insatisfacción:

“...Hay como un quiebre en cuanto a la comunicación y la empatía que se genera entre los niveles siempre el malo de la película es la contraparte, para el nivel local el problema es lo que exige el nivel regional, para el nivel regional es que los municipales no están haciendo las cosas ajustados a como ellos necesitan y me consta que les pasa lo mismo a nivel central con el nivel regional...” (AFI de Temuco, mujer, 7 años en el programa).

“... Creo que esa es otra falencia del programa según mi punto de vista que es un programa que no sé si es municipal, estatal, a veces soy funcionario municipal, a veces no soy funcionario municipal...” (AFI de Lautaro, hombre, 7 años en el programa).

“...Para yo sentirme trabajando en esta nueva metodología depende mucho de mis superiores, de mi DIDECO, de mi alcalde muchas veces si es que

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

sabe algo del programa, si es que lo escuchó alguna vez...” (AFI de Lautaro, hombre, 7 años en el programa).

“...Yo creo que insertar un programa, este programa en una municipalidad, ya de ahí parte mal para mí, a mí me gustaría que este programa estuviera inserto en una calle x, en una casa x, independientemente de quién sea el alcalde, ojalá que él (no se entiende) o el jefe del programa sea un tipo cabrón que se sepa todos los programas sociales, todas las leyes...” (AFI de Padre las Casas, mujer, 8 años en el programa).

“...Poner énfasis en un enfoque de derecho más que en el asistencialismo que siempre se promueve desde el trabajo municipal...” (Respuesta de AFI a pregunta abierta de cuestionario cuantitativo online).

### **Seguridad laboral**

Esta categoría alude a medidas y desarrollos de actividades en pro de la disminución del sentimiento de incertidumbre y desconfianza en el contexto laboral del AFI:

“...Mejoras en las condiciones contra actuales, considerando la gran cantidad de mujeres que trabajan en el programa, sus derechos de pre y post natal, como ejemplo...” (Respuesta de AFI a pregunta abierta de cuestionario cuantitativo online).

“...Durante todos estos años el estado no ha creado una política pública que proteja a los profesionales que trabaja para el Programa Familias. AFI,

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

sobre todo cuando se habla de igualdad de género...” (Respuesta de AFI a pregunta abierta de cuestionario cuantitativo online).

“...Mejorar los sueldos y generar jornadas de autocuidado, ya que el profesional también absorbe problemas...” (Respuesta de AFI a pregunta abierta de cuestionario cuantitativo online).

“...Mis meses más plenos son abril y noviembre, enero, febrero, marzo sin sueldo, sin contrato, para mí es un fiasco...” (AFI de Lautaro, hombre, 7 años en el programa).

### **Codificación Axial**

La presente codificación, según Strauss y Corbin (2002), se refiere al proceso de relacionar las categorías con sus subcategorías, denominadas “axial”. La codificación se realizó en torno al eje de la categoría misma, relacionándola con sus dimensiones y propiedades.

El Diagrama 1, describe la relación existente entre las categorías identificadas y los Factores Extrínsecos (Fx extrínsecos). A su vez, se logra observar como dichas categorías se encuentran interrelacionadas entre sí, es decir, las categorías de sobrecarga laboral, política local, seguridad laboral, metodología, oferta formativa, movilización, intersectorialidad y recursos, se encuentran vinculadas entre sí, y este vínculo puede enunciar la presencia de más de un factor extrínseco en el mismo ambiente externo en cual los sujetos se encuentran inmersos. Dichos elementos intervienen directamente sobre las experiencias subjetivas de la Satisfacción Laboral de los profesionales y técnicos del Programa Familias.



## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

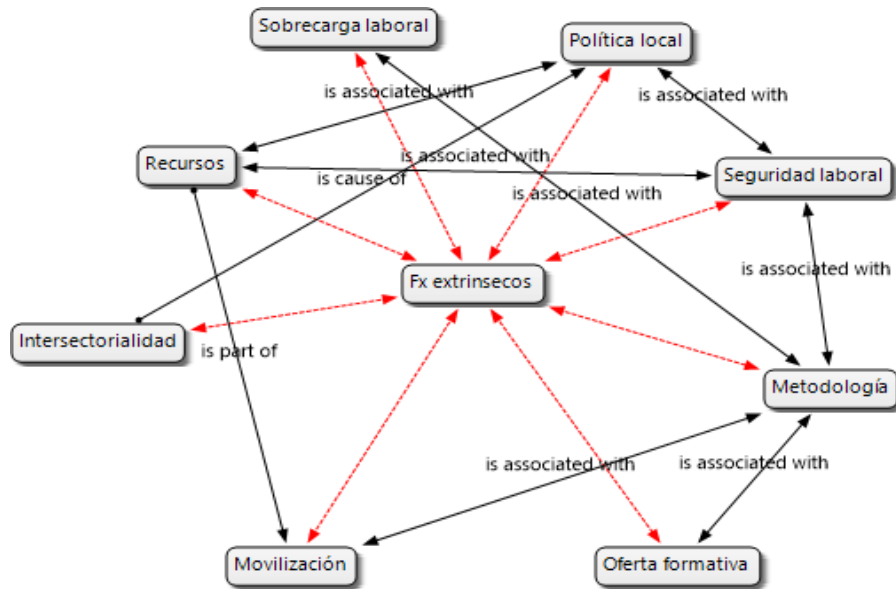


Diagrama 1.

El Diagrama 2, explica a las relaciones directas entre las categorías de los Factores intrínsecos (Fx intrínsecos), y además se observa la cantidad de citas que se identificaron para dicha dimensión. Se observan vínculos reiterativos entre las categorías, los cuales reflejan una densidad entre los elementos identificados. Este diagrama complementa lo antes analizado y se logra reconocer el cómo estos elementos inciden en los niveles de satisfacción que presentan los sujetos.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

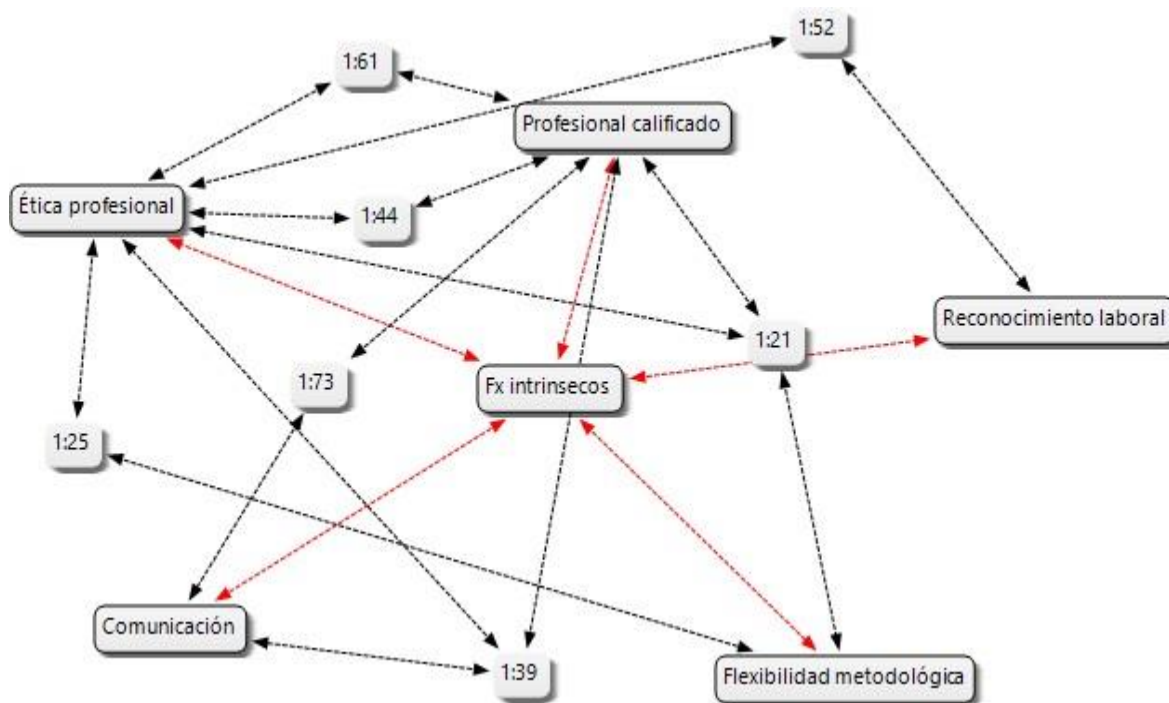


Diagrama 2.

El análisis que se realizó permitió evidenciar la gran variedad de percepciones, interpretaciones, declaraciones, opiniones y experiencias vividas por parte de los/as profesionales y técnicos que ejecutan el Programa Familias en la región de la Araucanía, en torno a las diferentes categorías designadas en coherencia con la fundamentación y postulados de la teoría de Herzberg; “Teoría de los dos factores” o “Teoría de la motivación e higiene”.

De lo antes expuesto, se evidencian relaciones y vínculos significativos, que se asociaron para facilitar la comprensión de los elementos involucrados en torno a la Satisfacción Laboral.

En el Diagrama 3, se representa la interrelación existente de las categorías de Factores Intrínsecos, Factores Extrínsecos y las Experiencias; se logra apreciar que todas las categorías identificadas en el proceso de codificación se encuentran vinculadas con más de una categoría,

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

reflejando una densidad significativa para comprender el fenómeno de la satisfacción laboral. Es decir, necesariamente la presencia de factores intrínsecos conlleva a cuestionar la incidencia de los factores extrínsecos que influyen en el nivel de satisfacción laboral y en las experiencias de los/as profesionales y técnicos del Programa Familias. A su vez, la sumatoria de los elementos conforman en su conjunto la macro experiencia de las percepciones individuales sobre la satisfacción laboral en el programa social.

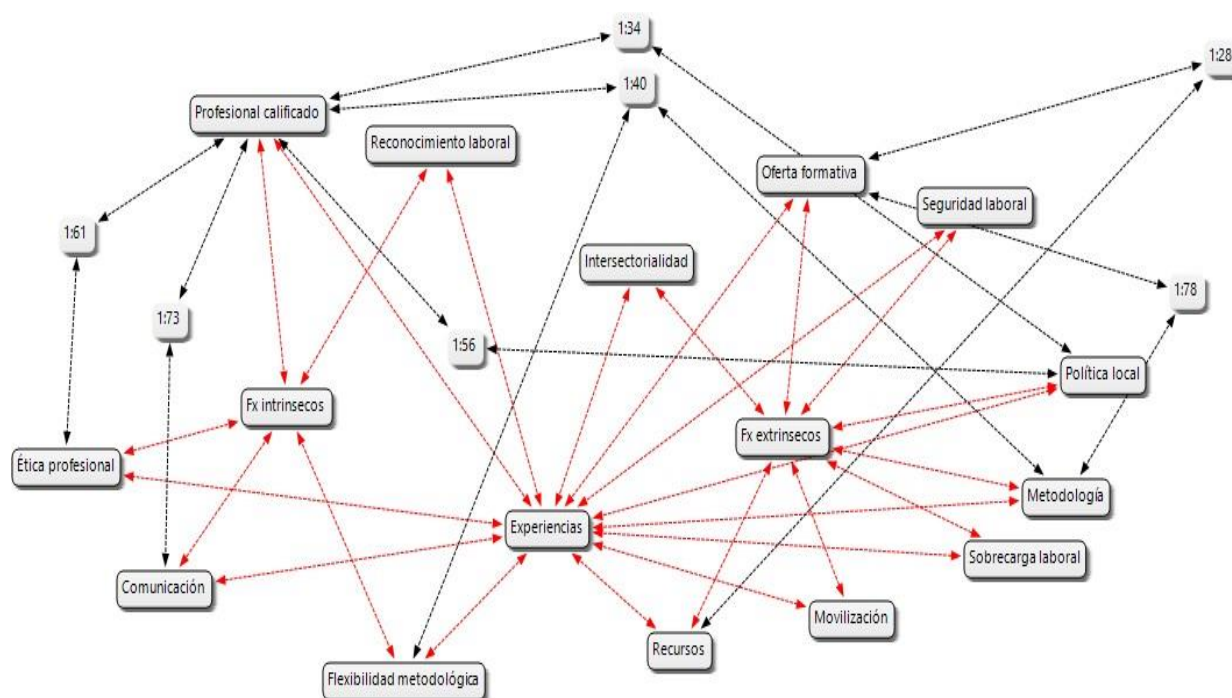


Diagrama 3.

### Análisis Codificación Selectiva

La codificación selectiva, según Hernández et. al, (2014) responde a la revisión de unidades, categorías, entre otros, en donde se desarrolla teoría y explicaciones narrativas con el propósito principal de validar la teoría.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

En este sentido, se presentan las interpretaciones de los AFI, las cuales han sido categorizadas de acuerdo a las percepciones que los/as propios/as participantes del grupo focal fueron considerando en las dimensiones que emergen de los datos descriptivos desarrollados en las codificaciones anteriores (abierta y axial).



Fuente: Elaboración propia

Desde una observación y análisis relacional se puede comprender que el fenómeno de la satisfacción laboral se encuentra constituido por elementos que influyen directa o indirectamente en las experiencias subjetivas de cada uno/a de los/as profesionales y técnicos (o AFI) que se desempeñan como interventores/as del Programa Familias en la región de la Araucanía, y que por

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

ende se traducen en un estado de satisfacción o insatisfacción laboral de parte de éstos/as. Al respecto cabe destacar que:

- Los/as AFI describen elementos que influyen directamente sobre su quehacer, experiencias subjetivas, y por ende, su estado de satisfacción.
- Por una parte, existen elementos que son externos a la tarea en sí que realizan en este programa social, que corresponden a la metodología, sobrecarga laboral, seguridad laboral, política local, movilización, recursos, oferta formativa, intersectorialidad, entre otros, y al ser externos genera que los/as AFI tengan un bajo nivel de control sobre ellos, lo que se traduce en una disminución su estado de satisfacción laboral.
- Por otra parte, existen elementos que son internos a la tarea en sí que realizan en este programa social, que corresponden a un profesional calificado, la flexibilidad metodológica, la ética profesional, el reconocimiento laboral, la comunicación, el autocuidado, entre otros, elementos que según la experiencia de los/as AFI, propician condiciones de bienestar, lo que que por ende se traduce en un aumento de su estado de satisfacción laboral.
- La valoración de satisfacción laboral se presenta como un proceso continuo que involucra aspectos cotidianos del quehacer de los/as AFI. Dichos aspectos conllevan a su vez a procesos de reflexión y observación, a nivel individual y grupal, y que en opiniones compartidas genera instancias de contraposiciones valóricas, profesionales y éticas.

Al respecto, cabe destacar que la “Teoría de los dos factores” o “Teoría de la motivación e higiene” Herzberg se ajusta en gran medida a la realidad de los/as profesionales y técnicos que

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

en su quehacer como interventores/as del Programa Familias de la región de la Araucanía, ya que a través de sus percepciones y opiniones, cargadas de significado, es posible explicar gran parte de su comportamiento en los contextos laborales en que se desenvuelven, contextos marcados por la presencia de factores que orientan su comportamiento; factores de motivación (factores intrínsecos) y factores de higiene (factores extrínsecos). Los factores de motivación, tales como un profesional calificado, la flexibilidad metodológica, la ética profesional, el reconocimiento laboral, la comunicación, el autocuidado, entre otros, aumentan su estado de satisfacción con escaso efecto sobre la insatisfacción, y los factores de higiene, tales como la metodología, sobrecarga laboral, seguridad laboral, política local, movilización, recursos, oferta formativa, intersectorialidad, entre otros, si faltan o no son los adecuados, generan insatisfacción, sin embargo su presencia tiene escaso efecto en la satisfacción a largo plazo. Dicha diferenciación de es de vital importancia, sin desconocer que existen diferencias de carácter individual y comunal que son notables en relación a la importancia relativa otorgada a uno y otros factores, ya que estamos ante la realidad de las 32 comunas de la región de la Araucanía, sobre todo considerando la heterogeneidad de experiencias subjetivas vivenciadas por los/as AFI en un programa social para la superación de la extrema pobreza, caracterizado por continuidades y cambios, y que aún está en tránsito, donde el quehacer se encuentra normado y se caracteriza por funciones, roles y objetivos del hacer en un tiempo determinado y con lineamientos que guían los procesos de atención, siguiendo la línea de lo que nos plantea Arias y Delaveau (2018).

### **Discusión y conclusiones**

Los resultados obtenidos permiten dar respuesta a la pregunta y los objetivos que guiaron el proceso investigativo, los cuales se enfocan en describir la satisfacción laboral de profesionales y técnicos en su quehacer como interventores/as del Programa Familias en la región de la

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Araucanía, Chile, esto en relación a los aspectos extrínsecos e intrínsecos de sus condiciones de trabajo en este programa social.

Sin duda, en base a lo que nos expone la literatura y las declaraciones y opiniones de los/as Apoyos Familiares Integrales, se reafirma que en este tránsito del Programa Puente al Programa Familias cambian las orientaciones técnico-metodológicas del programa, lo que de forma indirecta, y en conjunto con factores internos y externos a la tarea en sí que desempeñan, tienen efectos en sus experiencias, vivencias y estados emocionales, entre los que se destaca el estado de satisfacción laboral. El hecho de que un/a AFI esté satisfecho/a o insatisfecho/a en su trabajo, es una realidad que no se puede evadir, dado el importante rol que se les ha asignado, es decir, ser protagonistas de la intervención social e intermediarios/as entre la comunidad y el Estado, ya que de éstos/as depende la eficacia de la ejecución del Programa Familias. Sin embargo, tal como lo que nos plantea Alfaro (2007), el Estado indirectamente va moldeando sus modos de acción, así como los criterios de evaluación, tecnificando sus prácticas de intervención, enfriando lo ideológico y valórico, y por ende, generando paulatinamente una pérdida de compromiso y encanto en la intervención, lo que se pone de manifiesto en la *sobrecarga laboral* y *necesidad de autocuidado* sentida y expresada por estos/as profesionales y técnicos de primera línea.

El presente proceso investigativo en primer lugar, contribuyó a describir el perfil de los/as AFI del Programa Familias en la Región de la Araucanía, Chile, en este sentido destaca el hecho de que se está en presencia de equipos predominantemente femeninos, adultos-jóvenes y del área social, sin desconocer lo multidisciplinar, ya que esto enriquece los procesos de intervención, otorgando una mirada integral a los individuos y familias participantes de este programa social. Cabe mencionar además, que la antigüedad de los/as AFI generalmente coincidiría, y por ende, variaría en función de los cambios de administración local.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Al describir la satisfacción laboral de los/as profesionales y técnicos del Programa Familias de la región, en general, se afirma que están satisfechos en su quehacer como interventores/es de dicho programa social y en esta zona geográfica en particular, sin embargo, dicha satisfacción en ocasiones se obstaculiza por determinados aspectos extrínsecos o externos a la tarea que realizan, aspectos que estarían influenciados en parte por otros componentes de carácter sociodemográfico, tales como el sexo y la edad.

Lo anterior, nos permite reafirmar que con el paso de los años las mujeres han ido adquiriendo mayor presencia y oportunidades en determinados espacios, ya que los estereotipos de género influyen considerablemente; a las mujeres se les asocia con cualidades comunitarias (cariñosas, serviciales, amistosas, generosas, comprensivas y sensibles), y a los hombres con cualidades activas (agresivos, ambiciosos, dominantes, seguros de sí mismos, enérgicos, autosuficientes e individualistas), lo que conlleva a que las primeras traten con compasión a los demás y los segundos, con asertividad y control, tal como lo plantearía Reyes (2013).

Es así como gran parte de la evidencia empírica generada del presente proceso investigativo condice con la teoría de Herzberg; “Teoría de los dos factores” o “Teoría de la motivación e higiene”; los factores intrínsecos o de motivación aumentan la satisfacción del individuo con escaso efecto sobre la insatisfacción, y los factores extrínsecos o de higiene si faltan o no son los adecuados, generan insatisfacción, sin embargo, su presencia tiene escaso efecto en la satisfacción a largo plazo.

Además, dicha evidencia reafirma los hallazgos de varios estudios; por una parte está el estudio de Gómez, Alonso y Llamazares (2018), cuyos resultados arrojaron que trabajadores sociales encuestados experimentan niveles moderados de satisfacción laboral. El factor intrínseco que más influye positivamente sobre la satisfacción laboral sería la naturaleza del trabajo, mientras que los factores extrínsecos tales como la remuneración, beneficios y condiciones



## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

laborales son aquellos que más contribuyen a la insatisfacción laboral, factores sobre los que los trabajadores sociales no ejercen control. Por otra parte, está el estudio de Suárez (2015), quien afirma la existencia de complejidad y tensiones que se originan entre los planos declarativos y metodológicos del programa Ingreso Ético Familiar (actualmente Programa Familias) y los ejes subjetivos y tácticos de los equipos de profesionales y técnicos que lo ejecutan, los cuales hacen énfasis en las condiciones de su trabajo tales como la sobrecarga laboral, estrés, desgaste, monotonía, escasez de recursos, inexistencia de actividades de autocuidado, entre otros.

En esta misma línea, el presente estudio ha permitido identificar que una de las grandes dificultades que predomina en torno al Programa Familias, es el establecimiento de canales de comunicación asertivos que favorezcan la contribución mutua entre quienes participan tanto en el diseño como en la ejecución de una política pública/social y sus beneficiarios, y a su vez, los procesos de intervención comunitaria contribuyan al diseño de la política, aportando así de manera más pertinente a las necesidades de las comunidades, traduciéndose en una participación ciudadana que mejore el sentido y la sostenibilidad de la estrategia, en respuesta a las necesidades colectivas. Con lo anterior, se observa que el enfoque comunitario resulta ser una herramienta asertiva para el correcto diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la política pública con enfoque social. Por lo que la valoración de esta realidad existente en las 32 Unidades de Intervención Familiar de la región, se hace evidente aún más en espacios de encuentro, cara a cara y catarsis tales como las jornadas zonales, asistencias técnicas, mesas técnicas, y el grupo focal realizado, espacio privilegiado de encuentro entre estos/as profesionales y técnicos de primera línea.

En lo que respecta al proceso investigativo también se puede argumentar que día a día los diseños mixtos han cobrado mayor tendencia dentro de las Ciencias Sociales y de acuerdo con Creswell (2013) y Lieber y Weisner (2010) en Hernández et. al (2014), los métodos mixtos

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias. Es decir, a través de este diseño hemos logrado representar la integración entre los enfoques cualitativo y cuantitativo, armonizando el proceso de investigación para desarrollar conocimientos y exponer la gran diversidad de fenómenos presentes en torno a la realidad de la satisfacción laboral en el Programa Familias, igualmente, la presente investigación invita a utilizar diseños mixtos para favorecer la triangulación de diseños como una valiosa y significativa estrategia para aproximar el conocimiento a la realidad del objeto de estudio de manera integral, combinando paradigmas para tener la posibilidad de elegir las mejores posibilidades de aproximarse a las problemáticas demostrativas en torno a la temática de estudio.

Por consiguiente, es posible afirmar que el uso de diseños mixtos nos ha permitido obtener una evidencia y comprensión del fenómeno completa, esto con el uso de instrumentos prácticos y apropiados a los paradigmas de estudio. Los datos recopilados a través del cuestionario con escalamiento Likert, y el grupo focal realizado con los representantes de las comunas correspondientes a la muestra, han sido presentados y analizados de manera en que se logra exponer la información de manera integrada, retomando los aspectos cuantitativos y cualitativos de manera simultánea. Sin duda, dicha combinación de información contribuye e invita a realizar investigación integrativa, la que a su vez permite el desarrollo de nuevos espacios analíticos y sistémicos.

Para finalizar, la presente investigación invita a mejorar e incorporar perspectivas innovadoras en pro del mejoramiento de condiciones laborales para los profesionales y técnicos que se desempeñan como profesionales de primera línea en políticas sociales en Chile. La evidente discordancia entre la metodología y la práctica ha generado que múltiples equipos presenten diversos elementos que se alejan de la valoración y perspectiva de satisfacción laboral,

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

razón por la cual es necesario que desde la Psicología Comunitaria se valide el aporte valioso para las políticas públicas y de esta manera generar instancias de reflexión y análisis crítico que promuevan prácticas transformadoras de contextos y escenarios de intervención psicosocial.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

**Referencias**

- Alfaro, J. (2007). Políticas sociales como condición de posibilidad para el desarrollo de prácticas en Psicología Comunitaria. *Trayectoria de la psicología comunitaria en Chile. Prácticas y conceptos*, 43-72.
- Alfaro, J., Sánchez, A., & Zambrano, A. (2012) *Psicología comunitaria y políticas sociales: Reflexiones y experiencias*. Argentina: Paidós.
- Alfaro, J., Zambrano, A., Sandoval, A., & Pérez-Luco, R. (2007). Estado actual de las prácticas de intervención comunitarias y psicosociales de psicólogos que trabajan en el marco de los programas y políticas sociales chilenas. En J. Alfaro & H. Berroeta (Eds.), *Trayectoria de la psicología comunitaria en Chile: Prácticas y conceptos* (pp. 215-42). Valparaíso, Chile: Universidad de Valparaíso.
- Álvarez-Gayou , J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós Educador.
- Arias, C., & Delaveau C. (2018). *Psicología en Política Social: Estudio de caso del aporte del quehacer de los/las psicólogos/as en la implementación de programas con componente psicosocial*. Tesis para optar al grado de Magíster y Especialización en Psicología Comunitaria, Universidad de la Frontera.
- Arriagada, I., & Mathivet, C. (2007). *Los programas de alivio a la pobreza Puente y Oportunidades: Una mirada desde los actores*. Santiago de Chile: NU. CEPAL. División de Desarrollo Social
- Avello, D., Román, A., & Zambrano, A. (2017). Intervención sociocomunitaria en programas de

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

- rehabilitación psicosocial: Un estudio de casos en dos equipos del sur de Chile. *Psicoperspectivas*, 16(1), 19-30.
- Berroeta, H., Hatibovic, F., & Asún, D. (2012). Psicología Comunitaria: prácticas en Valparaíso y visión disciplinar de los académicos nacionales. *Polis. Revista Latinoamericana*, 11(31), 335-354.
- Bilbao, J., & Vega, M. (2010). NTP 394: *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Personal.
- Cea, M. (2001). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. España, Editorial Síntesis S.A.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165.
- Gómez, R., Alonso, M., & Llamazares, M. (2018). Evaluation of job satisfaction in a sample of Spanish social workers through the 'Job Satisfaction Survey' scale. *European Journal of Social Work*, 21(1), 140-154.
- Creswell, J. (2013). *Steps in conducting a scholarly mixed methods study*. Estados Unidos: University of Nebraska.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México, Editorial McGraw-Hill.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York. United States. Harper Ed.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Larrañaga, O., Contreras, D., & Cabezas, G. (2014). *Políticas Contra la Pobreza: de Chile*

*Solidario al Ingreso Ético Familiar*. Santiago de Chile: PNUD.

Ley N° 19949. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 05 de junio de 2004.

Ley N° 29595. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 17 de mayo de 2012.

Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1297-1349). Chicago: Rand McNally

Martin, M. (2013). *¿Nuevos rumbos en el sistema de protección social? Continuidades y cambios en Chile desde el policy frames analysis: El caso de Chile Solidario y la Reforma Previsional chilena (2000-2010)* (Doctoral dissertation, Universitat Autònoma de Barcelona).

Martin, M. (2016). Cambio o continuidad de las políticas de protección social en Chile en gobiernos de centroizquierda y centroderecha. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (64), 193-224.

Medina, M., Bernal, B., Galeano, M., & Lozada, C. (2007). Lo psicosocial desde una perspectiva holística. *Revista Tendencias & Retos*, (12), 177-189.

Mertens, D. (2010). Transformative mixed methods research. *Qualitative inquiry*, 16(6), 469-474.

Ministerio de Desarrollo Social. (2017). *Orientaciones Metodológicas para la Matriz de Bienestar. Programa Familias*. Santiago.

Pérez, Z. P. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista electrónica educare*, 15(1), 15-29.

## SATISFACCIÓN LABORAL Y POLÍTICAS SOCIALES

Reyes, M. (2013). *Liderazgo Comunitario Y Capital Social : Una Aproximación Desde El Campo*

*Biográfico*. Recuperado de

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/129380/mire1de1.pdf?sequence=1>

Reyes, M., Olivares, B., Berroeta, H., & Winkler, M. (2015). Del discurso a las prácticas:

Políticas sociales y psicología comunitaria en Chile. *Polis, Revista Latinoamericana*, 14(42), 387–413.

Salessi, S., & Omar, A. Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala

para medirla. Recuperado de: <http://www.alfepsi.org/revista-alternativas-en-psicologia-n34/>

Sánchez, M. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas

sociales. *Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas*, 1(7), 116-140.

Sánchez, M., & Aguilar, J. (2016). Satisfacción profesional en los servicios sociales municipales

Los trabajadores y trabajadoras de primera línea. *Sociología del Trabajo*, (86),64-87.

Strauss, A., & Corbin, J.(2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos*

*para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Suárez, K. (2015). *Reflexiones en torno al que-hacer de los asesores laborales en el marco del*

*programa ingreso ético familiar*. Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología mención Psicología Comunitaria, Universidad de Chile.

Velázquez, T., Rivera, M., & Custodio, E. (2015). El acompañamiento y el cuidado de los

equipos en la Psicología Comunitaria: Un modelo teórico y práctico. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 5(2), 307-334.